

Gennaio 2024

# Carta dei servizi

BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE



Gasparina di Sopra  
Via Balilla, 13  
24058 Romano di Lombardia, Bg

---

0363 901 274  
[www.gasparina.org](http://www.gasparina.org)  
[@GasparinaDiSopra](https://www.instagram.com/GasparinaDiSopra)

---



# INDICE

## CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA .....	4
2. CHI SIAMO .....	4
3. ADOZIONE MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE .....	5
4. CONTATTI AMMINISTRATIVI .....	5
5. COME ARRIVARE .....	6
6. VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI .....	8
7. A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO .....	8
8. ATTIVITA' E SERVIZI .....	10
9. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE....	11
10. GESTIONE LISTE DI ATTESA .....	12
11. ACCESSO ALLE STRUTTURE DA PARTE DI PERSONE ESTERNE....	13
12. TRASFERIMENTI INTERNI .....	13
13. RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA (FASAS) .....	14
14. IL PERSONALE E LE PRESTAZIONI .....	16
15. MODALITA' DI CONTATTO .....	19
REGOLAMENTO DELL'APPARTAMENTO .....	20
ALLEGATI .....	29
1. ALLEGATO 1 - Informativa Tutela dei Diritti delle Persone Assistite .....	29
2. ALLEGATO 2 - Modulo raccolta segnalazioni .....	32
3. ALLEGATO 3 - Questionario soddisfazione utenti .....	33
CONTATTI .....	35

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

## 1. Premessa

Gentile signore/a,

questo documento costituisce la “Carta dei Servizi” della Società Cooperativa Sociale GASPARINA DI SOPRA con sede legale a Romano di Lombardia (BG), Via Balilla 13. In questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di utente.

Con questa Carta dei Servizi la Cooperativa Gasparina Di Sopra intende:

- *Informare i cittadini/immigrati sulle attività e i servizi offerti dalla Cooperativa*
- *Coinvolgere i cittadini/immigrati nel processo di miglioramento e della qualità dei servizi*

## 2. Chi siamo

**La Gasparina Di Sopra è una Società Cooperativa Sociale di tipo A e B che gestisce servizi terapeutico-educativi e socio-assistenziali oltre a progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.**

La Gasparina Di Sopra - che opera dal 1983 sul territorio della provincia di Bergamo - è stata costituita per riabilitare, integrare e promuovere le persone con problemi di tossicodipendenza attraverso Unità Operative di tipo residenziale (Comunità Terapeutiche). Da una semplice e familiare comunità ergoterapica si è costituita in Cooperativa Sociale aumentando e potenziando in questi ultimi anni le proprie Unità di Offerta, cercando di fornire risposte diversificate ai bisogni emergenti in materia di tossicodipendenza.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

### 3. Adozione modello di organizzazione e gestione (ex D. lgs. N. 231/2001)

In relazione a quanto previsto dal decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, **Gasparina Di Sopra Società Cooperativa Sociale Onlus** ha adottato un apposito modello organizzativo ed ha emanato un codice etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa. Il documento descrittivo del modello ed il Codice Etico sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo [www.gasparina.org](http://www.gasparina.org).

La Cooperativa Gasparina Di Sopra è riconosciuta a livello regionale come Ente Ausiliario (D.G.R. n.3845 del 14/12/1990), ed è iscritta all'Albo delle Unità di Offerta Regionali per i Servizi per le Tossicodipendenze.

### 4. Contatti amministrativi

Tel. 0363 901 274

Fax 0363 911 049

**Amministrazione:**

[amministrazione@coopgasparina.it](mailto:amministrazione@coopgasparina.it)

# Carta dei servizi bassa intensità assistenziale

## 5. Come arrivare

Il Servizio@Home ha 3 U.O. di cui 2 sono sul territorio di Romano di Lombardia (BG).

Romano di Lombardia si trova sulla direttrice Bergamo Cremona. Con l'automobile è possibile uscire al casello di Seriate (A4) o di Bariano (A35) proseguendo per Romano di Lombardia.

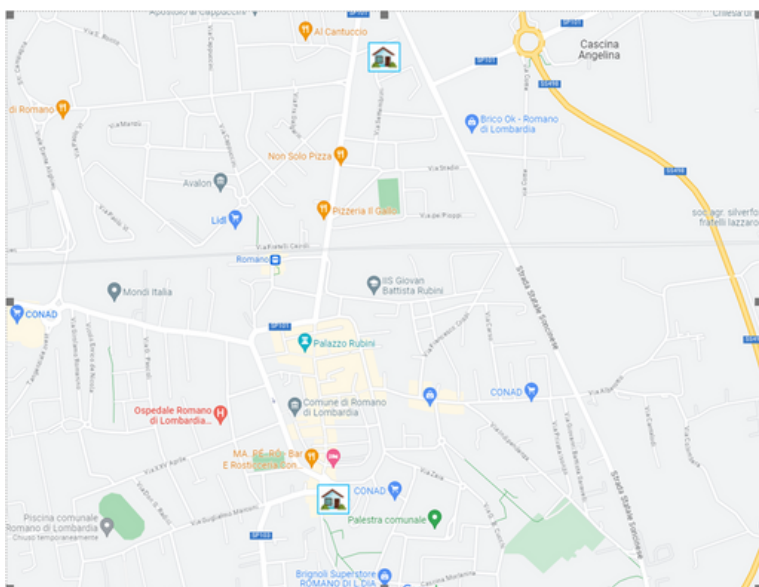
In treno la linea di riferimento è la Milano-Brescia (Via Treviglio). La stazione è Romano.

Non è previsto un servizio di trasporto da parte della struttura.

Gli indirizzi delle 2 U.O. site a Romano di Lombardia sono i seguenti:

**U.O. Settembrini@Home**, in Via Settembrini 43; raggiungibile a piedi dalla stazione in circa 10 minuti percorrendo Via Mazzini, Via Corridoni e Via Duca d'Aosta;

**U.O. SanGiorgio@Home**, in Via San Giorgio 14; raggiungibile a piedi dalla stazione in circa 10 minuti percorrendo Via Mazzini, Via Mons. G. Rossi e S.P. 103.



# Carta dei servizi bassa intensità assistenziale

Il Servizio@Home ha una terza U.O. situata nel Comune di Bergamo.

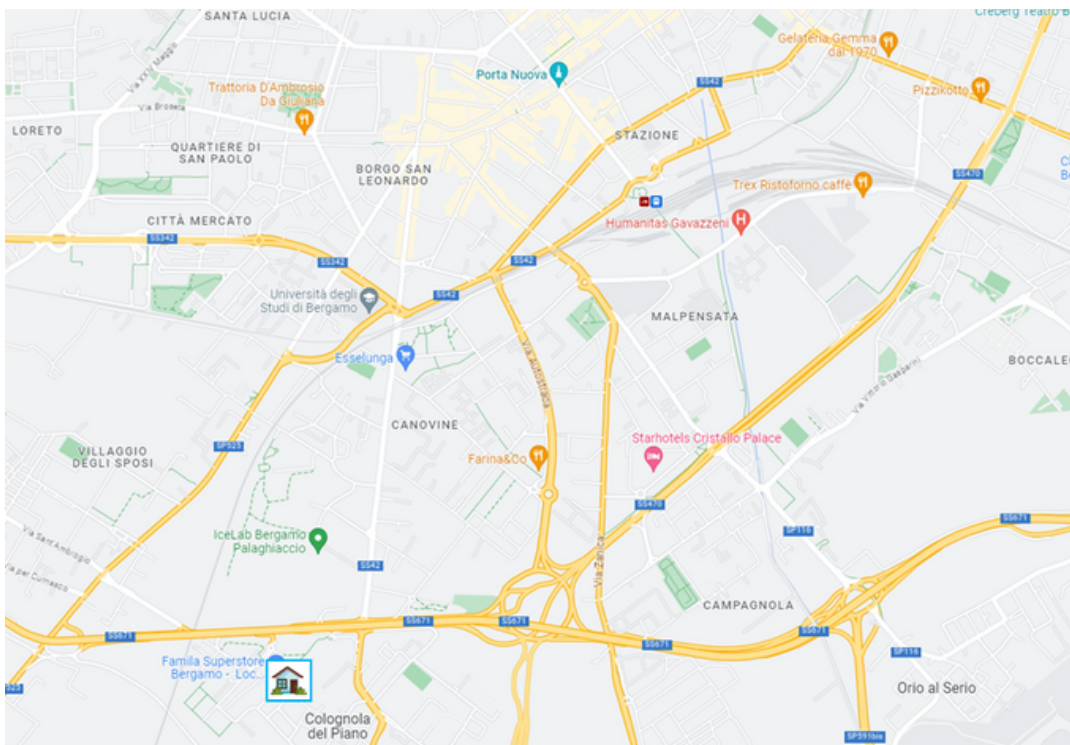
Bergamo si trova sulla direttrice Milano - Brescia. Con l'automobile è possibile uscire al casello di Bergamo (A4).

In treno la linea di riferimento è la Milano - Bergamo (Via Carnate) o la Brescia - Bergamo. La stazione è Bergamo.

Non è previsto un servizio di trasporto da parte della struttura.

L'indirizzo della U.O. sita in Bergamo è il seguente:

**U.O. Colognola@Home**, in Via Giovanni Battista Rampinelli 31; raggiungibile dalla stazione tramite ATB 6A (Azzano S.P.) o in auto prendendo l'uscita della tangenziale "Colognola".



# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

## 6. Valutazione soddisfazione degli ospiti

Semestralmente viene somministrato agli ospiti un questionario di soddisfazione (in allegato).

## 7. A chi si rivolge il servizio a bassa intensità assistenziale

Il servizio si rivolge a tutte le persone, maggiorenni, con problemi di dipendenza da sostanze legali ed illegali che si trovano nella necessità comprovata di un servizio a bassa intensità assistenziale. Tale necessità è certificata dal Servizio Pubblico per le Dipendenze.

Il servizio, attivo per 365 giorni l'anno, realizza soluzioni di tipo residenziale per persone prive di comportamenti antisociali o di patologie psichiatriche attive, caratterizzate da una lunga storia di riabilitazione e da un difficoltoso processo di reinserimento sociale; il servizio si rivolge a utenti stabilizzati, ovvero non in una fase attiva di dipendenza. Le soluzioni di tipo residenziale realizzate si caratterizzano per essere inserite in una rete di accompagnamento sociosanitario e di opportunità occupazionali, relazionali, ricreative, culturali.



# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

L'intervento che si vuole proporre, punta alla ricostruzione di un livello di autonomia e di responsabilizzazione sostenibile per il soggetto, attraverso l'offerta di percorsi che motivino la persona nel riappropriarsi di una parte di responsabilità e di soggettività rispetto alla propria esistenza, attraverso la valorizzazione di competenze, l'ascolto e la definizione comune dei problemi.

L'idea di fondo è quella di poter offrire soluzioni residenziali leggere in rete tra loro e con il territorio, dove i soggetti possano trovare spazi al cui interno utilizzare le proprie competenze in un ambiente supportivo e "protettivo" ove necessario, per garantire loro spazi di autonomia e messa alla prova.

La cooperativa gestisce due sedi operative a Romano di Lombardia (BG) e una sede operativa a Bergamo, i cui posti autorizzati, accreditati e a contratto sono:

- *4 posti in San Giorgio@Home* (Romano di Lombardia)
- *8 posti in Settembrini@Home* (Romano di Lombardia)
- *4 posti in Colognola@Home* (Bergamo)

Nella sede operativa del servizio, presso l'Ufficio@Home sito in Romano di Lombardia Viale Dante Alighieri 190, vi è la documentazione necessaria a tracciare le presenze degli ospiti e degli operatori.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

### 8. Le attività e i servizi

Le prestazioni socio-sanitarie erogate negli appartamenti consistono in attività di sostegno alla persona, di cura, remissione del sintomo e di ottenimento dell'autonomia possibile, e nello specifico:

- *Soluzione abitativa*
- *Cura della persona*
- *Assistenza nelle normali attività quotidiane*
- *Colloqui di sostegno individuale*
- *Attività di gruppo*
- *Informazione ed educazione sanitaria*
- *Lavoro di rete e rapporti con il territorio finalizzato al reinserimento sociale e, se possibile lavorativo*
- *Organizzazione del tempo libero e attività di risocializzazione*
- *Cura delle relazioni familiari ed amicali*
- *Progettazione, pianificazione degli interventi e loro tracciabilità*
- *Attività occupazionali*
- *Attività sportive, culturali, ricreative e risocializzanti*
- *Valutazione della soddisfazione degli ospiti*

**Per ogni ospite inserito è formulato un Progetto Individuale** che contenga le azioni previste in relazione agli obiettivi posti. Il personale garantisce almeno due visite settimanali per sede operativa e un colloquio settimanale con ogni ospite inserito.

I costi delle prestazioni (retta), che non comprendono le spese personali previste nel regolamento della struttura, sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale secondo la normativa vigente. Non è previsto un deposito cauzionale.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

Per quel che riguarda i rapporti con gli Uffici territoriali che si occupano di protezione giuridica e dei servizi sociali è stato nominato un referente nella figura del dr. Fabio Mario Loda, (Verbale di nomina da parte del Cda del 17.03.2015).

## 9. Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

Tale servizio non è ad accesso diretto ma vi è sempre l'invio da parte di un servizio pubblico (Sert, SMI) in quanto vi è la necessità di una certificazione idonea.

**Costituiscono criteri di esclusione la presenza di comportamenti antisociali o di patologie psichiatriche attive; un requisito per l'ingresso è la persona sia stabilizzata, ovvero non in una fase attiva di dipendenza.**

L'ingresso in appartamento avviene dopo che il Responsabile dell'Unità di Offerta valuta l'idoneità dell'inserimento. Questo avviene generalmente attraverso uno o più colloqui di Ascolto. In questa occasione vengono acquisite le informazioni utili per la valutazione della motivazione al percorso; al richiedente viene data la possibilità di visitare gli appartamenti accompagnato da un educatore o da un ospite da lui delegato e gli viene consegnato il materiale informativo cartaceo.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite verrà accolto dall'educatore in turno, sarà tenuto a firmare il contratto iniziale di ingresso e l'autorizzazione alla gestione dei dati personali. Verrà verificato che l'ospite non abbia con sé materiali non autorizzati (vedi regolamento struttura). Gli verrà infine assegnata una stanza.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

Alla presa in carico seguirà poi il Progetto Educativo individuale dell'ospite e la Pianificazione delle Attività relativa.

La dimissione avviene per completamento del programma terapeutico, per allontanamento dalla struttura (vedi regolamento), o per interruzione volontaria. La permanenza massima prevista è di 18 mesi salvo rivalutazioni.

Alla dimissione viene rilasciata all'ospite una relazione di sintesi in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale in altro servizio.

## 10. Gestione delle liste d'attesa

I criteri secondo cui viene gestita la lista d'attesa di persone ritenute idonee all'inserimento sono i seguenti:

- *Data del primo colloquio*
- *Volontà/disponibilità dell'ospite all'ingresso*
- *Motivazione del paziente valutata dall'operatore che segue la fase di Ascolto*

In caso di diniego all'accesso in comunità a causa di non idoneità del paziente è redatta motivata relazione.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

## 11. Accesso alle strutture da parte di persone esterne

L'eventuale accesso alle strutture da parte di chi è interessato a incontrare gli ospiti domiciliati deve avvenire necessariamente di concerto con l'educatore di riferimento dell'ospite stesso in linea con il Progetto Individuale.

## 12. Trasferimento interno

Al termine della permanenza dell'ospite presso l'unità di offerta, in previsione di trasferimento ad altra struttura della cooperativa, si prevede:

- *Relazione finale percorso effettuato*
- *Passaggio di consegne tra Responsabili UdO*
- *Passaggio di consegne tra operatori coinvolti*
- *Redazione di un primo progetto e collaborazione sullo stesso tra le due UdO*
- *Organizzazione del momento di passaggio dell'ospite in cui siano presenti anche le figure educative coinvolte*

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

### 13. Richiesta della cartella clinica (FASAS)

La cartella clinica è il documento che contiene tutte le informazioni relative alla persona ospite di una struttura residenziale. Come qualunque altro documento amministrativo, una volta dimesso, il paziente ha diritto a prendere visione o richiedere una copia della propria cartella clinica, secondo quanto previsto dalla legge 241 del 1990 e sue successive modifiche. Per farlo è necessario rivolgersi alla struttura presso cui è avvenuto il percorso terapeutico, che è obbligata a conservarla nei propri archivi.

#### CHI PUÒ RICHIEDERLA

Oltre l'interessato possono richiedere la cartella:

- *Gli eredi legittimi*
- *Persona delegata munita di copia del documento di identità dell'ospite, del proprio documento di identità e di delega scritta*

#### COME RICHIEDERLA

L'interessato deve inoltrare la richiesta al Responsabile dell'Area Dipendenze della Cooperativa. È necessario presentare una domanda in carta semplice in cui vengono indicati i propri dati anagrafici e gli estremi per individuare la cartella (ovvero la struttura in cui è stato ospitato e la data in cui è avvenuto l'ingresso), specificando se desidera la cartella clinica completa o solo la cartella sanitaria. Va allegata copia del documento di identità.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

La domanda si può inviare via fax allo 0363 911 049 o via Email a [responsabile.dipendenze@coopgasparina.it](mailto:responsabile.dipendenze@coopgasparina.it). La richiesta viene soddisfatta entro 30 giorni.

### TARIFFE

Per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autentica le tariffe sono:

- *Da 1 a 100 pagine € 15,00*
- *Da 101 a 300 pagine € 35,00*
- *Da 301 pagine in poi € 55,00*

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima del ritiro della documentazione presso la segreteria della Cooperativa in via Balilla, 13 - Romano di Lombardia (BG).

### MODALITÀ DI RITIRO

La documentazione richiesta si ritira presso l'ufficio della Responsabile dell'area dipendenze della Cooperativa dopo aver effettuato il pagamento.

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

La documentazione si consegna esclusivamente a:

- *Intestatario della documentazione provvisto di documento di identità*
- *Delegato fornito di documento personale di identità, di delega scritta e di un documento di identità del richiedente*

Nel caso l'intestatario sia deceduto la documentazione clinica verrà rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

# 14. Il personale e le prestazioni

Gli Operatori espletano le loro attività, per la maggior parte del loro tempo, a contatto con l'utenza. Il tempo non a contatto con l'utenza è utilizzato per l'utenza[1] stessa e per servizio[2].

**Tutte le attività e tutte le mansioni svolte dagli Operatori sono realizzate con la partecipazione ed il coinvolgimento attivo degli Utenti, coerentemente con lo stile di accoglienza e condivisione propri della cooperazione sociale ed in accordo con il programma terapeutico individuato per ogni Utente.**

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento.

*[1] Es: Relazioni, équipe, compilazioni moduli, formazione, supervisione, ecc.*

*[2] Es: Mantenimento della "rete", rapporti con l'esterno, programmazione, preparazione turni, ecc.*

## **RESPONSABILE DEL PROGRAMMA**

Il Responsabile di ogni Unità Operativa è tenuto in particolare a:

- *Partecipare ai tavoli territoriali di coordinamento dei progetti a bassa intensità assistenziale*
- *Gestire le richieste di ingresso, le liste d'attesa e le presenze tenendo conto delle indicazioni rispetto alla saturazione della struttura definite negli obiettivi strategici della Cooperativa*



# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

- *Fare da collante tra la rete interna afferente alla Cooperativa (U.O., Uffici, Volontari) e quella esterna (territorio, altri enti, ...) creando sinergie ed integrazioni*
- *Adempiere alla normativa sulla sicurezza come preposto*

Il responsabile di programma è individuato, come da D.g.r. 31 luglio 2015 – 3945, tra le seguenti figure professionali:

- *Educatore professionale sanitario*
- *Psicologo*
- *Medico*

### **CASE MANAGER**

Svolge innanzitutto il ruolo di care management accompagnando gli utenti a costruire all'interno della residenzialità forme di autonomia sostenibili e supportate. Inoltre svolge un ruolo di raccordo con le risorse del territorio favorendo forme di collaborazione tra le realtà istituzionali e quelle informali in modo da favorire la realizzazione di coesione sociale, condizione ottimale per la sostenibilità dei progetti rivolti all'utenza del progetto, ma importanti per lo stesso territorio di appartenenza del progetto. Interviene nel progetto per supportare gli utenti nel garantire una condizione igienico sanitaria dignitosa in riferimento alla situazione fisica degli stessi o degli spazi residenziali.

Il suo intervento si realizza prevalentemente nell'intervento domiciliare. L'operatore è individuato tra le seguenti figure professionali:

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

- *Educatore professionale*
- *Assistente sociale*
- *Dottore in tecniche psicologiche per i servizi alla persona e alla comunità*
- *Infermiere*
- *Operatore socio sanitario - O.S.S.*

### **VOLONTARI**

Rappresentano uno degli elementi di rapporto con il territorio. Favoriscono la realizzazione di un contesto di appartenenza per l'utenza. Sono alla base del processo di coesione sociale che il progetto intende favorire, come cambiamento del territorio, con l'attivazione delle residenzialità.

All'interno della nostra realtà opera un gruppo di volontari, assicurati e formati, appartenenti alla GVG – Gruppo Volontari Gasparina, associazione iscritta all'Albo delle Associazioni di Volontariato e convenzionata con la Cooperativa.

I volontari svolgono diverse attività all'interno della cooperativa e delle sue U.O. Tali attività sono:

- *Ludico-ricreativa*
- *Supporto scolastico*
- *Supporto agli ospiti nelle attività lavorative quotidiane*
- *Supporto nel caso in cui gli ospiti siano ricoverati presso strutture ospedaliere*

Tutte le attività delle risorse umane vengono coordinate dal Responsabile U.O. interessata garantendo l'integrazione tra le diverse figure professionali, i volontari ed i tirocinanti eventualmente presenti.

# Carta dei servizi

## bassa intensità assistenziale

### 15. Modalità di contatto

Per segnalazioni, informazioni e richieste di ingresso è necessario rivolgersi direttamente al Responsabile delle Unità d'Offerta al seguente recapito:

**Sede operativa:**

Viale Dante Alighieri, 190  
Romano di Lombardia (BG)

**Tel.** 0363 911 031 - 331.4070485

**Fax** 0363 911 049

**Email:** [bia.home@coopgasparina.it](mailto:bia.home@coopgasparina.it); [claudia.legramanti@coopgasparina.it](mailto:claudia.legramanti@coopgasparina.it)

# Regolamento dell'appartamento

## Benvenuto negli appartamenti del Servizio a Bassa Intensità Assistenziale (BIA) @Home della Cooperativa Sociale Gasparina Di Sopra

Se sei qui è perché per te il Servizio a Bassa Intensità Assistenziale (BIA) può essere un'occasione dove poter far crescere per quanto possibile e secondo gli obiettivi che ti darai, la tua autonomia. In queste pagine vorremmo spiegarti cosa rappresenta per noi questo servizio e quali possono essere dal nostro punto di vista le opportunità della nostra offerta.

### @HOME È UN SERVIZIO ALLA PERSONA

L'appartamento in cui andrai a vivere fa parte di una rete denominata @HOME. La cooperativa gestisce tre sedi operative per un *totale di 18 posti autorizzati, accreditati e a contratto*: **SETTEMBRINI@HOME (8 posti)** e **SANGIORGIO@HOME (4 posti)** site a Romano di Lombardia, **COLOGNOLA@HOME (4 posti)** sita a Bergamo.

Quello che ti verrà offerto è un servizio che prevede il supporto ad alcune dimensioni della vita personale[1]. Il servizio si rivolge a tutte le persone sia maschi che femmine, maggiorenni, con **problemi di dipendenza** da sostanze legali ed illegali che si trovano nella necessità comprovata di un servizio a bassa intensità assistenziale. Tale necessità è certificata dal **Servizio Pubblico per le Dipendenze**. Il servizio realizza soluzioni di tipo residenziale per persone caratterizzate da una lunga storia di riabilitazione e da un difficoltoso processo di reinserimento sociale. Le soluzioni di tipo residenziale realizzate si caratterizzano per essere inserite in una **rete di accompagnamento sociosanitario e di opportunità occupazionali, relazionali, ricreative, culturali**.

# Regolamento dell'appartamento

L'intervento che si vuole proporre, punta alla ricostruzione di un livello di autonomia e di responsabilizzazione per te sostenibile, attraverso l'offerta di percorsi che ti motivino nel riappropriarti di una parte di responsabilità rispetto alla tua esistenza, attraverso la valorizzazione delle tue competenze, la promozione globale della tua persona, l'ascolto e la definizione comune dei problemi. In questo servizio avrai la possibilità di usufruire di soluzioni residenziali leggere in rete tra loro e con il territorio, dove potrai trovare spazi al cui interno utilizzare le tue competenze in un ambiente supportivo e "protettivo", ove necessario, per garantirti autonomia e messa alla prova. Quando sarai inserito per te sarà previsto un **Progetto Individuale** che conterrà le azioni previste in relazione agli obiettivi posti. Gli operatori del servizio ti garantiscono **almeno due visite settimanali per sede operativa e un colloquio settimanale**, oltre a contatti telefonici ed altre modalità di comunicazione e contatto.

Come detto **@HOME è un servizio**: i costi delle prestazioni (retta), che non comprendono le spese personali sono **a totale carico del Servizio Sanitario Regionale** secondo la normativa vigente. Non è previsto un deposito cauzionale. Tale servizio non è ad accesso diretto ma vi è sempre **l'invio da parte di un servizio pubblico (Sert, SMI)** in quanto vi è la necessità di una **certificazione idonea**.

L'ingresso in appartamento avviene dopo che il Responsabile dell'Unità di Offerta valuta l'idoneità dell'inserimento. I criteri di valutazione sono essenzialmente in linea con quanto previsto negli obiettivi del servizio. Se è vero che nel periodo potrai sviluppare alcune competenze ed autonomie, per essere inserito nel servizio dovrai averne alcune di base. Te ne segnaliamo un paio: **la tenuta dell'astinenza e la capacità di chiedere una mano in caso di necessità**. Tutto questo in un quadro di autonomia di capacità di relazione con gli altri che garantiscano di poter lavorare sulla promozione e sullo sviluppo di opportunità legate al lavoro, al tempo libero, al volontariato, alla cittadinanza.

# Regolamento dell'appartamento

Per questo verrai invitato ad uno o più colloqui di Ascolto. In questi momenti oltre ad acquisire alcune informazioni utili per la valutazione della reale motivazione al percorso, ti sarà data la possibilità di visitare gli appartamenti accompagnato da un operatore o da un ospite da lui delegato e ti verrà consegnato il materiale informativo cartaceo.

Quando sarai preso in carico, e ti verranno consegnate ufficialmente le chiavi dell'appartamento, costruirai insieme all'operatore che ti seguirà il tuo Progetto Educativo individuale e la Pianificazione delle Attività relativa.

La tua dimissione dal servizio potrà avvenire per completamento del programma terapeutico, per allontanamento dalla struttura, o per interruzione volontaria.

**La permanenza massima prevista è di 18 mesi salvo rivalutazioni.** In particolare questo periodo potrà essere prorogato solo per il tempo necessario a raggiungere la autonomia possibile ipotizzata nel tuo progetto individuale.

*[1] Le prestazioni socio-sanitarie erogate negli appartamenti consistono in attività di sostegno alla persona, di cura, remissione del sintomo e di ottenimento dell'autonomia possibile, e nello specifico:*

- *Soluzione abitativa*
- *Cura della persona*
- *Assistenza nelle normali attività quotidiane*
- *Colloqui di sostegno individuali*
- *Attività di gruppo*
- *Informazione ed educazione sanitaria*
- *Lavoro di rete e rapporti con il territorio finalizzato al reinserimento sociale e, se possibile, lavorativo*
- *Organizzazione del tempo libero e attività di risocializzazione*
- *Cura delle relazioni familiari ed amicali*
- *Progettazione, pianificazione degli interventi e loro tracciabilità*

# Regolamento dell'appartamento

- *Attività occupazionali*
- *Attività sportive, culturali, ricreative, risocializzanti*
- *Valutazione della soddisfazione degli ospiti*
- *Cenni di educazione alimentare*

## PERCHÈ @HOME?

Noterai che il nome delle unità di offerta del servizio a Bassa Intensità Assistenziale è un po' particolare. Attraverso questo "nome" vorremmo comunicarti alcune delle cose che pensiamo a riguardo di questo servizio di housing sociale.

Prima di tutto abbiamo scelto di dirti che quella che andrai ad abitare è una "HOME". La traduzione di "home", dall'inglese, è sicuramente "casa". Ma in lingua inglese c'è un altro termine che la definisce: "house". Sia "house" che "home" possono essere tradotti in italiano come "casa". Entrambi i termini si riferiscono a un luogo di abitazione ma differiscono nei significati psicologici ed emotivi. Una "house" definisce l'edificio, la struttura, composta da mattoni e cemento. **"Home", invece, è il luogo in cui le persone vivono e sentono di appartenere.** La "casa" che ti offriamo vuole essere un **luogo intorno al quale potrai sperimentare sentimenti, emozioni e relazioni nuove.** La "casa" che pensiamo e che vogliamo offrirti è un posto dove potrai, speriamo, "sentirti a casa".

L'altro elemento che puoi trovare nel nome che abbiamo dato alle nostre Unità di Offerta è che hanno la forma di indirizzi di posta elettronica. C'è quell'"AT" (@) che ti vuole comunicare che con l'appartamento **avrà d'ora in poi un indirizzo a cui fare riferimento.** E che potrai dire a chi te lo chiede, senza il problema di decidere se nascondere o meno che "sei in comunità". L'indirizzo, una via ed un numero civico, ti dice che **potrai sperimentarti anche come inquilino, vicino di casa, cittadino,** è un elemento di **una nuova e diversa identità** a cui, speriamo, vorrai abituarti.

# Regolamento dell'appartamento

## ALCUNE REGOLE

Stare in un servizio, anche se ha le caratteristiche che ti stiamo descrivendo, significa **“stare ai patti”**. **Vogliamo di seguito dirti quali sono le cose per noi irrinunciabili.**

L'essere inquilino, ed in particolare co-inquilino, significa che **la convivenza da noi sarà sempre tutelata**. Lo sappiamo che non sarà semplice, perché ognuno arriva in questo servizio con la propria storia, il proprio carattere, le proprie abitudini e punti di vista. Anche per te sarà così. Significa che è naturale che ci siano problemi di convivenza ma dovranno essere affrontati e gestiti in modo civile. **Non saranno ammessi agiti violenti**. Se accade, ma anche in caso di pressioni e minacce gravi, ti chiederemo di lasciare l'appartamento ed il servizio. **C'è una struttura organizzativa ed educativa che può supportarti in ogni momento anche per imparare a gestire questa vicinanza a cui, probabilmente, non sei abituato.**

Come detto, con l'inserimento in appartamento diventi anche, per qualcuno, **vicino di casa**. Dovrai tenere conto anche di questa dimensione che nel tempo diventerà normale. Questo significa che anche con i vicini ti chiediamo di essere in grado di **gestire in modo civile la relazione**. Dovrai leggere il regolamento condominiale ed adeguarti a quello che il condominio richiede. Un regolamento di condominio non nasconde solo regole e compiti, ma anche opportunità di utilizzo degli spazi. Anche in questo caso se ci sono dei problemi che non riesci a gestire da solo chiedi pure una mano.

Ti chiediamo di avere **estrema cura dell'appartamento e del luogo in cui abiti**. Significa mantenerne la pulizia e comunicare prontamente i problemi di manutenzione che potranno verificarsi.

Chi entra negli appartamenti della Bassa Intensità Assistenziale @Home ha un passato di dipendenza. **Il rischio di ricaduta c'è**. Ti chiediamo se non stai bene di **fidarti ed affidarti, e comunicare tempestivamente**, se accade, qualsiasi tuo agito.



# Regolamento dell'appartamento

Scoprire da un test l'uso di sostanze o alcoolici ci mette nella condizione di mettere in discussione insieme al tuo servizio di riferimento il percorso in quanto rappresenta per noi un rifiuto dell'alleanza terapeutica proprio nel momento in cui vi è bisogno.

Sappi che è previsto, in caso di ricaduta e dopo una valutazione della situazione personale, **il trasferimento temporaneo in Comunità Terapeutica (Reinserimento)**. Questa azione è talvolta necessaria per proteggere le persone dagli effetti delle eventuali ricadute e per contenerne i danni.

**Per nessun motivo dovrai inserire sostanze, alcoolici, farmaci non autorizzati in appartamento.** Questa situazione può essere molto pericolosa per te e per chi vive con te. **Qualora accadesse saremo costretti ad allontanarti.**

All'interno dell'appartamento non sei da solo. Gli altri diventeranno per te una risorsa attiva e costante. Tu sei tenuto a diventarlo per gli altri.

Stai molto attento nel condividere il senso e chiedere la possibilità di invitare altre persone in casa. Anche questo deve far parte di un progetto ed è necessario che vengano rispettati gli spazi di ognuno.

Anche il prestare denaro o chiederne in prestito tra ospiti del servizio, senza che venga condiviso con l'educatore, diventa problematico se fatto di nascosto. O forse proprio per quello. Se hai problemi di soldi non cercare da solo una via di uscita. Sappiamo tutti che questo in genere crea confusione, tramini, accordi e dinamiche che a lungo andare possono essere nocive. Condividi con il tuo educatore la situazione, insieme riuscirete a capire se è un problema temporaneo oppure più profondo, e sempre insieme troverete il modo di affrontarlo.

**In conclusione in appartamento sperimenterai che l'altra faccia dell'autonomia è la responsabilità personale. Sarai senz'altro più libero, ma il limite a questa libertà sarà la libertà degli altri e le tue responsabilità quotidiane.**

## **AUTONOMIA È RESPONSABILITÀ**

Il servizio in cui stai per entrare ha tra i suoi obiettivi la tua autonomia personale. Come scoprirai noi parliamo spesso di **autonomia possibile**.

# Regolamento dell'appartamento

Nel tempo in cui starai con noi individueremo insieme i passi che potrai fare per essere maggiormente autonomo. Aspettati che ti venga chiesta la tua parte. Anche e soprattutto nelle piccole cose il nostro ruolo sarà quello di accompagnarti e stimolarti a muoverti verso la tua autonomia. Non ci sostituiamo a te se non sarà strettamente necessario. Se sei abituato ad avere risposte in tempo reale dagli operatori rispetto ai tuoi bisogni, come accade a volte in comunità terapeutica dove l'operatore è sempre presente, qui normalmente non sarà possibile. È una scelta di fondo che definisce bene il nostro ruolo di operatori, ed il tuo.

**Ti chiediamo perciò di non essere UTENTE di un servizio, ma PROTAGONISTA di un progetto.** Cosa vuol dire? Proviamo a spiegartelo in poche righe:

- *Quella che vorremmo costruire con te è una alleanza terapeutica, ovvero trovare un "terreno comune", degli obiettivi comuni, che orientano il nostro lavoro e di cui essere, pur con ruoli diversi, **CORRESPONSABILI**.*
- *Come avrai capito le **RELAZIONI** sono il centro della nostra proposta. Anche di queste sei responsabile. Ti chiederemo anche di partecipare alla **vita del territorio in cui abiti**. Nella nostra proposta questo è **un aspetto terapeutico e protettivo**. Avere delle buone relazioni, sentirsi parte di un gruppo, di un territorio, significa riprendere le fila del proprio ruolo di **CITTADINO**. Cittadinanza, legalità, autonomia, responsabilità, libertà ... Questi saranno, se vorrai, i caratteri della tua prossima identità.*

Ti chiediamo di imparare una **modalità diversa di relazionarti con gli operatori**. Non saranno sempre nel servizio, per cui dovrai imparare a gestire questa distanza. **Gli operatori sono reperibili telefonicamente dalle 8 alle 20 dal lunedì al sabato**. Ma è una reperibilità da usare solo per cose realmente urgenti ed importanti. Troverai altri modi per comunicare con loro (Whatsapp, Messaggi,...) per cose più quotidiane (es. spese, necessità di interventi di manutenzione,...).

# Regolamento dell'appartamento

Per le eventuali emergenze, come ogni cittadino, sei tenuto a rivolgerti al 112 o alla Guardia Medica (dalle 20 alle 8 e nei festivi tel. 116117). Avviserai gli operatori solo successivamente nei tempi e modi concordati.

## IL PROGETTO INDIVIDUALE

La bussola del lavoro nel servizio @HOME sarà il tuo **Progetto Individuale**.

Non è solo un elemento formale. Ma quali caratteristiche pensiamo dovrebbe avere questo elemento del tuo percorso?

- **Ti verrà chiesto che sia sicuramente TUO.** Non vi sarà spazio perché qualcun altro costruisca un progetto al tuo posto. Il nostro ruolo sarà di stimolo e di riflessione. Ti accompagneremo nel progetto ma anche a comprendere insieme a te quali cose sono davvero importanti, quali urgenti, su quali sei disponibile a investire e su quali no.
- **Ti verrà chiesto di porti degli obiettivi.** Ti chiederemo di uscire dall'abitudine ai linguaggi "comunitari" ed a rendere il progetto molto più di un accessorio del tuo percorso nel servizio (Quanti progetti hai firmato nella tua vita?).
- **Ma allora che obiettivi mi devo porre? Ti diamo tre indicazioni facili da tenere a mente ma che descrivono bene quello che faremo insieme. Ti chiederemo di porti degli obiettivi avendo presente la tua realtà, indicarne una direzione di crescita, autonomia, libertà maggiore, stando con i piedi per terra e con azioni concrete e verificabili. Insomma il percorso che pensiamo di offrirti è fatto da tanti PICCOLI PASSI POSSIBILI.**

## UNA NUOVA IMMAGINE

Ma tu, mentre stai leggendo queste righe, **riesci ad immaginarti così?** Hai la consapevolezza che un percorso come questo che ti stiamo proponendo ti chiederà davvero di **cambiare la tua immagine?** Non solo rispetto agli altri. Su questo credo che tu possa essere facilmente d'accordo. **Stiamo parlando di te.** Le tue resistenze al cambiamento saranno al centro della nostra attenzione e ne avremo rispetto e cura. Sappiamo che ci saranno. Stai certo che ci lavoreremo insieme.

# Regolamento dell'appartamento

## E ADESSO CI STAI O NO?

Alla fine di questo regolamento è il caso di **scegliere se ci stai o no**. È questione di aver capito bene di cosa abbiamo parlato e che proposta ti stiamo facendo. E di fidarti che questo è un percorso dove potrai trovare degli elementi di crescita e di autonomia inaspettati.

**Se hai ancora dei dubbi è questo il momento di chiedere spiegazioni.** E poi di scegliere se starci o no.

**Noi la firma la mettiamo già, aspettiamo la tua...**

**Benvenuto al servizio @Home...**

Io sottoscritto/a ..... nato/a a ..... (....) il ..... dichiaro di aver letto e compreso quanto descritto nel presente regolamento e di voler aderire al progetto proposto.

In fede.

L'inquilino dell'appartamento (Udo .....@home)

.....

Il responsabile del Servizio .....@home

.....

Romano di Lombardia, .....

# Allegati

## **ALLEGATO 1** **INFORMATIVA RELATIVA ALLA TUTELA DEI DIRITTI DELLE** **PERSONE ASSISTITE**

**L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT)** è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3.

La normativa di riferimento e le linee guida emanate dalla Regione Lombardia, con DGR 23/12/2009 n. 8/10884, indicano in modo preciso quali debbano essere le caratteristiche salienti dell'UPT.

**L'UPT costituisce uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie:**

- *Opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti*
- *Verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei predetti diritti degli utenti*
- *È in stretto collegamento con gli Uffici di Piano e di Protezione Giuridica dell'ATS, con i Tavoli del Terzo settore e con il Network Regionale per l'ascolto del cittadino*

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- *Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'ASST, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.*
- *Accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti*

# Allegati

## **Come contattare l'UPT:**

L'Ufficio relativo alla nostra sede territoriale è quello del distretto Bergamo ovest. Le segnalazioni possono essere fatte telefonicamente allo 0363 990 234 oppure tramite Email all'indirizzo  
uff\_publicatutela@asst-bgovest.it.

**Se ci si vuole rivolgere ad un'altra sede territoriale, in ogni ATS ed in ogni Azienda Ospedaliera pubblica della Regione è attivo un Ufficio di Pubblica Tutela.**

## **Il Difensore Civico Regionale**

Come accennato nella pagina precedente, gli Uffici di Pubblica Tutela sono istituiti obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie della Regione Lombardia. Quando si verificasse che, in una Azienda Ospedaliera Pubblica, non fosse attivo un Ufficio di Pubblica Tutela, ci si può rivolgere al Difensore Civico Regionale.

Al Difensore Civico Regionale ci si può rivolgere anche quando, fatta la segnalazione all'UPT, non si è soddisfatti della risposta ricevuta.

Al Difensore Civico Regionale, infine, ci si può rivolgere anche per altre materie quando nel proprio Comune non è presente il Difensore Civico Comunale.

Per conoscere tutte le competenze del Difensore Civico Regionale, o per contattarlo, consultare il relativo sito [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

L'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo è accreditato quale centro di raccolta per le segnalazioni da inviare al Difensore Civico Regionale.

# Allegati

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazioni Istituzionali (URP)**

Sezione URP, secondo quanto indicato nelle linee guida dei siti web 2011 e la Legge n. 150/2000 Gli Uffici Relazioni con il Pubblico e Comunicazione Istituzionale, istituiti per aprire la porta della Pubblica Amministrazione ai cittadini, hanno l'obiettivo di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi nella varietà delle regole e dei contesti in cui avviene l'incontro tra sfera pubblica e società civile.

L'URP dell'ATS BERGAMO garantisce ai cittadini l'accessibilità alle notizie che riguardano l'attività dell'Ente, attraverso il coordinamento e la gestione delle informazioni, assicurando l'omogeneità e l'uniformità delle stesse; l'attività al servizio di tutti i cittadini, degli enti pubblici e privati, nazionali ed esteri. Un aiuto per orientarsi fra le strutture della sanità provinciale con l'opportunità di collaborare al miglioramento dei servizi sanitari.

# Allegati

## ALLEGATO 2

### MODULO RACCOLTA SEGNALAZIONI

#### Raccolta segnalazione

(Apprezzamenti, lamentele, disservizi)

Data rilevazione		Numero
Persona che inoltra la segnalazione:		
Nome	Cognome	Funzione
Motivo della segnalazione:		
Possibili soluzioni individuate da chi inoltra la segnalazione:		
Chi ha ricevuto la segnalazione:		
Nome .....	Cognome .....	Funzione .....
Firma .....		
<b>Risposta da parte del soggetto interessato nella segnalazione:<sup>3</sup></b>		
Data ...../...../ .....		Firma .....

La funzione interessata dal reclamo deve darne risposta entro dieci giorni dal reclamo



# Allegati

## ALLEGATO 3 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

	Questionario di Soddifazione degli Utenti
---	---

**Gentile Signora, gentile Signore,**  
la nostra Cooperativa si è impegnata nel miglioramento continuo della qualità dell'assistenza offerta ai propri Ospiti.  
Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre meglio al mandato istituzionale e alle esigenze legittime di tutti i nostri Ospiti.  
La preghiamo di compilare il seguente questionario, in forma **ANONIMA**, dando un valore numerico da 1 a 10 , dove 1 esprime il minimo e 10 il massimo valore di soddisfazione.  
**Grazie per la Sua Collaborazione**

Data \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Unità di offerta: .....@AT HOME

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali** della fase di ascolto:

1	Alle modalità di contatto	
2	Al sentirsi accolto e/o ascoltato	
3	Alla possibilità di poter esprimere liberamente la richiesta di aiuto	
4	Al sentirsi a proprio agio in questa fase	
5	Al livello di percezione della possibilità futura di risoluzione dei miei problemi	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti informativi** della fase di ascolto:

1	Alla carta dei servizi	
2	Al regolamento	
3	Al codice etico e normativa 231	
4	Alle informazioni ricevute sul tuo progetto terapeutico	
5	Alla visita degli spazi della struttura	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti strutturali**:

1	Agli ambienti dove svolgi i colloqui	
2	Alla camera dove alloggi	
3	Ai servizi igienici	

# Allegati

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti partecipativi**:

1	Al tuo coinvolgimento nella gestione pratica della giornata	
2	Al tuo coinvolgimento nelle attività interne della Cooperativa	
3	Al tuo coinvolgimento nelle attività esterne territoriali	
4	Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale	
5	Alla possibilità di proporre miglioramenti	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali**:

1	Al supporto ricevuto dal tuo educatore di riferimento	
2	Al supporto ricevuto dagli operatori del servizio	
3	Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale	
4	Alla possibilità di proporre miglioramenti	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti terapeutici**:

1	Attività ergoterapiche	
2	Attività ricreative	
3	Colloqui con educatori	

## Suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La tua soddisfazione complessiva **da 1 a 10** è: \_\_\_\_\_

# Contatti

## **GASPARINA DI SOPRA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Via Balilla, 13  
24058 Romano di Lombardia (Bg)

Tel. 0363 901 274  
Fax 0363 911 049

**Amministrazione:**  
[amministrazione@coopgasparina.it](mailto:amministrazione@coopgasparina.it)

**Per ingressi e colloqui fare riferimento ai contatti  
relativi al responsabile del servizio:**  
[bia.home@coopgasparina.it](mailto:bia.home@coopgasparina.it)



Gasparina di Sopra

Società Cooperativa Sociale ONLUS