Associazione

Comunità il Gabbiano ODV

www.gabbianoodv.it

Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio Direttivo il 17.07.2024

Bassa intensità assistenziale

Villa di Tirano (SO)

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. Il Progetto Sociale 7
1.1.5. Stato giuridico e convenzioni 7
1.1.6. *Mission*, finalità, valori e principi dell'Associazione 8
1.1.7. Oggetto sociale 10
2. Definizione del servizio 10
2.1. Giorni e orari 10
2.2. Come raggiungere la UDO 11
2.3. Costi 11
2.4. Descrizione della struttura 12
3. Ospiti 12
4. Composizione dell'équipe 12
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. Dipendenza 19
8.2. Area Socio-Educativa 19
8.3. Area sanitaria 20
8.4. Area Giuridica 20

9. Diritti degli ospiti 21
10. Doveri degli ospiti 21
11. Fattori e standard di qualità 22
11.1. Area Altra Qualità 22
11.2. Customer satisfaction 23
11.3. Tutela della Privacy 23
11.4. Reclami e lamentele 24
11.5. Tempi e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria 24
11.6. Lavoro in rete 24
11.7. Riferimenti normativi 25
All.1 Modulo suggerimenti e reclami 26
all.2 Modulo customer satisfaction ospiti 28

1. Introduzione

1.1. Informazioni generali sulla Associazione

1.1.1. Carta di identità

RAGIONE SOCIALE: Associazione Comunità Il Gabbiano ODV – Organizzazione di Volontariato
DATA COSTITUZIONE: 07/09/1983
TIPOLOGIA: Associazione con riconoscimento giuridico in forza del decreto del Presidente della Giunta 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: 07.10.2022
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 – 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@gabbianoodv.it - segreteria@gabbianoodv.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@gabbianoodv.it – progetti@gabbianoodv.it
- UNITA' OFFERTA COMUNITA' A BASSA INTENSITA' PER LE DIPENDENZE - Via Nazionale 150 - 23030 VILLA DI TIRANO (SO) Tel. 345.1685112 – E-mail: villaditirano@gabbianoodv.it

1.1.2. Adesioni e network

- **CNCA** – Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti, **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, **CSV Lombardia Sud** – Centro di Servizi per il Volontariato di Cremona, Mantova e Pavia, **CSV Monza Lecco Sondrio**, **ACCC** – Associazione Consorzio Cantiere Cuccagna Milano, Il Gabbiano Cooperativa Sociale Agricola

1.1.3. Breve storia

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" Odv – Organizzazione di Volontariato - 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 malessere individuale e sociale, Il Gabbiano ha esteso i suoi servizi all'accoglienza di donne e uomini malati di AIDS e di giovani in minore età a grave rischio di marginalità sociale.
Nel 2011 ha accolto alcuni profughi fuggiti dalla Libia e, nel corso degli anni, altre persone richiedenti asilo: con particolare attenzione alle donne e madri con bambini provenienti da Paesi tormentati da situazioni di guerra, conflitto e carestia, valorizzando come scelta prioritaria l'accoglienza diffusa (CAS – Centro Accoglienza Straordinaria e SAI – Sistema Accoglienza Integrazione). Nel 2021 sono state accolte alcune famiglie afgane in esodo dal regime dei Talebani e nel 2022, a seguito del conflitto in Ucraina, l'Associazione ha aperto ulteriori appartamenti per ospitare persone provenienti da quello Stato. L'accoglienza è aperta anche a nuclei monoparentali, in un'ottica di micro-accoglienza diffusa sul territorio volta ad inserire 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.
Negli ultimi dieci anni 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, all'interno di una sperimentazione prevista da Regione Lombardia. Nel 2016 alcune sperimentazioni si sono trasformate in Unità Di Offerta (UDO) accreditate come forme di accoglienza a bassa intensità assistenziale, con 12 posti tra Calolziocorte e Olginate e quattro posti a Villa di Tirano. Altre sperimentazioni avviate in passato, relative alla prossimità e alla presa in cura territoriale di adolescenti e giovani adulti sul territorio sono state dirottate dalla giunta della Regione Lombardia su progetti finanziati dall'Unione Europea.
Il 2016 e il 2017 sono stati anni fortemente orientati allo sviluppo di progettazioni che hanno iniziato a declinarsi nel 2018 per proseguire negli anni successivi e che 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 tre progettazioni relative all'accoglienza di persone detenute in affidamento territoriale o con la possibilità di uscire dal carcere per progetti individualizzati e una, in partenariato con l'ASCI (Azienda Sociale Comuni Insieme – provincia di Como) e il Centro Servizi per il Volontariato dell'Insubria, finalizzata alla sperimentazione di interventi di mediazione dei conflitti, di giustizia e di comunità restorativa. Tutte e quattro le progettazioni sono state co-costruite, si sono realizzate e si svolgono in rete con enti partner, orientati a realizzare progetti che siano di reale supporto alle persone coinvolte.
Sempre per quanto riguarda l'housing sociale, a dicembre 2018 l'Associazione ha ricevuto in dono una palazzina composta da 11 appartamenti collocata nel comune di Costa, in Valle Imagna (BG), da destinare ad attività e forme di accoglienza di carattere sociale. Con il Consorzio dei Comuni della Valle, la Provincia di Bergamo e le organizzazioni del Terzo Settore del territorio nel 2019 ha avuto inizio un intervento sperimentale di housing sociale, con l'attivazione di un "sistema casa temporaneo" per rispondere a persone che vivono situazioni di vulnerabilità e di grave precarietà abitativa. Il progetto prevede l'adozione di un

modello basato sulla personalizzazione e la flessibilità dei percorsi, l'interazione tra i servizi locali e l'integrazione delle attività proposte, la valorizzazione dei legami familiari, sociali e dei contesti di vita e la ricerca delle opportunità offerte dal territorio.
Prosegue il 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, le persone segnalate in base all'articolo 75 della legge n. 309/90 sulle droghe e, in riferimento alla legge n. 67 del 2014, le persone in messa alla prova. 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 è continuata e si è ampliata nel 2022 l'esperienza di un modulo per la doppia diagnosi (psichiatrica e di dipendenza da sostanze psicotrope) a Tirano. Sono aperti alcuni appartamenti per persone che sono state inserite in un percorso di autonomia e un altro appartamento per la semi-residenzialità di ospiti della casa alloggio per persone malate di AIDS. In seguito a una intensa formazione degli operatori, sono stati aperti dei moduli residenziali e sperimentali per i giocatori patologici d'azzardo.
Si è consolidata, all'interno delle comunità, l'esperienza del Gruppo Spartaco, che si è costituito nel 2019 per dare voce al protagonismo degli ospiti delle comunità, che si riuniscono in autonomia e si confrontano con operatori e responsabili.
Si svolgono inoltre, all'interno dell'Associazione, delle attività 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 e con la presenza come portineria sociale in un grande edificio abitato da oltre cento famiglie, con l'obiettivo di costruire pratiche di coesione sociale. Durante la pandemia lo Spazio sociale è stato impegnato con le Brigate volontarie nella distribuzione sia dei pacchi viveri sia dei tablet agli alunni che ne erano sprovvisti nel quartiere, dove molte famiglie si trovano in condizioni precarie. Nel 2022 è stata aperta nel quartiere la Biblioteca dei Bambini e delle Bambine.
Sono stati attivati tre appartamenti Aler per accogliere famiglie in difficoltà in zona Corvetto.
In via Moneta, nel quartiere Affori, è aperto un appartamento per l'accoglienza di donne e transgender all'interno del progetto "Donne oltre le mura". Sempre in via Moneta, ad Affori, in partnership con l'Associazione "Il giardino degli aromi", è stato attivato un grande appartamento di co-housing tra giovani migranti con lavoro ma senza casa, persone seguite dai servizi psichiatrici e altre in temporanea difficoltà abitativa. Ancora a Milano, in due appartamenti in via Salomone sono stati accolti detenuti e detenute in misura alternativa dal carcere. L'associazione è presente in progetti sul carcere a Milano, a Como, a Lodi, a Bergamo, a Lecco e a Sondrio.
Il 17 novembre 2018, il Gabbiano ha promosso, insieme ad altre realtà sociali, la giornata di Book City a Milano nel bosco di Rogoredo, ripetuta il 24 dicembre e, sempre all'interno delle iniziative di Book City, a novembre 2019, con la presenza di diversi scrittori ma, anche e soprattutto, delle persone che vivevano in quel luogo. Queste due iniziative hanno permesso di incontrare il popolo del bosco, che si trovava in condizioni di disperazione esistenziale e di estrema precarietà abitativa. Abbiamo iniziato allora a costruire un progetto, diventato operativo a febbraio del 2019, portato avanti dai nostri operatori e da quelli di altre Associazioni e Cooperative Sociali che si occupano di dipendenze, per l'incontro dentro il bosco, l'aggancio veloce, il ricovero di sollievo e l'accoglienza in sollievo-prima accoglienza presso le comunità. Con alcune

difficoltà, dovute alla pandemia, il lavoro è proseguito negli anni successivi, estendendosi ad altri luoghi simili in provincia di Lecco.
Infine, si sono rafforzate le attività agricole de Il Gabbiano Cooperativa sociale, con il compito di creare occasioni di lavoro e formazione per gli ospiti, 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. Il Progetto Sociale

A presentare in maniera condivisa il nuovo Progetto Sociale del Gabbiano, frutto di tre anni di intenso dibattito interno, l'11 novembre 2022 si è tenuto un convegno presso il Teatro Invito di Lecco, cui hanno partecipato oltre trecento persone. Il Progetto Sociale, ora pubblicato e reperibile sul web con il sottotitolo "Tra le onde: racconti di navi e naviganti", raccoglie il lavoro degli operatori/operatrici del Gabbiano e del gruppo Spartaco degli ospiti. Il percorso si è svolto attivando sette gruppi, chiamati navi a ricordare la navigazione corsara del Gabbiano. Il primo gruppo ha navigato tra dipendenze e salute mentale; il secondo tra le onde di Itaca ed è il gruppo composto dagli ospiti; il terzo tra la deriva del carcere e l'approdo della giustizia restorativa; il quarto ha navigato tra i giovani; il quinto attorno al seme dell'accoglienza a profughi e migranti; il sesto si è mosso tra i territori; il settimo sull'accoglienza alle persone come compito delle navi in viaggio. Il giorno del convegno hanno dialogato con l'Associazione il sociologo Aldo Bonomi; Ivo Lizzola, docente all'Università di Bergamo; il presidente del Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti Riccardo De Facci; lo psichiatra Piero Cipriano e Roberto Bezzi, responsabile dell'area educativa della casa di reclusione di Milano Bollate.
A partire dal Convegno, è iniziato il percorso del Gabbiano della trasformazione, dopo i periodi della fondazione e della rifondazione, che impegna l'Associazione a misurarsi con le sfide sociali della postmodernità, nella costruzione di una società della cura di sé e dell'altro/a, a superare la società delle passioni tristi, distribuite tra rancore e paura. Per un noi più grande dell'io. Per un io e un noi condivisi. Come nella poesia di Mohamed Ali; "We, Me". A dire che l'io, senza il noi, è soltanto solitudine.

1.1.5. Stato giuridico e convenzioni

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" è stata costituita con atto notarile il 7.9.1983. 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 delle province di Lecco, Lodi, Sondrio per l'inserimento delle tipologie di ospiti previste. L'Associazione è una Organizzazione di Volontariato (ODV) iscritta con numero di repertorio 102934 in data 10/12/2022 nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).
È sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di laureandi in Scienze dell'Educazione delle università Bicocca e Università 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 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 verso i vari stakeholder interni ed esterni.

1.1.6. *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" odv 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 alle esperienze 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).

1.1.7. 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 malessere individuale e 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, Fondi Europei), in modo da poter finanziare nuove iniziative.

2. Definizione del servizio

L'unità di offerta a bassa intensità assistenziale di Villa di Tirano, accreditata con decreto regionale n° 2168 del 23/03/2016 è composta da un appartamento in via Nazionale, 150 secondo i requisiti definiti dalla DGR specificata N° 3945 della Regione Lombardia. L'UDO offre un servizio residenziale socio – sanitario rivolto a persone con problemi di tossico e alcool dipendenza, con pregressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali (almeno sette anni) o residenziali (almeno cinque anni), finalizzato al raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile e al benessere sociale attraverso la responsabilizzazione delle persone. Viene promosso l'utilizzo dei servizi e delle realtà territoriali e il reinserimento lavorativo e sociale sulla base degli obiettivi e delle aspettative individuali. Tali attività si svolgono attraverso la costruzione, condivisa con gli ospiti e con i servizi di riferimento, di programmi assistenziali individuali con obiettivi graduali e realistici, sulla base di livelli di responsabilità e progettualità soggettivamente possibili e con l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e modi di svolgimento dello stesso.

2.1. Giorni e orari

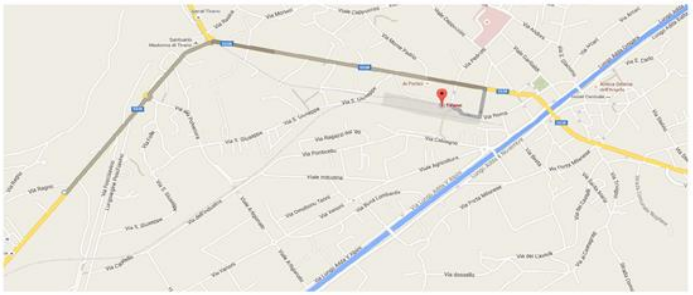
L'UDO a bassa intensità assistenziale svolge la sua attività 24h/24h per l'interno arco dell'anno.

2.2. Come raggiungere la UDO

- in auto: da Sondrio proseguire in direzione Tirano, l'UDO è situata sulla statale 38 a Villa di Tirano al civico 150 alle porte di Tirano.
- In treno: Sulla tratta Milano – Tirano scendere al capolinea della stazione di Tirano, proseguire a piedi per una decina di minuti in direzione di Villa di Tirano sulla statale 38 fino a raggiungere il civico 150.

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 invianti e per le persone che intendono entrare in bassa intensità assistenziale, previo accordo telefonico stabilito con gli operatori al numero 3451685112.

Piantina della località in cui è situata l'UdO:



2.3. Costi

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

2.4. Descrizione della struttura

L'UDO è composta da un appartamento alle porte di Tirano inserito in una casa indipendente con giardino. L'unità di offerta a bassa intensità assistenziale si trova al piano terra ed è composto da una cucina, un salotto, un bagno con lavatrice, un corridoio, un balcone e due camere da letto da due posti letto ciascuna. Al primo piano dello stesso stabile è presente un piccolo ufficio ad uso degli operatori, nel sottotetto è presente un locale adibito a deposito, al seminterrato dello stabile è presente un garage e all'esterno vi è un ampio giardino.

L'UDO è abilitata e accreditata per quattro posti letto, mentre dal 2023 è contrattualizzata per tre posti.

3. Ospiti

Gli ospiti sono persone adulte dei diversi generi, senza distinzioni di etnia, fede o credo politico o stato di salute, con problemi legati alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o alcoliche, 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 totale e reale autonomia. Le persone accolte non devono essere in una fase attiva di dipendenza, non devono avere comportamenti antisociali o patologie psichiatriche attive.

Gli ospiti accolti devono essere in grado di comprendere la differenza da un percorso comunitario tradizionale, poiché la struttura a Bassa Intensità richiede il raggiungimento di un maggior grado di autonomia e di responsabilità verso di sé e verso il gruppo ospiti.

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

Dal 2019 al 2023 l'Associazione ha partecipato alla sperimentazione per il contrasto al disturbo da gioco d'azzardo patologico.

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
- due 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 e la valutazione multidimensionale del bisogno e definiscono il progetto individuale.

Non possono accedere alla comunità persone sprovviste della necessaria e specifica documentazione.

Il percorso prevede una durata di 18 mesi rinnovabili, ripetendo il percorso di valutazione.

5.1. Segnalazioni e gestione lista d'attesa

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

E' possibile inoltre che le segnalazioni arrivino direttamente all'équipe della struttura, che provvede ad aggiornare e a collaborare con i servizi sociali dell'Associazione.

L'assistente sociale o l'operatore/trice che ha ricevuto la segnalazione 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 di una serie di colloqui in presenza o da remoto.

Tali colloqui prevedono:

- approfondimento dati anamnestici
- consegna carta dei servizi
- attivazione pratiche privacy
- valutazione della situazione giuridica
- valutazione della situazione sanitaria
- presentazione del progetto educativo e del regolamento
- approfondimento anamnestico e giuridico con la collaborazione dei servizi di riferimento
- analisi del bisogno e delle aspettative

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
- situazioni di emergenza segnalate del servizio inviante, con particolare attenzione ai criteri sopra riportati.

Riunione periodica per ingressi e valutazione disponibilità da inviare: orientativamente ogni due mesi, ma anche in relazione alle necessità, il direttore educativo, l'assistente sociale e il gruppo dei/delle 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. 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.

Per gli ospiti provenienti dal carcere i colloqui vengono effettuati all'interno della casa circondariale o di reclusione, anche da remoto.

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, gli altri ospiti, la scansione della giornata e i principali riferimenti del territorio.

Viene aperto il fascicolo fasas.

Il nuovo ospite viene affiancato dagli altri ospiti presenti in appartamento a cui si chiede aiutarlo/a nell'ambientamento.

Dopo alcuni giorni dedicati all'ambientamento, l'équipe assegna un operatore di riferimento (case manager) che accompagnerà l'ospite per il periodo di permanenza.

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 del percorso.

Il Piano Assistenziale Individualizzato: il Piano Assistenziale 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'operatore/trice (équipe educativa).

I piani sono flessibili e basati sulla negoziazione e la condivisione, definiti in un documento condiviso che viene sottoscritto da entrambe le parti.

Il Piano Assistenziale 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 se stesso, sulle sue dinamiche e che gli/le possa offrire la concreta possibilità di sperimentarsi in contesti diversi da quelli conosciuti in precedenza con l'utilizzo di nuovi strumenti.

Il Piano Assistenziale viene inoltre concordato e condiviso con il servizio inviante e, per chi ha vincoli di carattere giudiziario, anche con gli operatori/trici 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 al Tribunale 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 Assistenziale Individualizzato, le informazioni di carattere sanitario e giuridico.

6.1. Denaro

Gli ospiti che hanno un reddito (pensione, stipendio, salario, 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; visto che la pianificazione economica e la gestione del denaro è un elemento educativo di rilevante importanza ai fini dell'autonomia.

Le modalità del controllo sono concordate con ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso in appartamento gli ospiti potranno consegnare agli operatori il denaro, tessere bancomat, carte di credito, libretti postali e tutto quanto assimilabile al denaro, in proprio possesso affinché vengano custoditi in cassaforte. Gli ospiti potranno, anche se non è consigliato, decidere di tenere con sé i propri beni consapevoli del fatto che l'Associazione non ha alcuna responsabilità nella loro tutela.

E' consigliato non avere con sé oggetti di valore; in caso contrario sarà possibile custodirli in cassaforte.

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 per motivi personali, a carattere giudiziario o sanitario per libera scelta;
- uscite dalla comunità e attività di tempo libero personali;
- farmaci non esenti e non prescritti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- ricariche cellulari;
- prodotti per igiene personale diversi da quelli forniti dalla comunità;
- abbigliamento.

Spese a carico dell'Associazione:

- farmaci prescritti dal medico di base per chi non ha alcuna disponibilità economica;
- assistenza sanitaria di base nel territorio di competenza della struttura;
- viaggi sanitari di comprovata necessità su prescrizione medica nel territorio di competenza della struttura;
- abbigliamento (per chi è sprovvisto dell'essenziale e non ha alcun reddito) anche di seconda mano;
- prodotti standard per l'igiene personale e per l'igiene della casa;
- alimenti;

- sigarette: agli ospiti senza alcuna risorsa verrà distribuito in base alla disponibilità di budget per questo tipo di prestazione un pacchetto da 40g di tabacco 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.

Un uso improprio dello strumento, così come la pubblicazione di foto o video che possano violare la privacy delle persone che abitano la comunità, comporteranno l'immediato ritiro da parte dell'équipe.

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, potrà chiamare i familiari due volte alla settimana sul territorio nazionale.

6.3. Giornata Tipo

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 condivisa con l'équipe.

6.3.1. Turni

Ogni ospite deve partecipare alla gestione e alla pulizia dell'appartamento. La pulizia degli spazi personali è definita in accordo con i compagni di stanzi 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

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 sono consentiti e vanno concordati 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.

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

Per le persone che assumo terapia agonista o antagonista il controllo delle urine viene solitamente effettuato settimanalmente presso il Ser.D territoriale (Tirano) o comunque secondo gli accordi stabiliti con il servizio inviante.

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.

All'atto delle dimissioni vengono consegnate all'ospite la documentazione personale sanitaria e giuridica. In caso di dimissione o trasferimento, il case manager redige una relazione di dimissione che verrà consegnata all'ospite e inviata al Servizio. Nella relazione sono evidenziati lo stato di salute, gli interventi effettuati, l'eventuale necessità di passaggi successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso di cura.

In caso di abbandono o allontanamento, l'ospite avrà facoltà di richiedere la documentazione a mezzo raccomandata. Si procederà comunque alla stesura di una relazione che verrà inviata al Servizio.

Gli effetti personali e le valigie verranno conservati e custoditi per un massimo di due settimane. Ad ogni modo la comunità declina ogni responsabilità rispetto agli oggetti personali abbandonati in struttura dall'ospite.

8. I Servizi (attività e prestazioni)

8.1. Dipendenza

La Bassa Intensità per le dipendenze di Villa di Tirano offre percorsi residenziali a persone con certificazione di dipendenza patologica da sostanze stupefacenti ed alcol.

Ogni singolo percorso 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 in camera 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 con gli educatori e la responsabile, colloqui con i familiari, gruppi educativi di riflessione e la stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato.

Gli ospiti possono accedere ai vari servizi del territorio (Centro Psico-Sociale (CPS), Nucleo Operativo Alcologia (NOA), gruppi come gli Alcolisti Anonimi). Esiste infine una convenzione con uno psichiatra consulente dell'Associazione.

Accompagnamento 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

La struttura 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 sul territorio 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, 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, SPID ed eventuali patenti di guida.

8.3. 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 cassettina di sicurezza ove conservare i farmaci in uso per garantire l'auto-somministrazione. Per quanto riguarda le terapie sostitutive e i controlli delle morfinurie verrà attivato un protocollo di somministrazione e accertamento presso il Sert di Tirano.

8.4. 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 preso in cura con attenzione, nel rispetto della libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, di genere, affettive, etiche e morali;
- diritto di poter lasciare la comunità. L'ospite entra e rimane 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 a interrompere il percorso terapeutico vale nei limiti del rispetto delle prescrizioni giuridiche e degli impegni sottoscritti al momento dell'ingresso;
- diritto a partecipare attivamente alla vita appartamentale;
- 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 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, di genere e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;

- rispettare e prendersi cura dei locali della comunità, non potendo apportare modifiche che alterino la conformazione iniziale. In particolare non sono ammessi interventi sui muri, 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 i medici di riferimento e 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" odv si impegna a garantire al proprio personale percorsi di formazione continua rispetto alle 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 continua 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.

Elabora le sue politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli ospiti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy 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 pedagogico - riabilitativa di Calolziocorte offre normalmente 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 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 n. 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

Ad ogni ospite, due volte all'anno e/o alla dimissione per fine percorso, 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 dei questionari.

La responsabile 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 Comunità "Il Gabbiano" odv, nell'Unità di Offerta di 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 n. 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 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@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 alla responsabile della struttura di programmare la visione della propria documentazione sociosanitaria. L'ospite dimesso, invece, può chiedere copia della documentazione tramite richiesta scritta da far pervenire con 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 e Uffici di Sorveglianza, Servizi Sociali per Minorenni 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. n. 31/1997) e indirizzi programmatici e direttive sull'organizzazione dei servizi territoriali dipendenze nelle ATS: 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 ODV

Bassa Intensità Assistenziale per le Dipendenze

Via nazionale,150

Villa di Tirano (SO)

Tel. Struttura 345.1685112

e-mail villaditirano@gabbianoodv.it

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	
☐ Ospite	☐ Parente dell'ospite
☐ Servizi	☐ Volontari /Tirocinanti
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	

SUGGERIMENTI

DATA	
OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE	

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 attribuisci loro un valore:

N.	Affermazione	Qualità Percepita					
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
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 …..