

Associazione



Comunità  
**il Gabbiano**  
ODV

[www.gabbianoodv.it](http://www.gabbianoodv.it)

## Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio Direttivo il 07.07.2021

*Unità d'offerta*

*a bassa intensità assistenziale nelle dipendenze  
di Olginate e di Calolziocorte (Lc)*

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 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.....	9
2.	Definizione del servizio.....	9
2.1.	Giorni e orari.....	10
2.2.	Come raggiungere le UDO.....	10
2.2.1.	Come raggiungere gli appartamenti di Olginate (LC):.....	10
2.2.2.	Come raggiungere gli appartamenti di Calolziocorte (LC):.....	10
2.3.	Costi.....	12
2.4.	Descrizione delle strutture.....	12
2.4.1.	Descrizione della UDO di Olginate.....	12
2.4.2.	Descrizione della UDO di Calolziocorte.....	12
3.	Ospiti.....	12
4.	Composizione dell'équipe.....	13
5.	Modalità d'ingresso.....	13
5.1.	Segnalazioni e gestione lista d'attesa.....	13
6.	L'accoglienza.....	15
6.1.	Denaro.....	16
6.2.	Apparecchiature.....	17
6.3.	Giornata Tipo.....	17
6.3.1.	Turni.....	17
6.3.2.	Visite, uscite e rientri a casa.....	17
6.3.3.	Test urine ed etilometro.....	18
7.	Dimissioni.....	18
8.	I Servizi (attività e prestazioni).....	19
8.1.	Area Socio-Educative.....	19

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

8.2.	Area sanitaria .....	20
8.3.	Area Giuridica.....	20
9.	Diritti degli ospiti .....	20
10.	Doveri degli ospiti.....	21
11.	Fattori e standard di qualità.....	21
11.1.	Area Altra Qualità.....	22
11.2.	Customer satisfaction.....	23
11.3.	Tutela della Privacy .....	23
11.4.	Reclami e lamentele .....	23
11.5.	Tempi e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria.....	24
11.6.	Lavoro in rete .....	24
11.7.	Riferimenti normativi .....	24
all.1	Modulo suggerimenti e reclami .....	26
all.2	Modulo customer satisfaction ospiti.....	28

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 1. Introduzione

### 1.1. Informazioni generali sulla associazione

#### 1.1.1. Carta di identità

**RAGIONE SOCIALE:** Associazione Comunità Il Gabbiano (ODV)

**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:** 24/10/2020

**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@gabbianoodv.it](mailto:amministrazione@gabbianoodv.it) – E-mail certificata: [contabilita.gabbianoonlus@pec.it](mailto: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@gabbianoodv.it](mailto:servizisociali@gabbianoodv.it) - [segreteria@gabbianoodv.it](mailto:segreteria@gabbianoodv.it) E-mail certificata: [protocollo.gabbianoonlus@pec.it](mailto:protocollo.gabbianoonlus@pec.it)
- **UFFICI SPAZIO SOCIALE E PROGETTI:** Via Vittorini nr. 26 - 20138 Milano Tel. 02-5063874 E-mail: [spaziosociale@gabbianoodv.it](mailto:spaziosociale@gabbianoodv.it) – [progetti@gabbianoodv.it](mailto:progetti@gabbianoodv.it)
- **UNITA' OFFERTA COMUNITA' A BASSA INTENSITA' PER LE DIPENDENZE - Via Barozzi, 12 - 23854 OLGINATE (LC) – Piazza Arcipresbiterale 1 – 23801 CALOLZIOCORTE (LC) Tel. 347.9845289 – E-mail: [olginatecalolzio@gabbianoodv.it](mailto:olginatecalolzio@gabbianoodv.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.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 1.1.3. Breve storia

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" odv 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 sono declinati nei successivi anni e che ora vedono 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 sono svolte in rete con enti partner significativi, tutti orientati a realizzare progetti che siano di reale supporto alle persone coinvolti; oggi le progettazioni stanno andando in continuità con una rete ormai ben strutturata.

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.

## BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

Nell'ambito del lavoro terapeutico nelle comunità, prosegue l'esperienza di un modulo per la comorbidità 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.

L'Associazione partecipa con altre realtà all'esperienza dell'Addiction Center di Lacchiarella (Mi) per programmi terapeutici brevi e intensi rivolti a persone con problemi di pluridipendenza. Sempre nel 2017 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 ed ora Odv. In data 24.10.2020 è stato modificato lo statuto dell'Associazione che permetterà nel corso dell'anno 2021 un passaggio definitivo da ONLUS a ODV.

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 studenti delle

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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. 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

## BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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).

In quest'ottica l'Associazione dal 2020, con il coinvolgimento di tutti gli operatori, sta lavorando alla costruzione di un **Progetto sociale** che ha come scopo proprio quello di continuare a sviluppare questi processi partecipativi; è stato attivato un percorso condiviso, in grado di coinvolgere operatori e ospiti in



# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

un'avventura comune con l'obiettivo di passare a una realtà vissuta e partecipata attivamente da tutti, in particolare dagli ospiti.

Sono stati individuati sei gruppi, chiamati navi, ognuno con una coordinatrice: accoglienza, comunità e dipendenze, territorio, giovani, migranti, carcere e giustizia riparativa. Inoltre è attivo, con il nome di "Spartaco", un gruppo trasversale di ospiti che avrà come compito quello di elaborare un documento lavorando su tesi, regole e criteri per un nuovo protagonismo dei gruppi ospiti delle comunità. Il documento definitivo verrà inserito come allegato nel seguente documento organizzativo gestionale.

**I gruppi ospiti sono soggetti protagonisti e non oggetti passivi del cambiamento verso una società caratterizzata dall'ecologia sociale.**

## 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

L'unità di offerta a bassa intensità assistenziale di Olginate, accreditata con provvedimento regionale n° 607 del 22/12/2015 è composta da tre appartamenti in via Barozzi, 12 secondo i requisiti definiti dalla DGR specificata N° 3945 della Regione Lombardia. L'unità di offerta a bassa intensità assistenziale di Calolziocorte, accreditata con provvedimento regionale n° 606 del 22/12/2015 è composta da un appartamento in piazza Arcipresbiteriale, 1 secondo i requisiti definiti dalla DGR specificata N° 3945 della Regione Lombardia.

Le UDO offrono un servizio residenziale socio – sanitario a persone con problemi di tossico e alcool dipendenza, con pregressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali (almeno sette anni) o residenziali (almeno 5 anni), finalizzato al raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile e al benessere sociale. L'identificazione del percorso individuale, principio cardine del progetto educativo dell'Associazione Comunità "Il Gabbiano" odv, implica l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e modi di svolgimento dell'iter.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 2.1. Giorni e orari

Le UDO a bassa intensità assistenziale svolgono l'attività 24h/24h per l'intero arco dell'anno.

## 2.2. Come raggiungere le UDO

### 2.2.1. Come raggiungere gli appartamenti di Olginate (LC):

- in auto: da Lecco proseguire in direzione Bergamo, all'ingresso in Calolziocorte alla prima rotonda girare a destra direzione Olginate; oltrepassare il sottopasso ferroviario, alla successiva rotonda proseguire dritti, prendere il successivo ponte alla fine del quale girare a sinistra; dopo circa 200 metri girare a sinistra in via San Rocco al termine della quale girare nuovamente a sinistra in via Lungo Lago, alla seconda strada girare a sinistra in via Barozzi. L'ingresso degli appartamenti è un portone verde al numero civico 12.
- In treno: Sulla tratta Milano – Lecco e Bergamo - Lecco scendere alla stazione di Calolziocorte – Olginate, proseguire a piedi fino ad Olginate in via Barozzi 12.

### 2.2.2. Come raggiungere gli appartamenti di Calolziocorte (LC):

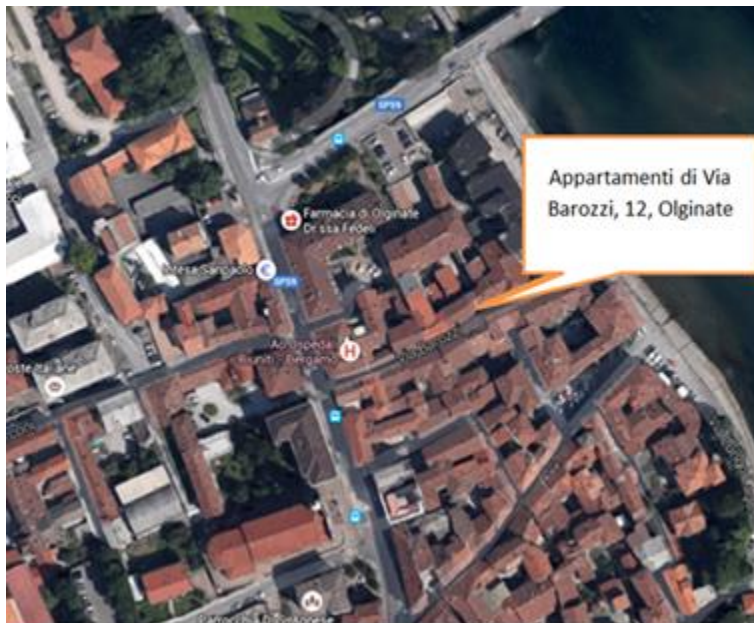
- in auto: da Lecco proseguire in direzione Bergamo, all'ingresso in Calolziocorte svoltare nella stradina a sinistra dopo l'incrocio per Olginate e proseguire dritti fino alla Chiesa Parrocchiale San Martino Vescovo. L'appartamento si trova di fronte alla Chiesa e sopra agli uffici parrocchiali.
- In treno: Sulla tratta Milano – Lecco e Bergamo - Lecco scendere alla stazione di Calolziocorte e poi proseguire per le scale di fronte alla stazione fino alla Chiesa. L'appartamento si trova sulla destra della piazza.

Visite delle strutture: 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 bassa intensità assistenziale, previo accordo telefonico stabilito al numero telefonico 347.9845289.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

Piantina della località in cui sono situati gli appartamenti di Olginate:



Piantina della località in cui sono situati gli appartamenti di Calolziocorte:



# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 2.3. Costi

Agli ospiti accolti presso l'Associazione Comunità Il Gabbiano odv non viene richiesto alcun contributo economico per quanto concerne i servizi essenziali.

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 struttura fornisce gratuitamente.

## 2.4. Descrizione delle strutture

### 2.4.1. Descrizione della UDO di Olginate

L'UDO di Olginate è composta da tre appartamenti situati in una piccola corte del centro storico del paese. Gli appartamenti sono indipendenti tra loro e si affacciano sullo stesso cortile e condividono l'ingresso dalla strada.

Sono tutti dotati di una piccola sala con angolo cottura, di un bagno dotato di una lavatrice e di una camera. L'appartamento più grande oltre ad essere disposto su due livelli ha due camere.

L'UDO è abilitata, accreditata e contrattualizzata per sette posti letto.

### 2.4.2. Descrizione della UDO di Calolziocorte

L'UDO di Calolziocorte è disposta su due livelli: al primo piano vi è un'ampia sala da pranzo con annessa una lavanderia, un salotto e due camere da letto da due posti ciascuna, un bagno con disimpegno; al piano superiore vi è una camera singola, un bagno e un ripostiglio.

L'UDO è abilitata, accreditata e contrattualizzata per cinque posti letto.

## 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, prive di comportamenti anti sociali con alle spalle lunghi percorsi di tossico e alcool dipendenze, di devianza e di emarginazione che, per condizione di salute, precarietà abitativa e insufficienza di reddito, non sono in grado di costruirsi spazi di reale autonomia. Le persone accolte non devono essere in una fase attiva di dipendenza.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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.

## 4. Composizione dell'équipe

Il primo criterio che orienta la specifica strutturazione dell'organico preposto alla conduzione e al funzionamento dell'unità d'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 di programma
- tre operatori qualificati

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

## 5. Modalità d'ingresso

La richiesta di inserimento 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.

Non possono accedere alla struttura persone sprovviste della necessaria e specifica certificazione.

Il percorso prevede una durata di 18 mesi rinnovabili.

### 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 odv, con sede ad Olgiasca di Colico.

Contatti: tel. 0341.930074, fax 0341.930774, e-mail [servizisociali@gabbianoodv.it](mailto:servizisociali@gabbianoodv.it)

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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 periodica per ingressi e valutazione disponibilità da inviare:** periodicamente (orientativamente ogni due mesi, ma variabile in relazione alle necessità) 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 e 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

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

- 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 appartamento, 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. Entro il primo mese dall'inserimento viene stilato un piano assistenziale, 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 Assistenziale Individualizzato:** il piano individualizzato è lo strumento principale di lavoro dell'équipe di tutte le unità di offerta dell'Associazione Comunità Il Gabbiano odv.

I piani assistenziali 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 è uno strumento dinamico che deve necessariamente prevedere la possibilità di apportare modifiche ogni volta che, effettuata una verifica, si rileva la necessità di cambiare o aggiungere obiettivi o azioni da compiere.

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

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

Il piano 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).

## 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 appartamento 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 risultassero sprovvisti di reddito.

### Spese a carico dell'ospite:

- sigarette
- viaggi sanitari per libera scelta
- uscite, viaggi 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 della struttura



# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

- abbigliamento (per chi è sprovvisto dell'essenziale e non ha alcun reddito)
- prodotti standard per l'igiene personale e 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 35 a settimana o un pacchetto di tabacco da 40gr. 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 la notte gli apparecchi radio, i giochi elettronici, la Tv dovranno essere tenuti spenti.

L'uso del cellulare è consentito.

## 6.3. Giornata Tipo

I momenti dei pasti come tutti i momenti di condivisione proposti dagli operatori sono una occasione di convivenza importante per la vita comune. Per questo, ogni ospite è tenuto a partecipare a questi momenti e a rispettarne gli orari.

La scansione della giornata è molto individualizzata, essendo legata all'orario di lavoro o impegni personali degli ospiti in base ai propri piani di assistenza individuale; tuttavia tale scansione quotidiana viene sempre concordata con l'équipe.

### 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; ogni ospite deve partecipare alla gestione e alla pulizia dell'appartamento. La pulizia degli spazi personali è definita in accordo con i compagni di stanza e gli operatori, mentre per gli spazi comuni gli ospiti sono tenuti ad auto-organizzarsi in base ai propri impegni lavorativi, burocratici o sanitari, sempre in accordo con gli operatori.

### 6.3.2. Visite, uscite e rientri a casa

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

E' possibile ricevere visite da parte di familiari ed amici, sempre comunque previo accordo con gli operatori. Le uscite personali e i rientri a casa vanno concordate con gli operatori.

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.

In questo particolare momento storico (pandemia da Covid-19) per le visite, le uscite ed eventuali rientri a casa è necessario fare riferimento al **Piano Organizzativo Gestionale** stilato dall'Associazione e che stabilisce le procedure organizzative e gestionali relative alla prevenzione del contagio da Covid-19. Tale documento è in continua evoluzione anche in base all'andamento della pandemia e dei contagi.

### 6.3.3. 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 con l'etilometro va effettuato su richiesta dell'operatore ed anche per esso il rifiuto verrà considerato come un'ammissione di positività.

## 7. Dimissioni

Il percorso 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: si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole di convivenza o il regolamento, agendo comportamenti in grado di compromettere seriamente il percorso, oppure quando l'ospite manca di compliance terapeutica, non aderendo in maniera continuativa e pervicace al programma terapeutico sottoscritto.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

All'atto delle dimissioni 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 del percorso assistenziale.

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

## 8. I Servizi (attività e prestazioni)

### 8.1. Area Socio-Educativa

#### Residenzialità

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

#### 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.

#### 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 di ricerca autonoma di opportunità lavorative. Viene offerta la possibilità di assistenza 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

Si 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 piano 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.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## Accompagnamento all'autonomia

Ad ogni ospite viene offerta l'opportunità di imparare a gestire la quotidianità, attraverso l'espletamento delle normali attività come ad esempio la preparazione dei pasti, la cura dell'alloggio, l'igiene personale. Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi gli operatori coinvolgono in prima persona gli ospiti nella gestione delle pratiche burocratiche (ad es. questioni sanitarie, pratiche giuridiche, richieste di invalidità, ottenimento dei documenti, gestione del denaro). 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 e eventuali patenti di guida.

## 8.2. Area sanitaria

Per ogni ospite viene aperta una cartella sanitaria e viene assegnato il medico di base. Vengono garantite le attività di counselling, informazione ed educazione sanitaria. 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 consegnata una cassetta di sicurezza ove conservare i farmaci in uso per garantire l'auto-somministrazione. Per quanto riguarda le terapie sostitutive e i controlli delle morfinurie è attivo un protocollo di gestione e accertamento presso il Sert di Lecco.

## 8.3. Area Giuridica

Viene aperta una cartella giuridica per gli ospiti con pendenze penali. Viene offerta assistenza nella gestione della documentazione giuridica e delle prescrizioni imposte dalla misura in atto, come le istanze di richiesta di liberazione anticipata, istanze di affidamento e le richieste di permesso.

## 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 a 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;

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

- diritto di potere lasciare il percorso. L'ospite entrerà e rimarrà in appartamento 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 il percorso 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 informazioni trasparenti e comprensibili in merito alla situazione sanitaria personale;
- diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli da eseguire in altre strutture;
- 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.

## 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;
- 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 dell'appartamento, non potendo apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo delle urine e dell'alcool test;
- risarcire i danni arrecati alla struttura o agli arredi;
- aderire alle terapie farmacologiche prescritte, senza possibilità di autosospensione o modifica delle stesse, se non in accordo con il medico e comunque sempre in condivisione con l'équipe.

## 11. Fattori e standard di qualità

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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" odv 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" odv si è dotata di un codice etico, secondo quanto previsto dai provvedimenti regionali, visionabile sul sito [www.gabbianoodv.it](http://www.gabbianoodv.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.

## 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.

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.

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

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

Ad ogni ospite, ogni sei mesi, 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.

I questionari possono essere consegnati presso l'ufficio di Calolziocorte ove è custodita una cassetta per la raccolta.

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 predispongono 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, nelle sue unità di offerta di Olginate e Calolziocorte 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" odv garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

abbia negato o limitato 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@gabbianoodv.it](mailto:segreteria@gabbianoodv.it), o via fax 0341/930774. Per i casi che prevedono una semplice soluzione, viene data subito risposta, mentre per gli altri casi si predispone attività istruttoria 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

L'Associazione 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 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



## BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

- 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 socioassistenziali e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"
- D.G.R. del 31 luglio 2015 n. 3945, "Definizione della nuova unità d'offerta socioassistenziale bassa intensità assistenziale nell'area delle dipendenze. Individuazione dei requisiti specifici di esercizio e di accreditamento".

[Associazione Comunità Il Gabbiano odv](#)

[Ufficio Progetti](#)

[Via Volta nr. 7 Calolziocorte \(LC\)](#)

[Udo Calolziocorte \(LC\)](#)

[P.zza Arcipresbiteriale, 1](#)

[Udo Olginate \(LC\)](#)

[Via Barozzi 12](#)

[Tel. Struttura 347.9845289](#)

[e-mail olginatecalolzio@gabbianoodv.it](mailto:olginatecalolzio@gabbianoodv.it)

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

## 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	

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

<b>SUGGERIMENTI</b>

DATA	
OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE	

# BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

## 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

## BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE DI OLGINATE E DI CALOLZIOCORTE

---

7	Sento che gli operatori mi sostengono nel mio percorso	1	2	3	4	5	6
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 .....

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Data

\_\_\_\_\_