Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio Direttivo il 29/03/2017

Casa Alloggio "Padre David Maria Turoldo"
Tirano (SO)

INDICE

1. Introduzione 3
1.1. Informazioni generali sulla associazione 3
1.1.1. Carta di identità 3
1.1.2. Adesioni e network 3
1.1.3. Breve storia 3
1.1.4. Stato giuridico e convenzioni 4
1.1.5. Mission, finalità, valori e principi dell'associazione 5
1.1.6. Oggetto sociale 7
2. Definizione del servizio 7
2.1. Giorni e orari 7
2.2. Come raggiungere la nostra Casa Alloggio 7
2.3. Costi 8
2.4. Descrizione della struttura 9
3. Ospiti 9
4. Composizione dell'équipe 10
5. Modalità d'ingresso in Casa Alloggio di tipo C 10
6. L' accoglienza 10
6.1. Denaro 11
6.2. Spazi comuni e apparecchiature 11
6.3. Giornata tipo 12
6.3.1. Turni 12
6.3.2. Visite e uscite 12
7. Dimissioni 13
8. Servizi della Casa Alloggio (attività e prestazioni) 13
9. Diritti degli ospiti 14
10. Doveri degli ospiti 15
11. Fattori e standard di qualità 15
11.1. Area Altra Qualità 15
11.2. Customer satisfaction 16
11.3. Tutela della privacy 16
11.4. Reclami e lamentele 16
11.5. Lavoro in rete 17
11.6. Riferimenti legislativi 17

1. Introduzione

1.1. Informazioni generali sulla associazione

1.1.1. Carta di identità

RAGIONE SOCIALE: Associazione Comunità Il Gabbiano (ONLUS)
DATA COSTITUZIONE: 07/09/1983
TIPOLOGIA: Associazione con riconoscimento giuridico in forza del decreto del Presidente della Regione Lombardia in data 31 luglio 1991 n. 10702 pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia n. 35 del 28 agosto 1991 pag. 3016. **Codice ATECO**: 87.20.00
ULTIMA MODIFICA STATUTARIA: 06/06/1998
ISCRIZIONE AL REGISTRO GENERALE REGIONALE DEL VOLONTARIATO (Lombardia): Iscrizione con provvedimento N. 2549 del 25/02/2003 al progressivo n. 3011 Sezione A)

- **SEDE LEGALE**: Località Cascina Castagna nr. 4 – 26854 Pieve Fissiraga (LO) **CODICE FISCALE**: 07124640157 - **P. I.V.A.:** (assente)
- **SEDE AMMINISTRATIVA**: Via Bonfadini nr. 11 – 23100 Sondrio - Tel. 0342-200844 Fax. 0342-216702 E-mail: amministrazione@gabbianoonlus.it – E-mail certificata: contabilita.gabbianoonlus@pec.it
- **SERVIZI SOCIALI E SEGRETERIA GENERALE**: Via Malpensata nr. 5 – 23823 Olgiasca di Colico (LC) Tel. 0341-930074 Fax. 0341-930774 - E-mail: servizisociali@gabbianoonlus.it - segreteria@gabbianoonlus.it E-mail certificata: protocollo.gabbianoonlus@pec.it
- **UFFICI SPAZIO SOCIALE E PROGETTI**: Via Vittorini nr. 26 - 20138 Milano Tel. 02-5063874 E-mail: spaziosociale@gabbianoonlus.it – progetti@gabbianoonlus.it
- **Casa Alloggio "Padre David Maria Turoldo" per persone in HIV/AIDS di Tirano (SO) -** Via Giustizia, 25 -23037 TIRANO (SO) Tel. 0342-719774 Fax. 0342-719784– E-mail: tirano.ca@gabbianoonlus.it

1.1.2. Adesioni e network

- **CNCA** – Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, **CRCA** – Coordinamento Regionale Case Alloggio HIV/AIDS, **C.I.C.A** – Coordinamento Italiano Case Alloggio HIV/AIDS, **CEAL** - Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia, **CESC** – Coordinamento Enti Servizio Civile, **LAUS VOL** – Centro di servizi per il volontariato della provincia di Lodi, **SO.LE.VOL** – Solidarietà Lecco Volontariato, **L.A.VO.P.S**. – Libere Associazioni di Volontariato della provincia di Sondrio, **Consorzio Nova ONLUS**.

1.1.3. Breve storia

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus opera in Lombardia dal 1983 per la promozione e la tutela della dignità della persona, in particolare nei casi in cui sono presenti problemi di tossicodipendenza ed alcolismo. Nel corso degli anni, per venire incontro alle crescenti richieste di

intervento nell'ambito del disagio sociale, "Il Gabbiano" ha esteso i suoi servizi all'accoglienza di donne e uomini malati di AIDS e di giovani in minore età a grave rischio di marginalità sociale. Nel 2011 ha accolto alcuni profughi fuggiti dalla Libia e, in seguito, altre persone richiedenti asilo: in particolare donne e madri con bambini, provenienti da Paesi tormentati da situazioni di guerra, conflitto e carestia. Da anni l'Associazione è attiva in progetti ed interventi di prossimità e di prevenzione selettiva, in particolare attraverso le unità mobili nei luoghi del divertimento giovanile e l'intervento di aggancio precoce con gli adolescenti in situazioni di consumo problematico di sostanze o a rischio di derive devianti. L'Associazione ha attivato forme di housing sociale nei confronti di persone temporaneamente senza dimora e ha aperto nel quartiere Ponte Lambro a Milano uno Spazio Sociale di ascolto e orientamento nei confronti delle fasce fragili della popolazione: in particolare, ha promosso ed è impegnata nella portineria sociale di un grande edificio abitato da oltre cento famiglie.
Con la Camera del Lavoro di Milano ha realizzato il progetto "Donne Oltre le mura", per l'accoglienza e il reinserimento sociale di donne detenute o provenienti dalle Residenze per l'Esecuzione della Misura di Sicurezza (REMS). Alla fine del 2016 il progetto è migrato all'interno del Programma Operativo Regionale (POR) finanziato con Fondi Europei sul carcere: si occupa del reinserimento abitativo, lavorativo e sociale di donne e persone transgender, in collaborazione con cooperative sociali e con associazioni che lavorano all'interno e all'esterno degli istituti sul territorio di Milano. L'Associazione è presente come partner anche in altri progetti sul carcere, sempre nell'ambito del POR, nelle province di Lodi per gli adulti e nelle province di Lecco e Sondrio per i minori. Infine, a Como l'Associazione si è fatta promotrice, insieme al Comune, all'Azienda Sociale Comuni Insieme (ASCI) del Distretto di Lomazzo - Fino Mornasco e al Centro Servizi per Volontariato (CSV), di un progetto sulla giustizia riparativa e sulla mediazione dei conflitti come forme di welfare, che ha ottenuto il sostegno di Fondazione Cariplo.
Nell'ambito del lavoro terapeutico nelle comunità continua l'esperienza, iniziata nel 2012, di un modulo per la doppia diagnosi psichiatrica a Tirano. Rimane aperto un appartamento per due persone che sono state inserite in un percorso di semiresidenzialità ed autonomia nella casa alloggio per persone malate di AIDS.
Si è stabilizzato inoltre un rapporto di collaborazione con le prefetture rispetto alle segnalazioni di guida in stato di ebbrezza o sotto effetto di sostanze psicotrope, accogliendo, per svolgere lavori di pubblica utilità, i giovani segnalati in base all'articolo 75 della legge n. 309/90 sulle droghe. L'attività di prevenzione si svolge anche con interventi negli Istituti scolastici dei territori in cui è presente l'Associazione.
Infine, si sono rafforzate le attività agricole de Il Gabbiano Cooperativa sociale, con il compito di creare occasioni di lavoro e formazione per gli ospiti delle comunità, di sviluppare forme di agricoltura sociale mirate a ripristinare e mantenere l'equilibrio uomo-natura, in particolare in Valtellina, attraverso la reintroduzione di antiche specie autoctone e la cura dei vigneti nell'ambito dei terrazzamenti retici. In questa dimensione, il rapporto con la terra e il sociale diventano opportunità di conoscenza e cultura viva.

1.1.4. Stato giuridico e convenzioni

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" ONLUS è stata costituita con atto notarile il 07.09.1983. Ha riconoscimento giuridico come Associazione di volontariato (estratto D.P.G.R. del 31.07.1991 n°

10702) ed è riconosciuta a livello regionale come *Ente Ausiliario Gestore di strutture di riabilitazione e reinserimento dei soggetti tossicodipendenti (*D.P.G.R. n° 21806 del 23.04.1992). Il 03.06.1997 con D.G.R VI/28866 la Regione Lombardia ha deliberato la modifica della tipologia "Comunità Ergoterapica" decretando il riconoscimento come "Comunità Psicoergoterapica".
Ha stipulato un protocollo d'intesa col Ministero della Giustizia, Centro per la Giustizia Minorile (CGM), per il *collocamento dei minori in situazioni penali,* e collabora con il Tribunale dei Minorenni e con varie Amministrazioni Comunali per l'accoglienza di minorenni in situazione di disagio o a rischio di devianza.
Ha attualmente in vigore una convenzione stipulata con l'Agenzia per la Tutela della Salute (ATS) della Provincia di Sondrio per la cura delle persone in HIV/AIDS. È accreditata presso le ATS delle province di Lecco, Lodi, Sondrio per l'inserimento e l'accoglienza di persone con problemi di tossicodipendenza.
L'Associazione è iscritta con provvedimento n° 2549 del 25 febbraio 2003 al progressivo 3011 del Registro Generale Regionale del Volontariato ai sensi dell'articolo 15, L.R. 22/93: essendo un'Associazione di Volontariato giuridicamente riconosciuta, è onlus di diritto.
E' sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di laureandi in Scienze dell'Educazione delle università Bicocca e Cattolica del Sacro Cuore di Milano, di Bologna, di Pavia e di Bergamo.
È convenzionata per tirocini pre/post laurea con le facoltà di Psicologia delle università di Padova, Milano Bicocca, Pavia e Bergamo.
È riconosciuta come sede di tirocinio per studenti delle scuole di specializzazione in psicoterapia presso l'Istituto Studi Cognitivi di Milano, l'Istituto per le Psicoterapie di Roma e la Scuola di Psicoterapia Cognitiva di Mestre.
E' convenzionata per lo svolgimento di tirocini per studenti del corso di laurea in Educazione Professionale della "Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus".
Dal 2001 tutte le unità di offerta per le dipendenze sono accreditate come erogatrici di servizi dalla Regione Lombardia, dal 2016 anche per i servizi di accoglienza a bassa intensità. L'Associazione l'8 ottobre 2014 ha adottato il modello organizzativo 231 ed il 18/12/2014 ha nominato il relativo Organismo di Vigilanza. Con il Modello organizzativo e il Codice Etico, già adottato nel 2009, "il Gabbiano" intende prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e/o per conto dell'Associazione, introducendo una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali verso se stessi e i vari stakeholder interni ed esterni.

1.1.5. Mission, finalità, valori e principi dell'associazione

Pensare alla persona come soggetto attivo. "Ogni ospite della comunità viene considerato un individuo attivo, autore/attore capace di agire le proprie scelte, la cui soggettività è costruita insieme attraverso un processo circolare che coinvolge la persona e il contesto interattivo-relazionale, socio-culturale e normativo in cui essa si colloca" (Harre', Secord, 1972). I tentativi **di capire e di spiegare** i comportamenti delle persone devono dunque fare riferimento alle loro azioni e alle loro narrazioni, poiché esse contengono l'intenzionalità degli attori che le producono.

Promuovere e tutelare la dignità della persona. Partendo dal presupposto che la persona è un soggetto attivo, che costruisce la propria storia ed è protagonista delle proprie scelte di vita, diventa un prerequisito fondamentale di ogni nostro progetto di intervento tutelare la volontarietà e la

condivisione dell'accesso e della permanenza nelle nostre strutture e, quindi, l'esclusione di ogni forma di coercizione. Da ciò nasce l'importanza che la nostra Associazione attribuisce alla costruzione comune del consenso, ovvero al processo di conoscenza e condivisione del contratto d'aiuto da parte della persona a cui è rivolto.

Rispettare i valori etici, spirituali e religiosi della persona. Storicamente l'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus è un'Associazione laica, ispirata ai valori cristiani. Accogliere l'altro nel ruolo di colui che chiede aiuto e considerarlo come persona attiva tutelandone la dignità significa rispettare anche i suoi valori, senza rinunciare a promuoverne di nuovi. Tenendo conto che anche i valori di coloro che operano all'interno dell'Associazione sono eterogenei, noi pensiamo che questa differenza possa essere essa stessa intesa come un valore e quindi, assumendola come tale, la utilizziamo per mettere in dialogo le differenti dimensioni etiche, spirituali e religiose su cui costruire e realizzare progettualità.

Accogliere. Accogliere significa ascoltare, accettare, osservare, comprendere la persona e le sue esperienze di vita nella loro globalità. L'accoglienza consiste anche nel fornire alle persone ospitate un ambiente predisposto appositamente per essere sicuro e confortevole, che offra loro opportunità adeguate per esprimere non solo i bisogni, i problemi e le difficoltà che hanno facilitato percorsi problematici o devianti, ma anche quel repertorio di abilità, competenze e risorse in riferimento alle quali pensare e costruire un eventuale progetto di cambiamento. Accogliere significa inoltre offrire alle persone opportunità per sperimentare comportamenti, stili di vita, forme di responsabilità, che offrano la possibilità di un "altro" modo di stare rispetto ai percorsi precedenti; accogliere significa quindi anche rispettare i tempi e la gradualità dei processi individuali e non poter chiedere a tutte le persone di raggiungere subito le finalità ideali. Attraverso l'accoglienza ci si propone dunque di "com-prendere", ovvero "prendere-con sé" la persona per un certo periodo, offrendole la possibilità di ampliare le dimensioni attraverso cui esprimersi, al fine di fornire occasioni diverse che le consentano di sperimentare nuove abilità e competenze rispetto a quelle precedentemente acquisite e agite.

Personalizzare il progetto e l'intervento. Consideriamo le persone uniche e irripetibili nella loro soggettività. Questo principio si concretizza nella scelta di differenziare il percorso comunitario di ogni ospite sia a livello progettuale sia a livello operativo. Ovviamente, personalizzare non significa organizzare la relazione d'aiuto attraverso criteri "personalistici", ma calibrare ogni progetto in riferimento al particolare tipo di problemi e di bisogni, alla storia personale, alle risorse, ai livelli di responsabilità "soggettivamente possibili" ed alle esperienze di vita attraverso le quali ogni ospite si presenta, si definisce ed agisce, con l'obiettivo di fornire a ognuno le opportunità ritenute più idonee per favorire i processi di cambiamento realisticamente perseguibili. I progetti personalizzati si traducono in interventi individualizzati che prevedono tempi e modi differenti per conseguire differenti obiettivi. L'individualizzazione dell'intervento comporta un'impostazione del lavoro di tipo strategico, in quanto, di volta in volta, vengono pensati gli obiettivi da raggiungere e scelti gli strumenti per conseguirli, anche in riferimento alle risorse e al tempo di cui si dispone.

Responsabilizzare*.* Questo principio riguarda la promozione delle capacità di riconoscersi come autori/attori del proprio percorso di vita e, sulla base di questa consapevolezza, di agire le proprie scelte. Gli interventi sono pertanto mirati a predisporre azioni capaci di sviluppare e incrementare il senso di responsabilità individuale; attraverso il "fare responsabile", le persone potranno proseguire

nel loro percorso verso la capacità di progettare il proprio futuro e rendere conto, a se stesse e agli altri, delle proprie azioni. Questo approccio "responsabilizzante" impone inevitabilmente un processo interattivo ed eco-sistemico a cui partecipano le famiglie (laddove è possibile e quando sono presenti), gli operatori, i servizi e le istituzioni coinvolte nel percorso. Non chiedere responsabilità ad alcuni soggetti, o chiederla in modo parziale o marginale, in un'ottica essenzialmente paternalistica e di assistenza, può significare attribuire ad essi meno potere, meno rilevanza sociale, meno opportunità di socializzazione ed apprendimento. Nei processi sociali infatti "[…] la responsabilità è direttamente proporzionale al potere posseduto, allo status sociale, all'autorità su di sé e sugli altri, ed è invece inversamente proporzionale all'emarginazione e all'esclusione sociale, alla perdita di status e di reputazione." (De Leo, 1996, Università LATERZA, Bari).

1.1.6. Oggetto sociale

L'Associazione ha per scopo offrire accoglienza, aiuto e assistenza sociale e socio-sanitaria ad adulti e minori in situazioni di difficoltà, prevalentemente connesse a problemi legati alle dipendenze, anche in presenza di patologie correlate, a stati di sofferenza personale, di disagio, di emarginazione sociale, di rischio socio-familiare ed ambientale. Per arrivare agli obiettivi che si è prefissata, l'Associazione ha ritenuto necessario sviluppare i progetti e le attività con le proprie risorse umane, in collaborazione con altri Enti - Associazioni, Cooperative Sociali, Associazioni di Promozione Sociale - operanti nell'ambito del disagio sociale e con la collaborazione di esperti scelti ad hoc. Le risorse economiche sono reperite tramite le rette erogate dagli accreditamenti, le convenzioni stipulate con le ATS locali e, per i progetti elaborati dall'apposito gruppo, partecipando a bandi indetti dalle istituzioni (Stato, Regioni, Comuni, Fondazioni Bancarie), in modo da poter finanziare nuove iniziative.

2. Definizione del servizio

La Casa Alloggio di Tipo C, ad alta integrazione sanitaria, di Tirano offre un servizio residenziale e diurno rivolto a persone con HIV–AIDS, che richiedono prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, sulla base di progetti assistenziali individualizzati (P.A.I.).

2.1. Giorni e orari

La Casa Alloggio opera 24 ore su 24 per l'intero arco dell'anno.
L'accoglienza diurna prevede una presenza minima dell'ospite di quattro ore al giorno, all'interno delle quali è previsto il pasto.

2.2. Come raggiungere la nostra Casa Alloggio

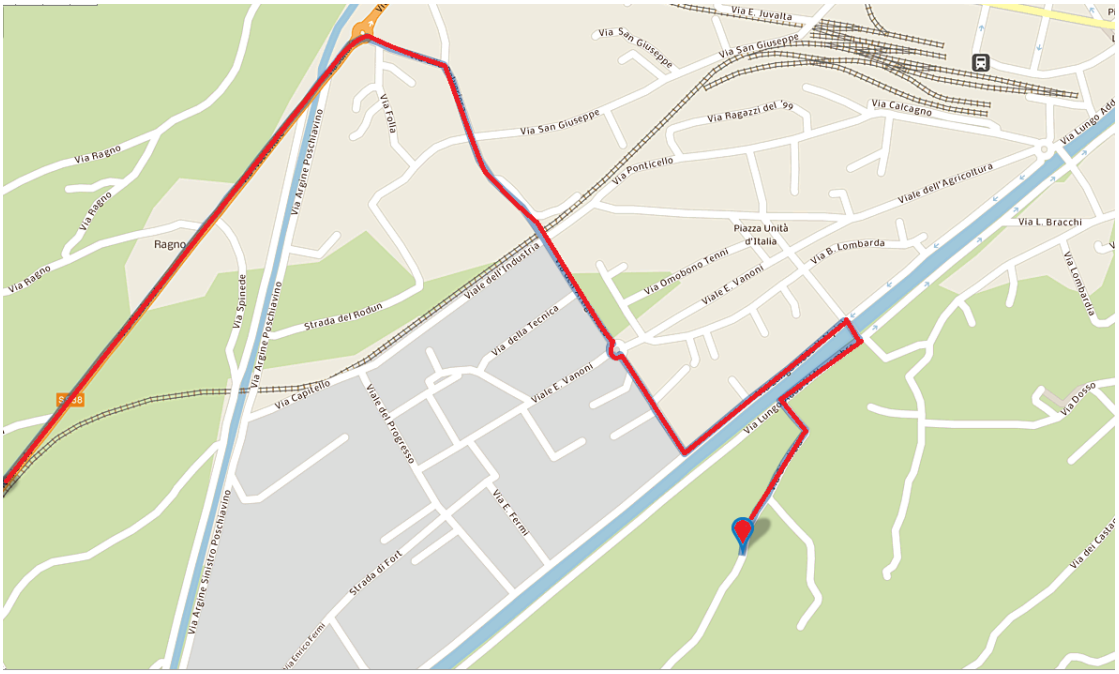
- **In auto**: da Lecco seguire la direzione Valtellina (Colico, Sondrio), a Colico uscire dalla SS 36 e immettersi sulla SS 38 dello Stelvio direzione: Sondrio-Tirano; all'ingresso di Tirano, alla rotonda prendere la 1ª uscita verso Via alla Polveriera e continuare su Viale Artigianato;

svoltare a sinistra su Via Lungo Adda V Alpini, all'altezza del ponte, svoltare a destra e prendere Via Lungo Adda IV Novembre/SP 24. Al semaforo svoltare a sinistra per via Giustizia.

- **In treno:** dalla Stazione Centrale di Milano, tratta Milano-Lecco-Colico- Morbegno-Sondrio-Tirano. Alla stazione di Tirano prendere il sottopassagio verso Via Calcagno e andare verso sinistra. Alla rotonda prendere la 2ª uscita per Via Lungo Adda V Alpini. Al ponte, svoltare a sinistra e, dopo averlo attraversato, a destra ritrovandosi su Via Lungo Adda IV Novembre/SP 24. Al semaforo, svoltare a sinistra per Via Giustizia.

Visite della struttura: È possibile effettuare la visita della struttura comunitaria previo accordo telefonico stabilito con il responsabile del centro al numero 0342/719774.

Piantina della località in cui è situata la Casa Alloggio



2.3. Costi

L'importo della retta è a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Per quanto riguarda l'acquisto dei farmaci prescritti dal medico, le spese vengono sostenute dal SSN o dalla Struttura. La Casa Alloggio acquista generalmente farmaci equivalenti, eventuali farmaci di marca richiesti dall'ospite sono a suo carico per la differenza di costo rispetto al farmaco generico.

Agli ospiti che hanno un reddito o altre forme di sussidio (familiare e sociale) viene chiesto di farsi carico del costo delle sigarette e dei prodotti di uso personale diversi da quelli che la struttura fornisce gratuitamente.

2.4. Descrizione della struttura

La Casa Alloggio è una struttura disposta in una palazzina, articolata su due piani. La struttura è stata ultimata nel mese di giugno 2017, dopo un profondo lavoro di riqualificazione dell'ex carcere mandamentale della città di Tirano. L'edificio è dotato di un ascensore e di uno scivolo in modo da permettere l'accesso facilitato alle persone disabili. Entrati nella struttura, al piano terra si trova l'accesso a vari locali, che sono:

- l'ufficio degli operatori;
- l'ufficio della responsabile;
- l'infermeria;
- la sala riunioni;
- la piccola cucina, utilizzata come scalda-vivande;
- il soggiorno;
- la sala da pranzo;
- la sala attività;
- servizi igienici attrezzati.

Al primo piano, invece troviamo:

- le camere degli ospiti: due camere con un posto letto e quattro da due posti letto. Tutte le camere sono dotate di televisori, di letti elettrici e di bagni attrezzati. Per quanto riguarda i letti elettrici, le spondine di supporto non sono mai utilizzate, salvo esplicita prescrizione medica;
- la camera degli operatori;
- la camera per il pernottamento notturno dei familiari in visita agli ospiti;
- l'ampio balcone esposto ad est.
- Nel seminterrato sono situati:
- la lavanderia, dotata di lavatrice ed asciugatrice (servizio fornito gratuitamente agli ospiti);
- la dispensa con la cella frigorifera;
- il garage, per consentire l'ingresso dei mezzi di soccorso in caso di necessità ed ai mezzi per il rifornimento delle derrate alimentari.

La Casa Alloggio offre inoltre ai suoi ospiti i seguenti spazi ricreativi e per la socializzazione:

- sala televisione;
- ampio cortile;
- spazio verde.

Posti letto: la Casa Alloggio è convenzionata per 10 posti letto residenziali e 2 posti per la semi residenzialità diurna.

3. Ospiti

Gli ospiti sono persone adulte di entrambi i sessi senza distinzioni di razza, fede, credo politico, orientamento sessuale, con problematiche relative all'HIV-AIDS

4. Composizione dell'équipe

L'équipe della Casa Alloggio è composta attualmente da:

- nº 1 responsabile di casa, con il titolo di educatore professionale sanitario;
- nº 2 infermiere professionali;
- nº 2 educatori qualificati;
- nº 3 operatori socio sanitari (OSS) ;
- nº 1 volontario (che svolge servizi di supporto agli operatori).

5. Modalità d'ingresso in Casa Alloggio di tipo C

La richiesta di inserimento può essere fatta direttamente dalla persona interessata, dalla sua famiglia oppure dai presidi sanitari e sociali, dai servizi penitenziari, dagli organi della magistratura competente.
In seguito alla domanda d'inserimento, la Casa Alloggio chiede al Dipartimento di Prevenzione che ha in carico la persona l'invio della documentazione sanitaria, la scheda AIDASS (AIDS Assessment) e una relazione sociale.
Prima dell'ammissione l'ospite viene invitato (in Casa Alloggio, presso il servizio inviante o presso il suo domicilio) a uno o più colloqui con il responsabile della struttura; durante questi colloqui viene consegnata la Carta dei Servizi, illustrato il regolamento della Casa Alloggio e viene chiesto di firmare la Scheda Privacy; inoltre, si raccolgono dati sulla storia dell' ospite attraverso la compilazione della scheda d'ingresso e sulle sue aspettative rispetto alla permanenza comunitaria. Per gli ospiti provenienti dal carcere questi colloqui vengono effettuati dalla responsabile della Casa Alloggio all'interno della Casa Circondariale o di Reclusione. Se per ragioni organizzative è impossibile effettuare colloqui di ingresso, viene comunque consegnato il materiale informativo.
La valutazione della richiesta viene condivisa con il Direttore Educativo dell'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus.
I tempi di attesa per essere accolti in Casa Alloggio dipendono dalla disponibilità di posti letto. Secondo la vigente normativa della Regione Lombardia la priorità d'accesso è per i cittadini residenti in Regione.

6. L' accoglienza

Al momento dell'ingresso in Casa Alloggio, l'ospite viene accolto direttamente dal Responsabile o in sua assenza dall'operatore in turno che effettuerà un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, la giornata-tipo e le attività interne. Viene inoltre aggiornata la scheda d'ingresso, aggiungendo i dati raccolti visionando la documentazione sociale/sanitaria in possesso dell'ospite. L'ospite è invitato a depositare in Ufficio:

- Documentazione sociale in suo possesso
- Documentazione sanitaria in suo possesso
- TARV (terapia anti retro virale) e altri farmaci previsti dal foglio terapeutico

- Libretto postale, bancoposta, bancomat o altro
- Denaro in contanti
- Oggetti di valore

L'ospite viene accompagnato da un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) redatto dal Servizio Inviante.

Il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato): è lo strumento operativo utilizzato dagli operatori per condividere e progettare l'intervento a favore della persona, individuando bisogni, definendo obiettivi e ipotesi progettuali, nonché le risorse attivabili e le prestazioni erogabili. La Regione Lombardia si avvale di un software (SOFIA) che consente il monitoraggio degli ingressi nelle Case Alloggio e nei Centri diurni di tutto il territorio regionale e permette inoltre di visionare il PAI dell'ospite.
Al momento dell'ingresso viene aperto un fascicolo socio-sanitario dell'ospite.
Dopo quindici giorni dedicati all'ambientamento, all'ospite viene assegnato un operatore di riferimento che lo accompagnerà per tutto il periodo di permanenza nella Casa. A seguito della fase iniziale di accoglienza l'ospite può decidere se continuare il percorso e quindi meglio articolare il PAI, definito nelle sue linee generali dal Servizio Inviante, oppure se prorogare il periodo dell'accoglienza, in accordo con l'équipe, o interromperlo per vari motivi.
Successivamente, l'équipe della Casa Alloggio, l'ente inviante e l'ospite lavoreranno sulla base del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) che, per diventare operativo, dovrà essere sottoscritto dalle parti coinvolte.

6.1. Denaro

Gli ospiti che possono contare su un reddito proprio (pensione, stipendio, rendite da valori mobiliari ecc.) vengono invitati a depositare i proventi su conti correnti, libretti postali o di risparmio a loro intestati. L'équipe avrà facoltà di verificare che l'utilizzo delle risorse economiche avvenga in maniera coerente con il progetto dell'ospite. Al momento dell'ingresso in Casa Alloggio, gli ospiti dovranno consegnare il denaro, bancomat, carte di credito, banco-posta ecc., in proprio possesso, agli operatori, che li conserveranno in cassaforte in caso di somme di lieve entità. In caso di cifre più elevate verranno depositati in filiali di banche o di uffici postali.
Gli ospiti potranno tenere con sé le somme di denaro di volta in volta necessarie, previo accordo con gli operatori.

Sigarette: la Casa Alloggio non distribuisce sigarette ai propri ospiti, salvo siano sprovvisti di reddito.

6.2. Spazi comuni e apparecchiature

L'uso delle aree comuni o l'utilizzo di televisione e videoregistratore sono consentiti nel rispetto dello stesso diritto da parte degli altri ospiti, negli orari previsti e, comunque, secondo le indicazioni degli operatori. Durante la notte, apparecchi radio, TV, luci e stereo dovranno essere tenuti spenti.

Personalizzazione stanze: in accordo con la responsabile della Casa, è consentito a ciascun ospite di personalizzare la propria camera, a condizione di:

- rispettare l'equivalente diritto del/la compagno/a di stanza;
- rispettare la destinazione originaria del locale, senza alterarne la struttura o l'arredamento.

6.3. Giornata tipo

Orari:

- Ore 8:00-8:30 colazione
- Ore 8:30 somministrazione terapie

La mattinata è dedicata allo svolgimento dei lavori comunitari; ultimati questi, l'ospite può chiedere di effettuare brevi uscite.

- Ore 12:30 pranzo
- Ore 13:30 somministrazione terapie

Il pomeriggio è dedicato al tempo libero, iniziative personali dell'ospite e/o eventuali uscite/gite con l'operatore se le condizioni sanitarie, giuridiche e quelle organizzative lo permettono.

- Ore 19:30 cena
- Ore 20:30 somministrazione terapie
- Ore 22:00 somministrazione terapie

La serata è libera; le uscite serali in autonomia devono essere concordate con l'operatore di riferimento.

6.3.1. Turni

Così come per i pasti, e compatibilmente con le proprie condizioni psicofisiche, ogni ospite è tenuto a offrire il proprio contributo alle pulizie degli spazi nel seguente modo:

- servizi a tavola (lavaggio stoviglie, apparecchiare, sparecchiare e riordinare) e pulizia parti comuni: rispetto alla pulizia della cucina, del soggiorno, dei bagni, della sala da pranzo, delle scale e dei corridoi, ogni settimana vengono stabiliti i turni e le mansioni di ciascuno. Queste attività vengono normalmente eseguite da coppie di ospiti, in modo da favorire la collaborazione e la socializzazione.
- spazi personali: ogni ospite provvede personalmente alla pulizia quotidiana della propria camera.

Durante tutte queste attività, gli ospiti sono monitorati e, quando necessario, affiancati dagli operatori.

6.3.2. Visite e uscite

La casa alloggio é uno spazio aperto, che consente e incentiva le uscite degli ospiti e, quando possibile, le visite di amici e parenti. Per le uscite brevi (acquisti sigarette, bar, piccole spese), così come per quelle più lunghe, di visita a parenti o gite di una giornata, è necessario che l'ospite abbia l'autorizzazione dell'operatore in servizio.

Per le visite programmate, l'autorizzazione va invece richiesta al responsabile di struttura.

Per le persone con obblighi di legge, la regolamentazione delle uscite fa riferimento alle corrispondenti prescrizioni legali.

Per offrire momenti ricreativi e favorire la socializzazione degli ospiti, possono essere organizzate delle gite ed escursioni.
Nel caso queste richiedano il pernottamento fuori dalla Casa Alloggio, possono essere autorizzate quando sono inserite in un progetto concordato con la responsabile della struttura e il servizio inviante.

7. Dimissioni

Il percorso comunitario degli ospiti della Casa Alloggio può giungere al termine in diverse modalità:

- dimissioni per fine programma: si verifica quando le parti (équipe, ospite e Servizio inviante) ritengono raggiunti gli obiettivi stabiliti all'interno del progetto;
- abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide, in completa autonomia, di abbandonare il progetto in corso;
- allontanamento dalla struttura: questa possibilità si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole comunitarie, agendo così comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso e il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo;
- in Casa Alloggio è previsto anche l'accompagnamento al morire delle persone le cui condizioni di salute si aggravano in maniera irrimediabile.

Ogni volta che si verifica una dimissione, l'équipe educativa produce una relazione da mandare al servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, agli altri servizi competenti.

8. Servizi della Casa Alloggio (attività e prestazioni)

Residenzialità: a ogni ospite viene offerto un posto letto in camera doppia o singola (vedere sezione "descrizione struttura"); alimentazione adeguata, attraverso almeno tre pasti al giorno (colazione, pranzo, cena); assistenza sanitaria e infermieristica. È disponibile un servizio di lavanderia interna.

Servizio diurno: agli ospiti che usufruiscono del progetto diurno vengono garantiti accoglienza 7 giorni su 7 per un minimo di 4 ore giornaliere e almeno un pasto. Vengono garantite inoltre tutte le attività sanitarie, assistenziali ed educative che il PAI richiede.

Servizi educativi: al momento dell'ingresso ogni ospite stabilisce insieme all'équipe un progetto individualizzato, con la definizione degli obiettivi sanitari e sociali che la condizione psico-fisica e socio-sanitaria gli consente.

Servizi di documentazione-accompagnamento: agli ospiti viene offerta assistenza e accompagnamento per le pratiche civili e penali, come: le istanze di richiesta di liberazione anticipata o di affidamento, assistenza nella interpretazione della documentazione giuridica, accompagnamento e gestione delle prescrizioni imposte dalla misura alternativa in atto. Viene inoltre offerto aiuto per gli altri aspetti relativi alla documentazione giuridico-legale, sanitaria, sociale, attraverso l'istruzione di pratiche pensionistiche, di aggravamento, legge n.68 e, in generale, tutto ciò che riguarda il diritto alla pensione. Inoltre, l'ospite viene assistito per il rinnovo della documentazione personale, come il codice fiscale, la carta di identità, il libretto sanitario, le tessere

gratuite per i mezzi pubblici e, qualora la persona ne abbia i requisiti, per la richiesta di casa popolare.
Viene garantito l'accompagnamento per le visite specialistiche. La Casa Alloggio ha come riferimento principale il day hospital Malattie Infettive dell'ospedale di Lecco per il monitoraggio della patologia infettiva. Per le visite specialistiche e gli esami strumentali, laddove non sussistano indicazioni particolari che suggeriscano lo svolgimento di un esame presso uno specifico centro di cura, ci si avvale dei presidi ospedalieri e sanitari del territorio: Tirano, Sondalo e Sondrio.
Vengono inoltre offerti un supporto per i ricongiungimenti e il reinserimento familiare, l'accompagnamento ai processi e i contatti, quando necessari, con la Magistratura di Sorveglianza e l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE).

Inserimento nella rete di servizi territoriali: la Casa Alloggio incentiva la partecipazione degli ospiti a occasioni di incontro con le associazioni operanti nella zona, ad eventi culturali e manifestazioni sportive. Gli ospiti, a seconda del proprio progetto e della propria situazione psicofisica, possono accedere ai servizi presenti sul territorio, in modo da poter sviluppare nuovi interessi e arrivare a una migliore gestione del proprio tempo libero.
La Casa Alloggio aderisce, in qualità di socio fondatore e parte integrante, al GAS (Gruppo Acquisto Solidale) di Tirano. L'Associazione "Il Gabbiano" ha messo a disposizione uno spazio della struttura come deposito per le merci acquistate dai soci del GAS. Gli ospiti della Casa Alloggio, investiti del ruolo di referenti del magazzino, si occupano dell'accoglienza ai fornitori, del riordino delle merci consegnate e, insieme ai responsabili dei vari ordini effettuati, della distribuzione della merce.

9. Diritti degli ospiti

A ogni ospite viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno;
- diritto ad essere assistito e curato con attenzione e con gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della sua libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali;
- diritto a una effettiva parità di trattamento riguardo la sua cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità;
- diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- diritto a ottenere dagli operatori della Casa Alloggio informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi di eventuali malattie, alle terapie proposte e relative prognosi;
- diritto alla riservatezza;
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;
- diritto alla riservatezza della corrispondenza, senza che venga sottoposta ad alcun tipo di censura.

10. Doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il progetto personale, PAI (Piano Assistenziale individualizzato), concordato con gli operatori al momento del suo ingresso;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato;
- rispettare gli operatori e gli altri ospiti, indipendentemente dalle loro opinioni politiche, scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;
- rispettare e prendersi cura dei locali della Casa Alloggio, senza apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, a richiesta degli operatori, ai controlli delle urine e dell'etilometro
- risarcire i danni arrecati alla struttura o agli arredi.

11. Fattori e standard di qualità

L'Associazione adegua ed organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard. Annualmente viene presentato report relativo alle azioni di miglioramento.
L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus si impegna a garantire al proprio personale percorsi di formazione continua rispetto alle questioni teoriche e operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la conoscenza dello stato della ricerca e delle terapie relative alla patologia, i percorsi individualizzati, i processi e gli strumenti di valutazione, in contesti storico-sociali, nazionali ed internazionali, relativi al contrasto alla diffusione dell'AIDS e il confronto con le altre Case Alloggio attraverso riunioni, seminari e convegni.

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus si è dotata di un Codice Etico, secondo quanto previsto dai provvedimenti regionali, visionabile sul sito www.gabbianoonlus.it.
Elabora politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli ospiti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy, monitorando i processi per verificare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

11.1. Area Altra Qualità

L'Area Altra Qualità è stata creata nel primo trimestre del 2016.
L'Area è stata istituita a seguito delle verifiche degli Organismi di Vigilanza del 2015 per dare sistematicità e risorse chiaramente definite ad un processo trasversale che il Gabbiano ha interpretato in modo rigoroso e documentato fin dal 2001. L'Area è coperta da due persone esperte del Settore Dipendenze e del Settore Progettazione.

Gli obiettivi generali dell'Area sono principalmente quelle di tenere sotto controllo la documentazione di sistema prodotta sia internamente sia per l'esterno, partecipare direttamente ai controlli di Vigilanza disposti dalle ATS e produrre la documentazione richiesta.
Su indicazione del Consiglio Direttivo o della Direzione affianca i Responsabili di Unità d'offerta e ratifica la produzione di tutta la documentazione con l'obiettivo di strutturare un processo di reporting chiaro e trasversale a tutta l'Associazione.
Ogni anno l'Area Altra Qualità stabilisce, in accordo con la Direzione, gli obiettivi da perseguire per l'anno in corso oltre che a ratificare quelli propri dell'Area.

11.2. Customer satisfaction

Viene consegnato una volta all'anno un questionario di "valutazione della soddisfazione degli ospiti", che viene compilato in forma assolutamente anonima e riposto in un'urna chiusa. Periodicamente l'équipe legge i questionari e in una riunione plenaria con gli ospiti condivide i dati emersi e ne discute al fine di apportare eventuali migliorie.
L'Associazione annualmente consegna anche a tutto il personale dipendente la customer satisfaction.
I dati emersi vengono rielaborati e raccolti in un'analisi qualitativa che contiene i risultati ottenuti e le azioni di miglioramento da predisporre per l' anno successivo.

11.3. Tutela della privacy

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus, nella Casa Alloggio di Tirano garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). I dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate.

11.4. Reclami e lamentele

La Casa Alloggio garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.
Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti dagli ospiti, dai servizi invianti, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite comunicazione, scritta o verbale, al responsabile o all'e-mail segreteria@gabbianoonlus.it, o via fax al n. 0341/930774. Per i casi di semplice soluzione, l'Associazione garantisce una rapida risposta; per gli altri casi, predispone un'attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso e risponde al reclamo entro sessanta giorni.
L'Associazione adegua ed organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard.

11.5. Lavoro in rete

La Casa Alloggio lavora in rete con i seguenti servizi territoriali:

- ATS invianti, in fase di progettazione, monitoraggio, verifica, chiusura del progetto e/o dimissioni;
- Enti del territorio di appartenenza o di riferimento dell'ospite (Servizi Dipendenze come il SERT o il NOA, l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE), la Magistratura di Sorveglianza, le Residenze per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza (REMS), il Centro Psico-Sociale (CPS), l'INPS, il Servizio per l'impiego);
- Cooperative sociali;
- Aziende, per quanto concerne le borse lavoro e gli eventuali inserimenti lavorativi;
- Parrocchie;
- Comuni;
- Associazioni di volontariato.

La Casa Alloggio aderisce:

- all'Agenzia di Promozione Sociale (APS) della Lombardia relativa alle case alloggio. Si tratta del CRCA (Coordinamento Regionale delle Case Alloggio)
- al CICA Nazionale (Coordinamento Italiano delle Case Alloggio)

11.6. Riferimenti legislativi

Per le diverse tipologie di assistenza per le persone in HIV/AIDS si fa riferimento:

- al DGR n.7/6471 del 19/10/2001, relativo alla "riorganizzazione della assistenza territoriale dei malati di AIDS e presa in carico dei malati di AIDS nell'area penale" (BURL n. 44 del 30 ottobre 2001, primo supplemento straordinario), che prevede l'accesso ai servizi sopra menzionati anche per stranieri temporaneamente presenti sul territorio italiano e per i senza dimora;
- alla delibera n.VII /2766 del 16 febbraio 2005;
- alla legge n. 231/99 per le persone malate di AIDS ristrette nell'area penale.

In assenza di lista di attesa di cittadini residenti in Lombardia, la nostra Casa Alloggio si rende disponibile a ospitare cittadini provenienti da altre Regioni, con le stesse modalità e tariffe previste per i cittadini lombardi. I relativi costi gravano direttamente sulla Regione di provenienza.

- Per i cittadini stranieri temporaneamente residenti sul territorio regionale, si applica quanto previsto dalla normativa vigente.

Associazione Comunità Il Gabbiano onlus
Via Giustizia, 25
23037 Tirano (SO)
Tel: 0342-719774 - Fax: 0342-719784
e-mail: tirano.ca@gabbianoonlus.it