



www.gabbianoonlus.it

Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio Direttivo il 03.06.2020

Comunità

Terapeutico – Riabilitativa

Pieve Fissiraga (LO)

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

SOMMARIO

1.	Introduzione.....	4
1.1.	Informazioni generali sulla associazione	4
1.1.1.	Carta di identità	4
1.1.2.	Adesioni e network	4
1.1.3.	Breve storia	5
1.1.4.	Stato giuridico e convenzioni	6
1.1.5.	<i>Mission</i> , finalità, valori e principi dell'associazione	7
1.1.6.	Oggetto sociale	8
2	Definizione del servizio	9
2.1	Giorni e orari.....	9
2.2	Come raggiungere la nostra comunità	9
2.3	Costi.....	10
2.4	Descrizione della struttura.....	10
3	Ospiti	11
4	Composizione dell'équipe	12
5	Modalità d'ingresso in comunità	12
5.1	Segnalazioni e gestione lista d'attesa	12
6	L'accoglienza	14
6.1	Denaro.....	15
6.2	Apparecchiature.....	16
6.3	Giornata Tipo.....	16
6.3.4	Turni.....	17
6.3.5	Visite, uscite e rientri a casa	17
6.3.6	Test urine ed etilometro	18
7	Dimissioni	18
8	I Servizi della Comunità (attività e prestazioni)	19
8.1	Dipendenze	19
8.2	Area Socio-Educativa	19
8.3	Area sanitaria	22
8.4	Area Giuridica	22
8.5	Area Psicologica	23
8.6	Area sofferenza psichica	23

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

8.7	Modulo per l'accoglienza e il trattamento residenziale per persone con dipendenza patologica da gioco d'azzardo	23
9	Diritti degli ospiti.....	24
10	Doveri degli ospiti	25
11	Fattori e standard di qualità	26
11.1	Area Altra Qualità	26
11.2	Customer satisfaction	27
11.3	Tutela della Privacy.....	27
11.4	Reclami e lamentele.....	28
11.5	Tempi e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria	28
11.6	Lavoro in rete	28
11.7	Riferimenti normativi	29
All.2	Modulo customer satisfaction ospiti	31

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
- **UNITA' OFFERTA COMUNITA' TERAPEUTICO-RIABILITATIVA:** Località Cascina Castagna nr. 4 – 26854 Pieve Fissiraga (LO) Tel. 0371-98106 Fax. 0371-98151 – E-mail: pieve@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**.

Da febbraio 2018 Il Gabbiano è presente nel Direttivo dei Centri di Servizi per il Volontariato di Monza, Lecco e Sondrio unificati.

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.

Negli anni scorsi sono stati attivati degli appartamenti a Calolziocorte (Lc), a Olginate (Lc), a Villa di Tirano (So) e a Borgo San Giovanni (Lo) per ospitare persone in situazioni di cronicità sociale, con l'obiettivo di realizzare il progetto "Re-Start" ed il progetto "Abitare, accogliere e sostenere in Valtellina" per l'accoglienza di persone in situazioni di emarginazione sociale e per valorizzare le loro risorse. Nel 2016 alcune sperimentazioni si sono trasformate in servizi stabili accreditati come forme di accoglienza a bassa intensità assistenziale, con 12 posti a Calolziocorte e Olginate e quattro posti a Villa di Tirano. Altre sperimentazioni, quelle relative alla prossimità e alla presa in carico territoriale di adolescenti e giovani adulti sul territorio, sono state dirottate dalla giunta della Regione Lombardia su finanziamenti europei.

È importante, inoltre, sottolineare che il 2016 e il 2017 sono stati anni fortemente orientati allo sviluppo di progettazioni che si declineranno nei prossimi anni e che vedranno il Gabbiano sempre più coinvolto in interventi di comunità e di presa in cura di persone sui territori; illustrative, in tal senso, sono le quattro progettazioni approvate a fine 2016: tre relative alla presa in cura di persone detenute in affidamento territoriale o con la possibilità di uscire dal carcere per progetti individualizzati e una, in partenariato con il comune di Como, finalizzata alla sperimentazione di interventi di mediazione dei conflitti, di giustizia e di comunità riparativa. Tutte e quattro le progettazioni sono state co-costruite e si stanno svolgendo in rete con enti partner significativi, tutti orientati a realizzare progetti che siano di reale supporto alle persone coinvolte.

Nel 2017 è stata ampliata e consolidata l'accoglienza per i richiedenti asilo sui territori delle provincie di Lecco, Sondrio e Lodi dando ospitalità a oltre 100 migranti provenienti dall'Africa centrale e dal Corno d'Africa, dal Medio Oriente, dal Pakistan e dal Bangladesh. L'accoglienza, inizialmente prevista solo per uomini, è stata aperta anche a nuclei monoparentali, in un'ottica di micro-accoglienza diffusa sul territorio volta ad inserire in nove Comuni, in relazione alla loro entità demografica e ai servizi disponibili sul territorio, piccoli gruppi di richiedenti asilo con lo scopo di coinvolgere direttamente le amministrazioni locali nella gestione dell'accoglienza e nella creazione di solidi presupposti di integrazione sociale dei migranti nelle comunità territoriali. Queste attività hanno conosciuto un'intensificazione e un consolidamento dopo l'esperienza dei giovani profughi dalla Libia del 2011, che si è conclusa con le loro dimissioni attraverso percorsi di inclusione sociale.

Si è stabilizzato 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.

Nell'ambito del lavoro terapeutico nelle comunità, prosegue l'esperienza di un modulo per la comorbilità a Tirano (So). Sono aperti due appartamenti per persone che sono state inserite in un percorso di semiresidenzialità ed autonomia nella casa alloggio per persone malate di AIDS.

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

Dal 2013 sono iniziate, e negli anni successivi si sono intensificate, le attività psicosociali nella sede di via Vittorini 26 nel quartiere di Ponte Lambro a Milano, con il centro di ascolto e orientamento nei confronti delle fasce fragili della popolazione (oltre cento persone seguite): in particolare, è stata attivata la presenza come portineria sociale di un grande edificio abitato da oltre cento famiglie.

In via Tremelloni 42 a Milano è stato attivato un appartamento per l'accoglienza di donne e transgender all'interno del progetto "Donne oltre le mura".

Infine, si stanno rafforzando le attività agricole de Il Gabbiano Cooperativa sociale, con il compito di creare occasioni di lavoro e formazione per gli ospiti, 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). Ha stipulato un protocollo d'intesa con il 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 minori 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 Montagna per l'assistenza alle persone in HIV/AIDS. È accreditata presso le ATS di Monza-Brianza, della Città Metropolitana di Milano e della Montagna per l'inserimento delle tipologie di utenza previste. L'Associazione è iscritta con provvedimento n° 2549 del 25 febbraio 2003 al progressivo 3011 del Registro Generale Regionale del Volontariato ai sensi dell'art. 15, L.R. 22/93: essendo un'Associazione di Volontariato giuridicamente riconosciuta, è ONLUS di diritto. È sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di laureandi in Scienze dell'Educazione delle università Bicocca e Cattolica del Sacro Cuore di Milano e delle università di Bologna, Pavia e 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 psicologi che frequentano diverse scuole di specializzazione in psicoterapia, con particolare attenzione agli orientamenti interattivo-cognitivi e sistemico-relazionali. È convenzionata per l'effettuazione di tirocini per studenti del corso di laurea in Scienze dell'Educazione 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 ha adottato il modello organizzativo n. 231, procedendo a nominare il 18/12/2014 il relativo Organismo di Vigilanza (ODV). 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.

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 comunità di Pieve Fissiraga, accreditata con D.G.R. n. 7/15562 del 12 dicembre 2003 , offre un servizio residenziale terapeutico-riabilitativo volto alla risoluzione di problematiche legate all'abuso di sostanze stupefacenti e/o alcoliche. Tale attività si svolge attraverso la costruzione, condivisa con gli ospiti, di programmi individuali in riferimento ad obiettivi gradualmente e realistici, pensati in riferimento ai livelli di responsabilità e di progettualità soggettivamente possibili.

2.1 Giorni e orari

La comunità residenziale svolge la sua attività 24/24 h per l'intero arco dell'anno.

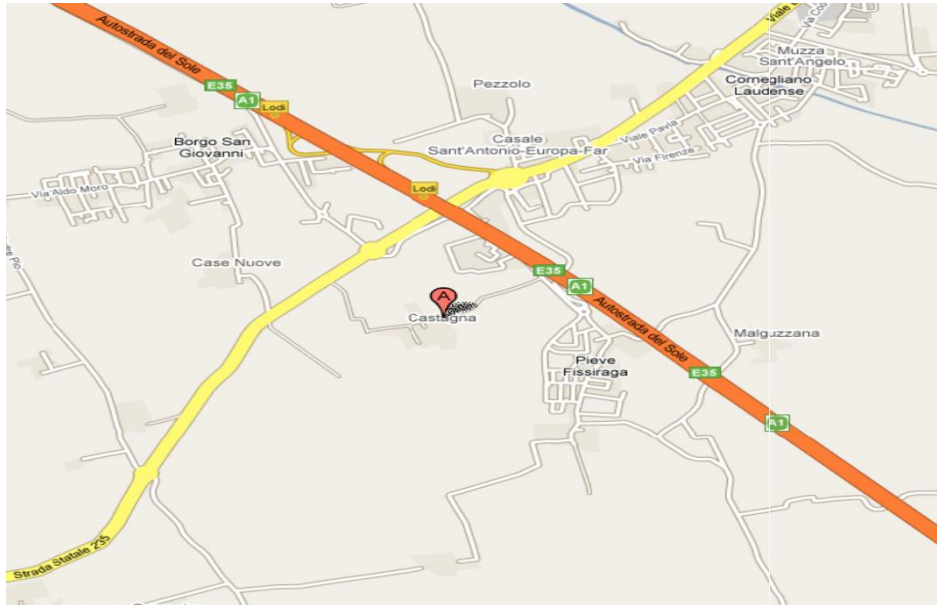
2.2 Come raggiungere la nostra comunità

- In auto, da Milano, imboccare l'Autostrada A1 seguendo per Bologna; uscire a Lodi, prendere il cavalcavia subito a destra; alla rotonda seguire le indicazioni per Pieve Fissiraga, oltrepassare la raffineria di oli Viscolube e il cimitero, quindi girare a destra seguendo le indicazioni per la Comunità Il Gabbiano;
- In treno: dalla stazione centrale di Milano, prendere il treno per Lodi. Una volta in stazione, prendere l'autobus in direzione Pavia e scendere alla fermata 'Pieve bivio'.

Visite della struttura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, è possibile effettuare la visita della struttura comunitaria per i servizi inviati e per le persone che intendono entrare in comunità, previo accordo telefonico stabilito con il responsabile al numero 0371/98106.

Piantina della località in cui è situata la comunità:

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA



2.3 Costi

Agli ospiti accolti presso l'Associazione Comunità Il Gabbiano Onlus non viene richiesto alcun contributo economico per quanto concerne i servizi essenziali previsti dai requisiti di accreditamento. La struttura percepisce dall'ATS territorialmente competente la retta secondo le tariffe stabilite dalla Regione Lombardia.

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

2.4 Descrizione della struttura

La comunità di Pieve Fissiraga – è una struttura disposta su due piani di un'antica cascina ristrutturata alla periferia del paese.

La comunità si sviluppa su due livelli, al piano terra si ha accesso ai seguenti locali:

- Una camera tripla per gli ospiti ad accesso disabili;
- Locale Infermeria;
- Camera singola per ospiti;
- Locale valigeria;
- Stireria;
- Lavanderia;
- Laboratorio;

- Locale caldaia;
- Bagni ospiti/operatori;
- Sala terapie/ufficio operatori;
- Soggiorno/sala TV;
- Cucina con bagno dedicato;
- Sala da pranzo;
- Sala colloqui/riunioni;
- Dispensa.

Al primo piano si trovano:

- Ufficio direzione;
- Bagno operatori;
- Camera operatori;
- Sette camere (una doppia, tre triple, due quadruple) per gli ospiti con quattro bagni.

All'esterno si trovano spazi verdi, campo da calcetto, cortile, orto, serra, palestra funzionante con attrezzi, officina, legnaia.

La comunità è abilitata, accreditata per 23 posti letto e budgettizzata per 20 .

3 Ospiti

Gli ospiti sono persone adulte di entrambi i sessi, senza distinzioni di razza, fede o credo politico o stato di salute, con problemi legati alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o alcoliche e in stato di sofferenza psichica compatibile con la vita comunitaria.

L'Associazione accoglie persone in misura alternativa al carcere segnalate dalle équipes interne agli istituti penitenziari, in raccordo con i servizi territoriali di riferimento, e persone in misura di prevenzione e di sicurezza.

Inoltre l'équipe valuterà la possibilità di inserimento, tenendo conto delle caratteristiche della persona, del gruppo in cui dovrebbe venire inserito e dell'adeguatezza strutturale e funzionale della comunità.

Dal 2019 L'Associazione partecipa alla sperimentazione per il contrasto al disturbo da gioco d'azzardo patologico e nell'Unità d'offerta di Pieve Fissiraga ha messo a disposizione due posti dedicati nel modulo residenziale breve con accompagnamento territoriale e/o nel modulo residenziale.

4 Composizione dell'équipe

Il primo criterio che orienta la specifica strutturazione dell'organico preposto alla conduzione e al funzionamento dell'Unità di Offerta è il rispetto degli standard di personale previsti e richiesti dalle normative regionali vigenti, in una dimensione di multidisciplinarietà dell'équipe.

Attualmente l'équipe educativa della comunità è composta da:

- Un responsabile della struttura
- Sei operatori qualificati
- Un operatore di supporto con funzioni di gestione lavori di giardinaggio
- Un'assistente sociale a tempo parziale, per la quota prevista per questa comunità
- Uno psicologo clinico che svolge i colloqui individuali
- Uno psichiatra consulente

L' équipe è inoltre supportata da alcuni volontari.

I membri dell'équipe portano un apposito cartellino identificativo di riconoscimento.

5 Modalità d'ingresso in comunità

La richiesta di inserimento in comunità può giungere:

- a) Dai potenziali ospiti, così come previsto dalla legislazione che prevede il libero accesso alle strutture accreditate;
- b) Dai servizi aventi in carico la persona.

In entrambi i casi i servizi (Ser.D. o S.M.I. di riferimento) producono la certificazione di dipendenza.

Il percorso prevede una durata massima di 36 mesi.

5.1 Segnalazioni e gestione lista d'attesa

Tutte le segnalazioni provenienti dai servizi, dalle famiglie, dagli avvocati difensori o dalla persona interessata confluiscono presso il servizio sociale dell'Associazione Comunità Il Gabbiano Onlus, con sede ad Olgiasca di Colico.

Contatti: tel. 0341.930074, fax 0341.930774, e-mail servizisociali@gabbianoonlus.it

L'assistente sociale provvede alla raccolta della documentazione (relazione multidisciplinare del servizio inviante) e alla compilazione della scheda anagrafica.

L'assistente sociale e/o il responsabile di struttura effettuano il primo colloquio.

Tale colloquio prevede:

- Approfondimento dati anamnestici
- Consegna carta dei servizi
- Attivazione pratiche privacy
- Valutazione della situazione giuridica.

Valutazione delle segnalazioni urgenti: il direttore educativo valuta l'urgenza della segnalazione e l'eventuale priorità di inserimento, stabilendo la sede.

Le priorità riguardano:

- Situazione di precarietà abitativa o assenza di dimora
- Situazione familiare lacerante e ad aspra conflittualità
- Situazione socio-sanitaria gravemente compromessa
- Scadenze improrogabili rispetto al carcere (camera di consiglio o scarcerazioni di persone senza dimora)
- Situazioni di emergenza segnalate del servizio inviante, con particolare attenzione ai criteri sopra riportati.

Riunione mensile per ingressi e valutazione disponibilità da inviare: mensilmente il direttore educativo, l'assistente sociale e il gruppo dei responsabili delle comunità e dei servizi residenziali partecipano ad un incontro mirato a definire l'idoneità all'ingresso delle persone in fase di osservazione/conoscenza e la tempistica di inserimento, utilizzando le schede anagrafiche "ospiti in segnalazione e valutazione". Le segnalazioni vengono raccolte in un elenco che tiene conto del criterio di priorità cronologica nella compilazione della scheda anagrafica, ma anche delle situazioni che richiedono un intervento urgente sul versante familiare, sociale e/o giudiziario/processuale.

I successivi colloqui sono finalizzati a:

- Presentazione del progetto educativo e del regolamento
- Approfondimento anamnestico
- Analisi del bisogno e delle aspettative

Per gli ospiti provenienti dal carcere i colloqui vengono effettuati all'interno della casa circondariale o di reclusione. Se, per ragioni organizzative, è impossibile effettuare i colloqui all'interno degli istituti, viene comunque consegnato il materiale informativo e viene fatta richiesta di relazioni e informazioni al servizio inviante, mantenendo con la persona un contatto epistolare e, quando possibile, telefonico.

Invio disponibilità: l'assistente sociale invia la disponibilità dell'ingresso a chi di competenza.

6 L'accoglienza

Al momento dell'ingresso in comunità, l'ospite viene accolto dal responsabile o dall'operatore in turno che svolge un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, la giornata-tipo e le attività interne.

Viene aperto il fascicolo fasas.

Dopo alcuni giorni dedicati all'ambientamento, l'équipe assegna un operatore di riferimento (case manager) che accompagnerà l'ospite per il periodo di permanenza nella sede. L'eventuale cambiamento case manager deve essere concordato con l'ospite: laddove risultassero al riguardo delle divergenze non componibili, vale la decisione dell'équipe.

Entro il primo mese dall'inserimento viene stilato un piano educativo, concordato con il case manager, in linea con il principio dell'individualizzazione del percorso, che è il cardine del progetto educativo e che implica l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e nei modi di svolgimento dell'iter terapeutico.

Il Piano Educativo Individualizzato: il piano educativo individualizzato è lo strumento principale di lavoro dell'équipe di tutte le Unità di Offerta dell'Associazione Comunità Il Gabbiano Onlus.

I piani educativi individualizzati prevedono la presenza di due attori che giocano un ruolo fondamentale: l'ospite e l'educatore (équipe educativa).

I piani sono flessibili e basati sulla negoziazione e la condivisione.

Il piano è definito in un documento condiviso che viene sottoscritto da entrambe le parti.

Il piano educativo è uno strumento dinamico condiviso, modificabile ogni qualvolta si ravvisi la necessità da parte di entrambe le parti di apporre cambiamenti ad obiettivi o azioni da compiere, anche in anticipo ai tempi stabiliti per la verifica.

Gli obiettivi del piano devono prevedere la possibilità di costruire un processo di cambiamento che aiuti l'ospite a riflettere su se stesso, sulle sue dinamiche e che gli possa offrire la concreta possibilità di sperimentarsi in contesti diversi con l'utilizzo di nuovi strumenti.

Il piano educativo viene inoltre concordato e condiviso con il servizio inviante e, per chi ha vincoli di carattere giudiziario, anche con gli operatori di riferimento del ministero della Giustizia, in particolare con l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e la Magistratura di Sorveglianza. Per gli ospiti agli arresti domiciliari, il programma va proposto e concordato con il Magistrato di competenza.

Per tutta la durata del percorso terapeutico l'ospite è titolare di una cartella "Fasas" (fascicolo socio assistenziale), che contiene i dati anagrafici, le informazioni riguardanti il piano educativo individualizzato, le informazioni di carattere sanitario e giuridico.

6.1 Denaro

Gli ospiti che hanno un reddito (pensione, stipendio, rendite da valori mobiliari o sostegno familiare) o un capitale depositato (conto corrente, libretti postali o di risparmio) dovranno permettere il controllo pratico dei movimenti di denaro da parte dell'équipe educativa.

Le modalità del controllo sono concordate con ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso in comunità gli ospiti dovranno consegnare il denaro, tessere bancomat, carte di credito, libretti postali e tutto quanto assimilabile al denaro, in proprio possesso.

I valori che è necessario tenere in struttura verranno custoditi in cassaforte.

Gli ospiti potranno avere a disposizione delle somme di denaro nei limiti dei bisogni riconosciuti e concordando con l'operatore di riferimento le spese da sostenere.

L'Associazione risponde alle necessità di garantire la dignità materiale della persona (igiene personale e abbigliamento) per gli ospiti che ne risultassero sprovvisti di reddito.

Spese a carico dell'ospite:

- Sigarette;
- Viaggi a carattere personale, per motivi famigliari, giudiziari o di carattere sanitario per libera scelta;
- Uscite e attività di tempo libero personali;
- Farmaci;
- Ricariche cellulari;
- Prodotti per igiene personale diversi da quelli forniti dalla comunità;
- Abbigliamento.

Spese a carico dell'associazione:

- Farmaci per chi non ha alcuna disponibilità economica;
- Assistenza sanitaria di base nel territorio di competenza delle strutture
- Viaggi sanitari di comprovata necessità su prescrizione medica
- Abbigliamento (per chi è sprovvisto dell'essenziale e non ha alcun reddito);
- Prodotti standard per l'igiene della casa;

- Alimenti
- Sigarette: agli ospiti senza alcuna risorsa verranno distribuite in base alla disponibilità di budget per questo tipo di prestazione (al massimo un pacchetto di tabacco e una cartina a settimana).

6.2 Apparecchiature

L'utilizzo di televisori e riproduttori video è consentito nel rispetto degli stessi diritti da parte degli altri ospiti, negli orari consentiti e comunque secondo le indicazioni degli operatori.

Durante le attività ergoterapiche e di notte gli apparecchi radio, i giochi elettronici, la Tv dovranno essere tenuti spenti.

In comunità è consentito l'uso del telefono cellulare proprio, ma non negli orari previsti per l'ergoterapia, nelle riunioni collettive, durante i pasti e dopo la mezzanotte.

L'ospite può utilizzare il telefono della comunità solo per mettersi in contatto con il proprio servizio di riferimento. Nel caso in cui l'ospite non possa disporre di un telefono cellulare personale, può chiamare i familiari due volte alla settimana.

6.3 Giornata Tipo

I momenti dei pasti sono una occasione di convivialità importante per la vita comunitaria. Ogni ospite è tenuto a partecipare a questi momenti e a rispettare gli orari delle attività quotidiane, che sono organizzate come segue:

- Sveglia: ore 7.00 (lun-sab) e ore 7.30 (festivi)
- Colazione: ore 7.30-8.00 (lun-sab) e ore 8.00-8.30 (festivi)
- Auto-assunzione terapie: dalle ore 7.00 alle ore 8.00
- Riunione assegnazioni gruppi di lavoro e turni: ore 8.00
- Partenza gruppi ergoterapici esterni: ore 8.00
- Inizio servizi di pulizia degli spazi personali (camere e bagni): ore 8.10-9
- Inizio attività di cucina per il pranzo: ore 8.30
- Inizio attività interne: ore 9.00
- Pausa caffè: ore 10.00
- Fine attività di pulizia: ore 12.00
- Rientro gruppi ergoterapici esterni: ore 12.00
- Pranzo: ore 12.30

- Auto-assunzione terapie pomeridiane: dalle ore 13.00 alle ore 13.30
- Riunione assegnazioni gruppi di lavoro e turni: ore 14.30
- Inizio attività di cucina per la cena: ore 16.30
- Fine attività ergoterapiche: ore 17.00
- Merenda: ore 17.00
- Uscite: dalle ore 17.00 alle ore 19.00 (solo al mercoledì) previa valutazione dell'équipe
- Cena: ore 19.30
- Auto-assunzione terapie serali: dalle ore 20.00 alle ore 21.00, e alle ore 22.00 se concordato con l'équipe
- Dalle ore 17.00 all'ora di cena e dopo cena il tempo è a disposizione per i colloqui con gli operatori, per le riunioni di gruppo (tutti i martedì ore 17.30) o per attività libere.

6.3.4 Turni

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, sparecchiare e riordinare) e pulizia parti comuni: rispetto alla pulizia degli ambienti comuni vengono stabiliti quotidianamente i turni e le mansioni di ciascuno.

spazi personali: ogni ospite provvede alla pulizia quotidiana della propria camera negli orari stabiliti.

Durante queste attività, gli ospiti sono monitorati dagli operatori. I prodotti utilizzati per le pulizie sono disinfettanti.

6.3.5 Visite, uscite e rientri a casa

La comunità è uno spazio aperto, che consente e incentiva le uscite degli ospiti e, quando possibile, le visite da e verso amici e parenti, previa conoscenza e approvazione da parte dell'équipe operativa.

Durante i primi tre mesi, le uscite degli ospiti sono consentite solo se di carattere comunitario o con l'accompagnamento degli educatori.

Dopo il terzo mese di soggiorno, previa valutazione positiva dell'équipe, saranno permesse uscite in autonomia nei giorni e nei tempi consentiti, graduate a seconda della valutazione della condizione dell'ospite al momento del rientro e all'andamento del percorso terapeutico.

Sono previste eccezioni motivate nel caso di genitori con figli, in particolare minori, dopo un'analisi condivisa con gli ospiti e i servizi invianti, in relazione alla situazione dei legami familiari.

Dopo il quinto mese, in seguito alla valutazione del percorso da parte dell'équipe e nel rispetto delle normative vigenti, potranno essere consentiti i rientri a casa, concordati nelle modalità e per gli orari con il Ser.D. di appartenenza e, per chi è sottoposto a vincoli giuridici, con l'UEPE o il Tribunale di competenza.

Per le visite dei parenti, occorre fare richiesta agli operatori prima dell'incontro settimanale di équipe: i parenti di primo grado se non vi sono condizioni avverse, possono fare visita ai congiunti ogni settimana, a partire da una settimana dall'ingresso. La visita di altre figure parentali è subordinata a valutazione da parte dell'équipe. Non sono ammesse persone che fanno uso attivo di sostanze (legali e non) e pregiudicati.

Per le persone con obblighi di legge, la regolamentazione delle uscite fa riferimento alle prescrizioni legali. Eventuali violazioni delle prescrizioni verranno segnalate alle forze dell'ordine e ai servizi competenti.

6.3.6 Test urine ed etilometro

A cadenza periodica, ma anche senza preavviso, l'équipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione.

Il rifiuto da parte dell'ospite per almeno 12 ore dal momento della richiesta verrà considerato come un'ammissione di positività e segnalato ai servizi di competenza.

Il controllo etilometrico va effettuato su richiesta dell'operatore ed anche per esso il rifiuto verrà considerato come un'ammissione di positività.

7 Dimissioni

Il percorso comunitario può giungere al termine in diversi modi:

- Dimissioni per fine programma: si verificano quando le parti (équipe, ospite e servizio inviante) ritengono raggiunti, in tutto o in gran parte, gli obiettivi stabiliti all'interno del piano;
- Dimissioni concordate: si verificano quando, in seguito alla realizzazione di alcuni obiettivi importanti come il fine pena per i detenuti in misura alternativa, le parti valutano l'opportunità di ritenere concluso il programma residenziale;
- Trasferimento presso un'altra struttura per favorire uno sviluppo più idoneo del percorso individuale e sociale;
- Abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide di non proseguire il progetto in atto;
- Allontanamento dalla comunità: si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole di convivenza o le norme comunitarie, agendo comportamenti in grado di compromettere seriamente il percorso, oppure quando l'ospite manca di alleanza terapeutica, non aderendo in maniera continuativa e pervicace al programma terapeutico sottoscritto.

All'atto delle dimissioni concordate vengono consegnate all'ospite la documentazione sanitaria e giuridica. In caso di dimissione o trasferimento, il case manager redige una relazione di dimissione. Nella relazione sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento e alla continuità del percorso assistenziale.

In caso di abbandono o allontanamento, l'ospite avrà facoltà di richiedere la documentazione a mezzo raccomandata.

8 I Servizi della Comunità (attività e prestazioni)

8.1 Dipendenze

La comunità terapeutica di Pieve Fissiraga offre percorsi residenziali a persone con certificazione di dipendenza patologica da sostanze ed alcol.

Con D.G.R. 585 del 1/10/2018 ad oggetto "APPROVAZIONE PROGRAMMA DI ATTIVITA' PER IL CONTRASTO AL GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO –ATTUAZIONE D.G.R. N. 159 DEL 29/05/2018 E D.C.R. N. 1497 DEL 11/04/ 2017" Regione Lombardia ha approvato il Programma di Attività per il Contrasto al Gioco d'Azzardo Patologico e in particolare con l'Obiettivo 3.2 la sperimentazione relativa a residenzialità e semiresidenzialità. In risposta a tale sperimentazione la nostra struttura per i giocatori d'azzardo patologico mette a disposizione due posti nel modulo residenziale breve con accompagnamento territoriale e/o nel modulo residenziale.

Ogni singolo percorso, qualsiasi sia la certificazione all'ingresso, si svolge in maniera personalizzata al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni, alle aspettative ed ai desideri degli ospiti.

8.2 Area Socio-Educativa

Residenzialità

Ad ogni ospite viene offerto un posto letto e un minimo di tre pasti al giorno: colazione, pranzo e cena.

È inoltre disponibile un servizio di lavanderia interna.

Colloqui

Dal momento dell'ingresso dell'ospite e per tutta la sua permanenza, verranno garantiti colloqui personali, colloqui con i familiari, gruppi educativi di riflessione e la stesura di un piano individualizzato.

Sarà inoltre garantita la possibilità di effettuare colloqui con lo psicoterapeuta (i primi tre appuntamenti saranno di tipo valutativo per concordare un eventuale progetto psicologico, in raccordo con il case manager ad integrazione del PEI). È in atto una convenzione con uno psichiatra consulente che offre un supporto all'équipe per coloro che, anche su suggerimento/indicazione dell'équipe ne abbiano bisogno.

Ergoterapia

Uno tra gli strumenti di intervento educativo previsti nelle comunità è rappresentato dall'assegnazione agli ospiti di *ruoli* diversi rispetto a quelli assunti in passato, al fine di offrire alla persona la possibilità di scegliere fra i ruoli precedentemente sperimentati e i nuovi ruoli acquisiti. Valutata l'importanza che i ruoli assumono nell'organizzazione dell'identità personale, aiutare gli ospiti a saper "entrare" ed "uscire" dai diversi ruoli, conoscerli, riconoscerli e sperimentarne il confine, per poi riproporli in modo efficace all'interno dei contesti sociali, può contribuire a:

- ⇒ Promuovere lo sviluppo di nuove competenze;
- ⇒ Facilitare i processi di cambiamento;
- ⇒ Consentire la sperimentazione di nuove e diverse immagini di sé;
- ⇒ Costruire abilità diverse;
- ⇒ Individuare nuove risorse;
- ⇒ Potenziare l'autostima.

In tal senso anche l'attività ergoterapica rappresenta un importante strumento di intervento capace di sviluppare determinate competenze e abilità tra cui:

- Realizzare compiti preordinati che possono essere, entro certi limiti, svolti anche secondo criteri soggettivi; in questo modo viene stimolata la capacità della persona di sperimentarsi nella ricerca di soluzioni che le consentano di svolgere il compito con successo ("*problem-solving*");
- Realizzare compiti in collaborazione con gli altri: in questo modo viene attivata la *capacità di cooperazione*;
- Sviluppare *competenze nei processi di valutazione*;
- Sviluppare *responsabilità* rispetto agli impegni presi e ai risultati conseguiti.

A ogni ospite si propone di assumere, all'interno della comunità, una responsabilità lavorativa quotidiana (gli orari di tale attività non sono uguali per tutti, ma sono calibrati sui bisogni, le caratteristiche e le potenzialità di ciascuno); l'attività lavorativa fa parte integrante del piano educativo e sono previsti pertanto momenti di monitoraggio e valutazione finalizzati ad affrontare con l'operatore di riferimento le difficoltà e i problemi.

Nella fase iniziale del percorso le attività proposte sono quelle interne alla comunità:

Lavori all'interno della struttura:

- Gestione della cucina e del servizio mensa;
- Manutenzione e pulizia degli ambienti assegnati e della casa;
- Attività di giardinaggio e di cura dell'orto;
- Manutenzione e pulizia dell'officina;
- Attività di assemblaggio;
- Attività di lavanderia.

I lavori interni vengono assegnati a ogni ospite in riferimento a:

- Considerazioni di tipo educativo (vengono scelte per ognuno quelle mansioni che possono potenziare le risorse della persona o aiutarla a mettersi a confronto e affrontare le proprie difficoltà);
- Bisogni espressi dal gruppo ospiti che vive in struttura;
- Fase del percorso terapeutico.

Lavori all'esterno della struttura

- Attività di cura del verde di alcune ditte (Viscolube, Decathlon);
- Lavori di giardinaggio per privati;
- Traslochi di piccola entità;
- Tinteggiatura locali;
- Tirocini e borse lavoro presso cooperative sociali o aziende

Lavorare all'esterno della comunità offre alla persona l'opportunità per sperimentarsi in un contesto esterno e, nelle fasi finali del percorso, di iniziare a costruire il passaggio dal contesto comunitario a quello sociale della comunità locale.

È importante sottolineare che, nella fase centrale del percorso comunitario, l'attività lavorativa all'esterno, laddove prevista, è seguita e supportata dagli operatori e dai maestri di lavoro.

Si precisa che non sono previste in alcuna forma remunerazioni per le attività svolte.

Assistenza nella ricerca di lavoro

Monitoraggio delle possibilità di accesso a borse lavoro e/o tirocini formativi, iscrizione alle liste di collocamento e, quando possibile, alle liste speciali per persone svantaggiate; contatti con cooperative e aziende del territorio; possibilità, nei termini previsti dai piani individuali, di ricerca autonoma di opportunità lavorative. Viene offerta la possibilità di orientamento e di

responsabilizzazione per la raccolta della documentazione prevista per l'inserimento lavorativo (curriculum vitae), nella ricerca di inserzioni di lavoro e nei contatti con le aziende del territorio. Particolare riguardo viene posto alle persone con invalidità e iscrizione alle categorie protette.

Inserimento nella rete di servizi territoriali

La comunità incentiva la partecipazione degli ospiti a occasioni di incontro con le associazioni operanti nella zona, ad eventi culturali e a manifestazioni sportive. Gli ospiti, tenendo in considerazione il progetto e la situazione psicofisica, possono accedere ai servizi presenti sul territorio, come biblioteca, circoli culturali e ricreativi, attività di volontariato e corsi di formazione, per poter sviluppare nuovi interessi e gestire meglio il proprio tempo libero.

Accompagnamento all'autonomia

Ad ogni ospite viene offerta l'opportunità di imparare a gestire la quotidianità, anche negli aspetti organizzativi, in modo autonomo; gli operatori coinvolgono in prima persona gli ospiti nella gestione delle pratiche amministrative che li riguardano direttamente. Viene offerto aiuto per i casi di documentazione giuridico-legale, sanitaria, sociale, attraverso l'istruzione di pratiche pensionistiche e in generale tutto ciò che riguarda il diritto all'invalidità, il rinnovo di documentazione personale come il codice fiscale, la carta di identità, la tessera sanitaria ed eventuali patenti di guida.

8.3 Area sanitaria

Per ogni ospite viene aperta una cartella sanitaria e viene assegnato il medico di base. Per gli ospiti che presentano particolari problemi di salute e che richiedono prestazioni sanitarie ed azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, ci si rivolge ai presidi sanitari di competenza al fine di valutare e monitorare la situazione. Agli ospiti a cui è prescritta una terapia dai medici di riferimento (Ser.D., psichiatra, specialista, medico di base) viene garantita la conservazione dei farmaci in luogo sicuro e viene garantita l'auto-assunzione sotto il controllo dell'operatore. Per quanto riguarda le terapie sostitutive, il Ser.T. di Sant'Angelo Lodigiano garantisce l'affidamento alla comunità dei farmaci sostitutivi.

8.4 Area Giuridica

Si apre una cartella giuridica per gli ospiti con pendenze penali. Viene offerta una relazione di aiuto responsabilizzante nella gestione della documentazione giuridica e delle prescrizioni imposte dalla misura in atto, per le domande di liberazione anticipata, per le istanze di affidamento terapeutico e per le richieste di permesso. La comunità è disponibile ad accogliere persone in misura alternativa, provenienti dalla libertà, dal carcere, da strutture di internamento psichiatrico e dalle case di lavoro.

8.5 Area Psicologica

E' garantita la possibilità di effettuare colloqui con lo psicoterapeuta

8.6 Area sofferenza psichica

E' prevista la presenza, a cadenza quindicinale, di un consulente psichiatra che, in accordo con i servizi e in linea con gli interventi precedentemente descritti, gestisce le scelte terapeutiche, valuta fattori di rischio di ricaduta per ottimizzare l'intervento farmacologico con l'obiettivo della dose minima efficace.

8.7 Modulo per l'accoglienza e il trattamento residenziale per persone con dipendenza patologica da gioco d'azzardo

L'accesso al servizio è possibile solo dopo una valutazione e diagnosi di disturbo da GAP effettuata da Ser.T e/o SMI e con una certificazione rilasciata dal Ser.T. /SMI con indicazioni del trattamento che potrà essere:

- 1) Servizio di trattamento residenziale breve e accompagnamento territoriale (6 mesi residenziali più un accompagnamento territoriale fino ad un massimo di 12 mesi)
- 2) Servizio di trattamento residenziale (6 mesi residenziali fino ad un massimo di 18 mesi) a cui si associa una fase di accompagnamento territoriale.

I percorsi trattamentali saranno realizzati attraverso progetti personalizzati, ovvero pensati in riferimento al particolare tipo di problemi e di bisogni, alla storia personale e alle esperienze di vita attraverso le quali ogni persona si presenta, si definisce e agisce. Dopo una valutazione iniziale viene co-costruito un progetto personalizzato all'interno del quale sono previsti, obiettivi, tempi, interventi e strategie per raggiungere gradualmente gli obiettivi prefissati.

All'ospite viene affiancato un operatore di riferimento che conosce le problematiche connesse con il gioco d'azzardo. Obiettivo del percorso è quello di provare a sperimentare gradualmente e in un contesto protetto stili e modelli di vita alternativi, capaci di fare emergere nuove capacità e ruoli differenti da quelli esercitati nel passato, in grado a loro volta di influenzare e modificare le descrizioni e l'immagine di sé. Per attivare tale processo di cambiamento risultano di fondamentale importanza la *relazione interpersonale che* persegue la finalità di offrire alle persone ospitate opportunità di aiuto e di cambiamento. Attraverso la relazione con gli operatori ci si propone di co-costruire insieme un repertorio di abilità e competenze interattive che possono essere agite nei contesti sociali. Il programma prevede che gli ospiti possano mantenere i contatti con i familiari o con le persone ritenute significative, valutando di volta in volta, in relazione alla peculiare situazione di ogni singola persona, i tempi e le modalità di questo avvicinamento.

Gli Interventi saranno finalizzati a sperimentare un modello di intervento capace di rispondere in modo flessibile, tempestivo e non frammentario ai bisogni e alle richieste di persone e dei loro familiari che hanno sviluppato una dipendenza patologica del gioco.

Obiettivi dell'intervento:

- favorire lo sviluppo di una motivazione al cambiamento;
- lavorare sugli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali del gioco;
- riattivare e stimolare capacità e modalità relazionali più funzionali e adattive;
- raggiungere una maggiore autonomia economica e gestionale;
- aiutare la persona a gestire la conflittualità nell'ambiente familiare;
- costruire una rete sociale di riferimento capace di sostenere le persone al momento del rientro a casa;
- accompagnamento alla rete di servizi territoriali e incentivare la partecipazione a occasioni di incontro con le associazioni, anche di volontariato, operanti nella zona, a eventi culturali e manifestazioni sportive;
- affrontare le dinamiche familiari disfunzionali;
- supportare la genitorialità.

Prestazioni offerte

Percorsi individuali

- valutazione psicologica;
- valutazione psichiatrica;
- colloqui educativi
- consulenza psicologica breve;
- psicoterapia individuale;
- gruppi tematici;
- accompagnamento sul territorio attraverso la figura dell'agente di rete e interventi di accompagnamento domiciliari per il rientro graduale;
- gruppi di sostegno psicologico o di psicoterapia;
- percorsi di volontariato/utilità sociale e partecipazione sociale;
- consulenza legale e finanziaria (con consulenti esterni);
- assistenza e accompagnamento per le pratiche civili e penali;

Percorsi familiari

- terapia della famiglia;
- supporto alla genitorialità;
- riunioni di famiglia;
- sostegno ai familiari.

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 tutti gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali;
- Diritto di potere lasciare la comunità. L'ospite entrerà e rimarrà in comunità solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica o verbale ovvero forme di isolamento. Il diritto ad abbandonare la comunità vale nei limiti del rispetto delle prescrizioni giuridiche e degli impegni sottoscritti al momento dell'ingresso;
- Diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- Diritto a ottenere dagli operatori della comunità informazioni trasparenti e comprensibili in merito alla situazione sanitaria personale;
- Diritto a essere informato su possibili percorsi alternativi presso altre Comunità del Gabbiano o presso altre strutture esterne;
- Diritto a essere chiamato con il proprio nome, al rispetto dell'immagine e della reputazione;
- Diritto alla riservatezza;
- Diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;
- Diritto alla riservatezza della corrispondenza, che non viene sottoposta ad alcun tipo di censura; le lettere ricevute vengono aperte dall'ospite in presenza di un operatore per poter verificare il contenuto.

10 Doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il piano individualizzato concordato;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio piano individualizzato;
- rispettare il regolamento firmato al momento dell'ingresso in comunità;
- rispettare il nome, l'immagine e la reputazione degli operatori e degli altri ospiti, indipendentemente dalle loro opinioni politiche, scelte religiose, etiche, morali, affettive, sessuali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;
- rispettare e prendersi cura dei locali della comunità, non potendo apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo delle urine e dell'alcol test;
- risarcire i danni materiali e morali arrecati alla struttura o agli arredi;

- aderire alle terapie farmacologiche prescritte, senza possibilità di autosospensione o modifica delle stesse, se non in accordo con lo psichiatra della comunità o il medico del servizio e comunque sempre in condivisione con l'équipe.

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 tematiche questioni operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie intorno alla tematica delle dipendenze, sui percorsi terapeutici individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei trattamenti, sui contesti storico-sociali, nazionali ed internazionali, in continuo mutamento rispetto al fenomeno.

Inoltre, l'Associazione promuove e supporta una costante supervisione alle proprie équipe educative in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di esperti consulenti.

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 le sue politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy e alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i suoi processi per verificare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

La comunità terapeutico - riabilitativa di Pieve Fissiraga offre ai suoi ospiti un numero di ore di presenza degli operatori superiore ai valori di legge.

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 e che ha prodotto la messa a punto di un sistema di controlli interni anche per la gestione documentale: a partire dalla costruzione delle Check-List per gli accreditamenti a seguito della DGR 3540 del 30 maggio 2012.

In particolare, si occupano di quest'area 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

Una volta all'anno, viene consegnato un questionario di soddisfazione.

Al momento della consegna del questionario, l'ospite sottoscrive un apposito piano di somministrazione sul quale viene registrata l'avvenuta consegna attraverso la propria firma.

Presso ogni Unità di Offerta è presente una cassetta per la raccolta anonima dei questionari.

Il responsabile di struttura effettua la lettura, l'analisi e la rielaborazione dei dati a cadenza annuale comunicando all'équipe educativa i risultati emersi.

Successivamente viene indetto un incontro con il gruppo ospiti, durante il quale vengono condivisi i risultati; insieme si predispone un piano di miglioramento rispetto ai suggerimenti ed alle criticità segnalati.

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 Il Gabbiano, nella sua Unità di Offerta di Pieve Fissiraga 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 evitarne l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

11.4 Reclami e lamentele

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" Onlus 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 a loro giudizio, la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti dagli ospiti, da servizi invianti, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite comunicazione scritta, al responsabile dell'Unità di Offerta o all'email segreteria@gabbianoonlus.it, o via fax 0341-930774. Per i casi che prevedono una semplice soluzione, viene data subito risposta, mentre per gli altri casi si predispongono attività istruttorie per la risoluzione del contenzioso, con risposta al reclamo entro sessanta giorni.

11.5 Tempi e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria

L'ospite può chiedere al responsabile di programma di visionare la propria documentazione socio sanitaria. L'ospite dimesso può chiedere copia della documentazione tramite richiesta scritta da far pervenire tramite raccomandata alla sede legale dell'Associazione (Località Cascina Castagna 4 – Pieve Fissiraga - Lo). La pratica, il cui rilascio non prevede costi, verrà evasa entro sessanta giorni lavorativi. Le spese di spedizione sono a carico del richiedente.

11.6 Lavoro in rete

La comunità lavora in rete con vari servizi territoriali:

- SER.D invianti, durante l'intero percorso terapeutico, con cui vengono periodicamente effettuati degli incontri;
- ATS e ASST territorialmente competenti;
- Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (Uepe), Magistratura, Tribunali di Sorveglianza, servizi sociali per minori e per gli incontri familiari;
- Cooperative sociali;
- Aziende, per quanto concerne le borse lavoro e gli inserimenti lavorativi;
- Parrocchie;
- Comuni;
- Associazioni di volontariato.

11.7 Riferimenti normativi

- D.G.R. 7 aprile 2003, n. 12621, “Determinazione dei requisiti standard per l’autorizzazione al funzionamento e l’accreditamento dei servizi privati e pubblici per l’assistenza alle persone dipendenti da sostanze illecite e lecite (art. 12, comma 3 e 4, L.R. 31/1997) e indirizzi programmatici e direttive sull’organizzazione dei servizi territoriali dipendenze nelle ASL: Progetto Regionale Dipendenze”
- D.G.R. 10 ottobre 2007, n. 5509, “Determinazioni relative ai servizi accreditati nell’area dipendenze”
- D.G.R. 22 dicembre 2008, n. 8720, “Determinazioni in merito alla riqualificazione dei servizi ambulatoriali per le dipendenze”
- D.G.R. del 31 ottobre 2014 n. 2569, “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d’offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”

Associazione Comunità Il Gabbiano Onlus

Località Cascina Castagna nr. 4

26854 Pieve Fissiraga (Lo)

Tel: 0371-98106 - Fax: 0371-98151

e-mail: pieve@gabbianoonlus.it

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

All.1 Modulo suggerimenti e reclami

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per la segnalazione di osservazioni, reclami, disfunzioni-disservizi

Modalità di segnalazione

Mail Fax Lettera Modulo

SEGNALANTE	
Nome	Cognome
Via	Cap
Città	Provincia
RAPPORTO CON L'UNITA DI OFFERTA	
<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Parente dell'ospite
<input type="checkbox"/> Servizi	<input type="checkbox"/> Volontari /Tirocinanti
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	
SUGGERIMENTI	

DATA	
OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE	

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

All.2 Modulo customer satisfaction ospiti

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Gentile Ospite,
il tuo contributo è molto importante per poter migliorare il nostro servizio.

Il questionario è anonimo e verrà utilizzato solo dal nostro servizio.

Segna con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

Puoi attribuire ad ogni affermazione un punteggio da 1 a 6 con il seguente criterio:

Insoddisfatto			Soddisfatto		
1	2	3	4	5	6
Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo

Leggi le affermazioni attribuisce loro un valore:

N.	Affermazione	Qualità Percepita					
		1	2	3	4	5	6
1	Al momento dell'ingresso in struttura mi sono sentito accolto	1	2	3	4	5	6
2	Le informazioni ricevute nei primi colloqui sono state sufficienti	1	2	3	4	5	6
3	La struttura è accogliente e funzionale	1	2	3	4	5	6
4	Gli ambienti sono puliti e ordinati	1	2	3	4	5	6
5	La qualità dei pasti è soddisfacente	1	2	3	4	5	6
6	Sono soddisfatto del rapporto con gli altri ospiti	1	2	3	4	5	6
7	Sento che gli operatori mi sostengono nel mio percorso	1	2	3	4	5	6

LA COMUNITÀ DI PIEVE FISSIRAGA

8	Mi piace il percorso che mi viene offerto	1	2	3	4	5	6
9	Penso che il mio progetto tenga conto delle mie risorse e delle mie difficoltà	1	2	3	4	5	6
10	Ritengo utili le attività interne proposte dalla comunità	1	2	3	4	5	6
11	Sono soddisfatto delle attività sul territorio previste dal mio progetto	1	2	3	4	5	6
12	L'attenzione verso gli aspetti sanitari è soddisfacente	1	2	3	4	5	6
13	Pensando in generale all'Associazione sono soddisfatto del servizio offerto	1	2	3	4	5	6
14	Consiglierei a persone in difficoltà questa struttura	1	2	3	4	5	6

Ti chiediamo anche se ci puoi fornire utili consigli e suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....