



Opera Bonomelli Onlus

ROLLING STONES

Unità d'offerta sociosanitaria a bassa intensità assistenziale nell'area delle dipendenze

Carta dei servizi

Versione approvata dal direttivo dell'Opera Bonomelli ONLUS in data 16.12.2015



INDICE ARGOMENTI

L'Associazione Opera Bonomelli onlus

Premessa	pag. 3
Presentazione dell'Associazione Opera Bonomelli onlus	pag. 3
Principi etici e finalità generali dell'Associazione	pag. 3
Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità	pag. 4

Il progetto Rolling Stones

Caratteristiche e ricettività	pag. 5
Chi sono le persone accolte	pag. 6
Accoglienza e presa in carico	pag. 6
Lista di attesa	pag. 7
Obiettivi e tempi	pag. 7
Metodo di lavoro dell'UDO	pag. 8
Organizzazione dell'UDO	pag. 9
Équipe e operatori	pag. 11
Figure di supporto	pag. 13
Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti	pag. 13
Reclami e suggerimenti	pag. 13
Dimissioni	pag. 14
Registrazione e archiviazione dati	pag. 15
Dove si trova la comunità e come raggiungerla	pag. 15
Contatti	pag. 17
Allegati	pag. 18



Premessa

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti. Serve a rendere più semplice e chiaro l'accesso e l'uso dei servizi e a facilitare la conoscenza delle caratteristiche e dell'organizzazione dell'intera struttura dell'Associazione Opera Bonomelli.

Chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, al fine di consentire il confronto e raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento saranno concordate e condivise sulla base delle stesse premesse, al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

Presentazione dell'Associazione Opera Bonomelli onlus

L'Associazione Opera Bonomelli onlus nasce nel 1986 e si occupa di accogliere e accompagnare uomini in condizione di grave marginalità sociale. L'Associazione è l'ente gestore del Nuovo Albergo Popolare, struttura situata nelle immediate vicinanze del centro della città di Bergamo e dove tuttora si trova la sua sede legale.

La struttura è attiva in quella sede dal 1957. Nel corso degli anni ha vissuto numerosi lavori di ristrutturazione e adattamento alle normative vigenti, così come una totale riorganizzazione delle attività, passando da dormitorio notturno a struttura educativa di accompagnamento e reinserimento sociale.

All'interno del Nuovo Albergo Popolare sono presenti molti servizi, tra cui comunità che ospitano persone con problemi di alcool e tossicodipendenza.

Principi etici e finalità generali dell'Associazione

I principi e le finalità generali dell'Associazione Opera Bonomelli onlus sono i seguenti:

- Promozione della persona in condizione di esclusione sociale mediante l'offerta di risposte ai bisogni primari (vitto, alloggio...) e l'inserimento in un ambiente che offre opportunità e strumenti per riattivare progettualità aperte al futuro.
- Sostegno alla persona per il recupero di una propria identità come presupposto di qualsiasi progettualità, attraverso l'offerta di relazioni professionali e di un contesto comunitario di supporto tra pari.



- Supporto adeguato per attivare un reinserimento nei circuiti sociali attraverso una rimotivazione personale, la ricostruzione di legami con i servizi sociali del territorio e il recupero di risorse lavorative e alloggiative.
- Sensibilizzazione della comunità locale e delle istituzioni pubbliche per una più adeguata attenzione a promuovere interventi che riducano le cause dei processi di esclusione sociale e per una maggior presa in carico delle persone in condizione di grave marginalità.
- Sostegno a progetti di semi-autonomia che diventano possibili grazie a un'attenzione privilegiata rivolta al tema del casa e a quello del lavoro.

Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità

L'Associazione Opera Bonomelli onlus si occupa di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora che, al momento dell'accesso nelle sue strutture, presentano, in generale, queste caratteristiche:

- **Scarsità o assenza di legami significativi**: le relazioni con i familiari sono difficili o interrotte, la biografia è spesso segnata da esperienze di lutto o separazione. La situazione di vuoto relazionale compromette la capacità di costruire nuovi o rinnovati rapporti significativi sul piano della comunicazione e della relazione affettiva.
- **Multiproblematicità**: spesso sono compresenti più patologie o problemi (dipendenza associata a gravi condizioni di salute, mancanza di casa e disoccupazione) che rendono difficile definire con esattezza le priorità nel trattamento del disagio.
- **Difficoltà di relazione con i servizi**: la somma dei problemi dell'utente può rendere difficile individuare il servizio competente, tanto che gli utenti hanno difficoltà di accesso ai Servizi o vi ricorrono in modo improprio, determinando condizioni tali da pregiudicare l'intervento; l'aggancio ai Servizi per le dipendenze non sempre è un fattore già acquisito anche in condizioni di dipendenza evidente.
- **Problemi di residenza anagrafica**: la mancanza di un alloggio stabile determina anche la perdita dei diritti di cittadinanza e impedisce l'accesso a Servizi diversi dall'emergenza o di bassa soglia.



IL PROGETTO ROLLING STONES

Caratteristiche e ricettività

Il progetto Rolling Stones è stato attivato formalmente nel 2012, all'interno dei progetti in sperimentazione nell'area "cronicità" della Regione Lombardia. Questo progetto, in realtà, si pone in continuità con un'esperienza decennale nella gestione di appartamenti e, in particolare, con l'esperienza della Piccola Polis, attiva dal 2010, grazie alla quale l'Opera Bonomelli è riuscita ad investire anche nel lavoro di rete e di territorio.

Il progetto dell'Opera Bonomelli si è svolto in sintonia con gli approcci di "Housing First" e "Housing Lead". Si tratta di approcci che prevedono una forte integrazione tra servizi abitativi, sanitari, sociali e occupazionali, al fine di garantire un alloggio stabile e duraturo a persone che si trovano in condizioni abitative, sociali, sanitarie e relazionali estremamente problematiche. La fornitura di un'abitazione propria, in tempi relativamente brevi e a partire dalla quale si sviluppa un insieme di servizi e processi di accompagnamento, è pratica consolidata in alcuni Stati Membri della UE (Finlandia, Danimarca, Regno Unito) e sperimentale in molti altri.

Questi approcci sono sostenuti dalle reti FIObsd e FEANTSA di cui l'Opera Bonomelli è parte.

La Regione accredita il progetto Rolling Stones come unità d'offerta sociosanitaria a bassa intensità assistenziale nell'area delle dipendenze nel gennaio 2016 con 13 posti suddivisi in 5 appartamenti (unità d'offerta).

UDO Rolling Stones 1 VIA BONOMELLI, 15 è accreditata per 3 utenti (3 stanze, una sala/cucina, 1 bagno)

UDO Rolling Stones 2 PIAZZA EMANUELE FILIBERTO, 6E è accreditata per 2 utenti (1 stanza, 1 sala/cucina, 1 un antibagno e bagno)

UDO Rolling Stones 3 VIA GORIZIA, 6P è accreditata per 3 utenti (2 stanze, una sala, una cucina, 2 bagni, un cortiletto)

UDO Rolling Stones 4 VIA LUZZATTI, 11 è accreditata per 3 utenti (2 stanze, una sala, una cucina, 1 bagno, un ripostiglio)

UDO Rolling Stones 5 VIA SAN BERNARDINO 139 è accreditata per 2 utenti (1 stanza, una sala, una cucina, un bagno)



Nel corso del progetto sono utilizzati anche altri spazi, attività e progetti, tra cui il Nuovo Albergo Popolare, gestiti dall'Associazione e situati sempre nella città di Bergamo.

Chi sono le persone accolte

In accordo con le finalità dell'Associazione, il Rolling Stones accoglie persone con problemi di tossico e alcol dipendenza, pregressi e pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali, difficoltà di reinserimento sociale, abitativo, relazionale, comorbilità. Per pregressi pluriennali percorsi terapeutici si intendono, in base alla legislazione, almeno sette anni nel sistema ambulatoriale o cinque anni in comunità.

Le persone accolte sono prive di comportamenti antisociali e hanno alle spalle lunghi percorsi di tossico e alcol dipendenza, di devianza e di emarginazione che, per condizioni di salute, precarietà abitativa e insufficienza di reddito, non sono in grado di costruirsi spazi di reale autonomia. Si tratta di unità d'offerta rivolta a utenti stabilizzati, ovvero non in una fase attiva di dipendenza, che propone, in alternativa a un ulteriore programma terapeutico-riabilitativo comunitario, una serie di attività e prestazioni finalizzate al raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile, agendo sugli aspetti abitativi, lavorativi, di integrazione sociale e di coinvolgimento nella comunità locale.

Tutte le persone presenti nell'UDO sono accreditate dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso le unità specialistiche (Ser.T, NOA, SMI).

L'accesso è prioritariamente riservato a persone che provengono dalla città e dalla provincia di Bergamo ma è possibile, su richiesta dei Servizi Specialistici sulle dipendenze, l'accesso a persone di altre provincie della regione Lombardia.

Accoglienza e presa in carico

Presa in carico

L'ammissione nell'UDO avviene in seguito al compimento dei seguenti passi:

- formulazione della richiesta all'Associazione Opera Bonomelli ONLUS, in particolare all'equipe Rolling Stones (tel. 035319800 o retieterritorio@operabonomelli.it), da parte dell'ente inviante (servizio specialistico, in accordo preferibilmente con gli enti locali) o della persona interessata, accompagnata dalla certificazione;
- nel caso ci siano posti disponibili si prevede una conoscenza diretta tra il paziente e Rolling Stones tramite uno o più incontri, nel corso dei quali sia l'utente che gli operatori dell'UDO valutano la sostenibilità e le modalità di inserimento;



- formulazione, da parte dell'équipe Rolling Stones, della disponibilità all'inserimento, con le precisazioni delle condizioni generali del programma;
- presa in carico della persona e destinazione nell'unità operativa ritenuta più idonea al caso.

Accoglienza

L'ospite, una volta accolto nell'UDO, insieme al responsabile di sede e agli educatori si attiverà per effettuare le procedure di seguito elencate:

- registrazione ed archiviazione dei dati anagrafici;
- sottoscrizione del documento relativo al consenso al trattamento dei dati;
- illustrazione e sottoscrizione del regolamento e dei diritti dell'ospite (allegato n.1);
- sottoscrizione della dichiarazione di ingresso volontario nell'UDO e consegna della carta dei servizi (allegato n.2);
- apertura del FASAS;
- comunicazione al servizio inviante dell'ingresso dell'utente per l'invio della valutazione multidimensionale del bisogno;
- avvio procedura relativa alla terapia farmacologica.

Lista di attesa

Nel caso la richiesta di inserimento non possa essere soddisfatta immediatamente, la persona segnalata è iscritta in un apposito registro. Viene dato quindi riscontro all'ente inviante o alla persona stessa della situazione attuale e delle motivazioni che richiedono l'iscrizione alla lista d'attesa.

L'ordine cronologico della richiesta non rappresenta l'unico criterio di accesso all'UDO; per la specificità del progetto, infatti, risulta indispensabile una valutazione dell'équipe in merito alla compatibilità tra le caratteristiche individuali e quelle della situazione abitativa contingente (inquilini presenti e spazi a disposizione).

Quando nell'UDO si creano le condizioni per l'inserimento di una nuova persona, la responsabile di sede provvede ad informare il Servizio inviante e/o la persona interessata affinché si predispongano le condizioni per la nuova accoglienza della persona interessata.

La lista di attesa non ha limiti di tempo

Obiettivi e tempi

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 a 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'organizzazione dell'UDO si pone come obiettivo quello di intervenire sul recupero ed il potenziamento delle risorse soggettive e accompagnare la persona alla costruzione di un contesto di appartenenza.

I tempi del percorso sono definiti per legge regionale (D.g.r. 31 luglio 2015 - n. X/3945). Il programma ha una durata di 18 mesi. Data la complessità del disagio, che aggrega dipendenza e marginalità sociale, la Regione ha previsto la possibilità di rivalutazioni da parte del Servizio Specialistico che stabilisce la necessità o meno di proroghe.

Metodo di lavoro dell'UDO

Si propongono agli utenti percorsi che possano, con tempo e gradualità, riattivare consapevolezza e motivazione ad evolvere nei propri percorsi biografici. Si ritiene che ciò possa avvenire se si offre al soggetto, accanto a strumenti strettamente terapeutici, un "contenitore" relazionale ed affettivo in grado di mettere in discussione i propri consolidati equilibri, legati all'uso di sostanze e a relazioni "marginali". All'interno di un tale "contenitore" trovano spazio anche il confronto e la rielaborazione tra pari e forme di "mutualità reciproca", orientata e sostenuta dagli operatori, come ulteriore strumento e occasione di aggancio e di evoluzione. Questa modalità si pone anche come alternativa efficiente, considerando i carichi di lavoro dei servizi, ed efficace nei confronti di soggetti che spesso si percepiscono solo come "singoli" all'interno di circuiti marginali. L'idea di fondo è pertanto quella di poter offrire soluzioni residenziali leggere ed "intermedie" per garantire spazi di autonomia e per mettere i soggetti nella condizione di attivare le proprie competenze, all'interno di un ambiente supportivo e "protettivo".

Nella UDO ogni persona è considerata prima di tutto un cittadino che poi, in ragione della sua condizione biografica, diventa utente della UDO. Questo attribuisce significato ad alcune scelte organizzative e operative del progetto. In particolare:

- L'UDO si trova nella città di Bergamo e gli utenti sono invitati ad utilizzare i suoi servizi come ogni altro cittadino. Questo significa che c'è un costante rapporto con i servizi (medico di base, Servizio Sociale territoriale, ecc.) e le offerte del territorio (culturali, ricreative, ecc.)
- Al di là del progetto individuale e della documentazione sottoscritta, è fondamentale un rapporto di fiducia e responsabilità reciproca tra l'équipe degli operatori e l'utente che si sviluppa nel corso del tempo e determina l'evoluzione del progetto.
- Il rispetto del regolamento è fondamentale, ma il rispetto della regola non costituisce la base del rapporto tra operatore e utente; questa è rappresentata, invece, dalla condivisione,



anche attraverso forme di conflitto, di un percorso evolutivo di cui si conosce l'inizio, ma che vede l'esito prevalentemente influenzato dalle scelte dell'utente.

- Infine, nell'ottica della cittadinanza e vista la complessa situazione di disagio degli utenti, i percorsi sono condotti con un forte rapporto progettuale tra Servizio Residenziale, Servizio Specialistico (dipendenze e, se necessario, salute mentale), Servizio Sociale Territoriale.

Organizzazione dell'UDO

Il progetto Rolling Stones non prevede fasi specifiche di percorso, se non un primo momento di ambientamento e un conseguente periodo di attenzione finalizzata ad aiutare la persona a raggiungere un maggiore equilibrio in condizioni di semi-autonomia.

Essendo un servizio residenziale è aperto 7 giorni su 7 24 ore al giorno.

Ambientamento

Prima dell'effettivo e reale ingresso in appartamento sono previsti, oltre agli incontri con il responsabile di sede e gli educatori, la visita presso l'appartamento e la conoscenza degli altri inquilini (utenti).

Dopo il "trasloco" vero e proprio, il primo periodo è dedicato alla conoscenza della casa, con l'obiettivo di aiutare l'utente a sentire propri gli spazi dell'appartamento e cercando di metterlo nelle condizioni migliori per interagire con gli altri inquilini e per costruire con loro nuove dinamiche, abitudini ed equilibri.

Ricerca di equilibrio ecologico

In un nuovo contesto come quello abitativo il lavoro dell'operatore e la vita dell'ospite si costruiscono ricercando un nuovo equilibrio ecologico che, tra i fattori in gioco, coinvolge il sé, il contesto, le dinamiche relazionali, in un'ottica di flessibilità capace di rispondere alle caratteristiche dell'utenza in questione.

Abitare

La casa viene intesa come luogo simbolico di ridefinizione e riappropriazione della propria identità individuale e sociale, e come segno del raggiungimento di un equilibrio dopo un periodo di marginalità, caratterizzato da incertezza ed instabilità.

La casa diventa luogo dell'abitare: di appartenenza come punto di partenza sicuro per un'apertura verso il contesto più ampio. In questo senso, l'abitare come espressione del sé sia nella dimensione domestica e più intima, sia nel territorio.



La coabitazione permette di lavorare sulla dimensione relazionale intesa come mutualità e sostegno reciproco, pur riconoscendo l'emergere, a volte, di fatiche nel confronto e nella condivisione.

Dal punto di vista operativo si traduce in gesti semplici e quotidiani.

L'intervento educativo, quindi, è finalizzato a sostenere la persona nell'acquisire e/o consolidare le proprie capacità e abilità di gestione domestica: cucinare, curare la propria igiene personale e quella degli spazi di vita, occuparsi delle pratiche amministrative.

In una situazione di coabitazione l'educatore fornisce un sostegno di mediazione nella relazione tra coinquilini, promuovendo forme di apprendimento di modalità utili alla gestione del conflitto, rinforzando forme di corresponsabilità nella gestione quotidiana, aiutando a risignificare la dimensione emotiva ed affettiva della convivenza.

Gli operatori, inoltre, forniscono un supporto al reperimento di una risorsa alloggiativa differente, dove e quando possibile, in base alle necessità e alle capacità della persona.

Reddito

Le caratteristiche psico-fisiche e anagrafiche degli utenti, incrociate con l'attuale contesto sociale ed economico, rendono complessa la ricerca di un'autonomia economica attraverso un contratto di lavoro. Si tratta, quindi, di "assemblare" diverse e possibili componenti di reddito (salario, assegni IVC, assegni Inabilità INPS, contributi economici, borse lavoro, PRR, ecc.) che possono comporre un quadro di autonomia sostenibile.

Gli operatori forniscono alla persona consulenza e supporto educativo rispetto al tema occupazionale. Questi, inoltre, assumono il ruolo di supporto, qualora necessario, nei confronti di imprese e "datori di lavoro", garantendo un *tutoraggio* prolungato.

Viene privilegiato un percorso costruito sulle risorse individuali e sulle reti di appartenenza del soggetto. Viste le condizioni di forte compromissione fisica e delle capacità individuali, l'autonomia economica è perseguita anche con il riconoscimento dell'invalidità civile o l'inserimento in contesti lavorativi protetti. La stessa situazione è perseguita rispetto all'autonomia abitativa, supportando il soggetto attraverso percorsi di accompagnamento sul territorio.

Reti sociali e di prossimità

Il tema dell'attivazione di una rete di prossimità è un elemento centrale rispetto al percorso di appartenenza degli ospiti dell'UDO al tessuto sociale. Ciò può significare azioni diverse secondo la situazione del singolo ospite:

- la riattivazione e il consolidamento dei rapporti familiari (genitori, mogli, figli, ...) o con persone significative (amici, volontari, gruppi di auto-mutuo-aiuto), laddove tale pratica risulti essere una fonte sostenibile e di benessere per la persona;



Opera Bonomelli Onlus

- la partecipazione ad iniziative/attività di volontariato;
- la partecipazione alle attività dello spazio sociale Tira&Molla, gestito dall'Opera Bonomelli;
- altre azioni costruite attorno alle aspettative, ai bisogni e alle capacità della persona accolta (hobbies, interessi, ...).

Prestazioni e attività della UDO

Le attività previste sono quelle connesse a:

- cura della persona;
- cura della casa (come, ad esempio, pulizia dell'alloggio, preparazione dei pasti, ecc.);
- espletamento delle competenze sociali e lavorative;
- organizzazione del tempo libero.

Gli operatori intervengono nelle attività previste, con modalità e tempi diversi in relazione alla situazione contingente e alle progettualità individuali.

In particolare, l'intervento si espleta, in base alle specifiche professionalità, attraverso:

- assistenza nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (come, ad esempio, l'igiene personale, la cura dell'alloggio, la preparazione dei pasti, ecc.);
- accompagnamento e sostegno nella cura degli stili di vita e delle abitudini (ad esempio alimentari) in base alle specifiche caratteristiche e situazioni sanitarie degli utenti
- attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue;
- colloqui di sostegno individuali o di gruppo;
- counselling, informazione ed educazione sanitaria;
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio;
- eventuali somministrazioni farmacologiche;
- lavoro di rete e rapporti con il territorio (ASL, Comuni e Uffici di Piano);
- supporto all'organizzazione del tempo libero e alla coltivazione di interessi.

Équipe e operatori

L'équipe degli operatori che si occupa dell'UDO è così composta:

Funzione	Titolo di Studio	Mansioni
Responsabile di programma		Referente per le visite della vigilanza ASL all'UDO.
Responsabile di sede		Responsabile delle accoglienze e dei colloqui di accoglienza, referente per i Servizi Pubblici e Privati



		territoriali. Responsabile dell'archivio e gestione del FASAS di ogni utente. Coordina l'equipe. Referente per le visite alla struttura.
Educatore		E' la figura centrale del progetto. 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
Infermiere	Infermiere professionale	Si occupa in particolare della parte di utenti con una condizione di salute particolarmente compromessa garantendo il supporto al trattamento farmacologico e il monitoraggio della condizione sanitaria svolgendo un ruolo di mediazione con il medico di base o le strutture sanitarie specialistiche, dove richiesto. Le modalità di intervento di questa figura professionale all'interno del progetto si realizzano in due modalità: l'accesso dell'utente a presidi infermieristici presenti nelle reti territoriali o la visita domiciliare dell'infermiere.

Ci si può avvalere, dove richiesto, della collaborazione anche di altre figure professionali, quali:

Psicologo	Laurea in Psicologia ed iscrizione all'albo	Gestisce colloqui individuali su base psicologica valutando, anche con test diagnostici, qualità e quantità del supporto psicologico necessario nel corso del programma Partecipa all'equipe.
Psichiatra	Laurea in medicina con specializzazione in Psichiatria	Partecipa all'équipe contribuendo alla multidisciplinarietà della formulazione, monitoraggio e valutazione dei progetti individuali. È disponibile per colloqui individuali di orientamento e supporto. In accordo con il Servizio specialistico di salute mentale partecipa alla definizione dell'eventuale terapia farmacologica.
ASA/OSS	ASA/OSS	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
--	--	---

Figure di supporto: volontari, giovani in Servizio Civile Nazionale, tirocinanti

L'UDO, nella conduzione di tutte le sue attività, può avvalersi anche di varie risorse esterne al gruppo degli operatori. Tali risorse umane sono:

- volontari: rappresentano uno degli elementi di rapporto con il territorio, in quanto favoriscono la realizzazione di un contesto di appartenenza per l'utenza e si collocano alla base del processo di coesione sociale che il progetto intende favorire;
- giovani in Servizio Civile Volontario;
- studenti/laureandi tirocinanti di Università convenzionate con l'Associazione, tra cui l'Università di Bergamo, l'Università Bicocca di Milano, lo IAL di Brescia (generalmente corso di studi in Psicologia e Corso di Scienze dell'Educazione);
- persone appartenenti ad aggregazioni ed organizzazioni che sono espressione della rete sociale e solidale nella quale è inserita la comunità (parrocchia, quartiere, ...).

Tutte queste figure operano a stretto contatto con gli operatori dell'UDO e non li sostituiscono in termini di responsabilità e funzioni. Hanno un mandato specifico legato al loro ruolo e partecipano alle attività secondo competenze e ruoli definiti dall'équipe per ciascuno di loro.

Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti

Al fine di valutare le prestazioni erogate e la soddisfazione degli utenti questi ultimi, semestralmente, sono tenuti alla compilazione del modulo di valutazione della soddisfazione utenti rispetto alla permanenza nell'UDO (allegato n. 3).

Reclami e suggerimenti

Gli utenti accolti possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati. I reclami possono essere di due forme:

1. scritti (tramite modulo allegato n.4)
2. verbali

Non saranno presi in considerazione reclami scritti non firmati.



In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

Nelle situazioni più complesse, il responsabile di sede e l'operatore competente provvedono, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo.

Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nella quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio dell'UDO è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate, in ordine cronologico, con relativa risposta.

In caso di reclamo verbale, l'operatore comunica all'utente la possibilità di presentare il reclamo con l'apposito scritto.

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare l'apposito modulo, consegnandolo personalmente all'operatore presente in turno.

L'utente ha comunque diritto di rivolgersi al proprio Servizio Specialistico e all'Ufficio Pubblica Tutela di ATS (via Galliccioli,4 - Bergamo) inviante per manifestare reclami sulla progettualità in corso, mancata tutela dei propri diritti e/o discriminazioni di cui si possa sentire oggetto nella sua permanenza in UDO.

Tale situazione, per essere presa in considerazione da parte dall'UDO, dovrà essere preceduta da un reclamo scritto formulato dall'utente secondo quanto indicato in precedenza.

Dimissioni

La dimissione avviene normalmente quando sono stati raggiunti quei livelli di autonomia e benessere stabiliti nel progetto individuale. E' comunque prevista la procedura laddove l'utente interrompa spontaneamente il percorso oppure sia allontanato.

- ***Concordata***

Il termine del programma è sempre concordato con la persona e con i Servizi inviati. La dimissione avviene tramite comunicazione scritta al Servizio inviante. Al momento della dimissione all'utente è consegnata tutta la documentazione medica, in originale, presente nel FASAS. Il termine del programma può coincidere anche con l'inserimento in altra struttura (protetta, riabilitativa, ecc.) ritenuta più adeguata al progetto terapeutico in corso, secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti.

- ***Interruzione volontaria***

In caso di abbandono volontario dell'utente è fatta tempestiva comunicazione al Servizio inviante, cui segue una relazione scritta dettagliata sull'accaduto. Qualora la persona sia



sottoposta a misura alternativa alla detenzione, è fatta tempestiva comunicazione al CSSA tramite telefono/fax/mail.

Al momento dell'abbandono, nel caso in cui ciò sia possibile, è fatta firmare la dichiarazione di abbandono. In casi di terapia farmacologica, è riconsegnato il piano terapeutico individualizzato e tutti i referti medici in originale.

- **Allontanamento**

L'UDO si riserva la facoltà, sempre in accordo con i Servizi inviati, di allontanare l'utente qualora accadessero fatti di grave trasgressione al regolamento dell'UDO o di incompatibilità con il programma riabilitativo proposto.

Qualora ciò avvenga, si invia comunicazione del provvedimento di allontanamento e adeguata relazione al Servizio inviante.

Registrazione e archiviazione dei dati

La registrazione delle attività e delle procedure illustrate in questa Carta dei Servizi sono archiviate nel FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) di ogni singolo utente accolto, di cui è responsabile il Responsabile di programma o di sede.

Sia durante che al termine del periodo di permanenza nell'UDO, la documentazione contenuta nel FASAS, data la natura dei dati contenuti, è conservata in archivi protetti.

Dove si trovano gli appartamenti e come raggiungerli

I cinque appartamenti si trovano nella città di Bergamo

UDO Rolling Stones 1 VIA BONOMELLI, 15

- In treno

- scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi prendere la prima strada a sinistra, via Bonomelli, costeggiando la ferrovia. Svoltare nuovamente a sinistra in via S.G. Bosco, quindi prendere la seconda strada sulla destra immettendosi su via Carnovali. Avanti 200 mt. sulla sinistra (estremità del Piazzale Malpensata) si incontra la struttura.

- In automobile

- Dal raccordo dell'autostrada, uscita Bergamo, seguire le indicazioni per Bergamo centro, imboccare via Autostrada. Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via



Carnovali. A semaforo svoltare a sinistra in via S. Giovanni bosco e poi seguire su via Bonomelli.

UDO Rolling Stones 2 PIAZZA EMANUELE FILIBERTO, 6E

- In treno

- scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi proseguire su via papa Giovanni XXIII fino in Porta Nuova, da qui prendere l'autobus 6 (direzione Azzano/Stezzano) scendere alla fermata Piazza Emanuele Filiberto

- In automobile

- Dal raccordo dell'autostrada, uscita Bergamo, seguire le indicazioni per Treviglio/Colognola, al semaforo (c'è una rotonda) prendere la terza uscita e proseguire su via san bernardino (direzione Treviglio), all'incrocio con via Enrico Fermi sulla sinistra si trova Piazza Emanuele Filiberto

UDO Rolling Stones 3 VIA GORIZIA, 6P

- In treno

- scendere alla stazione di Bergamo. Prendere l'autobus 5 (direzione Dalmine/Osio sopra) scendere alla fermata via Grumello 63, attraversare la strada e prendere via Gorizia.

- In automobile

- Dal raccordo dell'autostrada, uscita Bergamo, seguire le indicazioni per Treviglio/Colognola, al semaforo (c'è una rotonda) prendere la seconda uscita, svincolo per Lecco/Como/Milano, entrare in SS671, Prendere l'uscita verso Grumellina/Bergamo, Continuare su Via della Grumellina, al semaforo svoltare a sinistra e prendere Via Grumello/SS525, attraversare la rotonda, al semaforo svoltare a sinistra e prendere Via Gorizia.

UDO Rolling Stones 4 VIA LUZZATTI, 11

- In treno

- scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi prendere la prima strada a sinistra, via Bonomelli, costeggiando la ferrovia. Svoltare nuovamente a sinistra in via S.G. Bosco, proseguire su Via S. Giovanni Bosco, svolta a sinistra e prendi Via



Opera Bonomelli Onlus

Alessandro Furietti, svolta a destra per rimanere su Via Alessandro Furietti, svolta a sinistra e prendi Via Luigi Luzzatti.

- **In automobile**

- Dal raccordo dell'autostrada, uscita Bergamo, seguire le indicazioni per Bergamo centro, imboccare via Autostrada. Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via Carnovali. Al semaforo Svoltare a destra e prendere Via S. Giovanni Bosco/SS591, Svoltare a sinistra e prendere Via Alessandro Furietti, Svoltare a sinistra e prendere Via Luigi Luzzatti.

UDO Rolling Stones 5 VIA SAN BERNARDINO, 139

- **In treno**

- scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi proseguire su via papa Giovanni XXIII fino in Porta Nuova, da qui prendere l'autobus 6 (direzione Azzano/Stezzano) scendere alla fermata via San Bernardino 137

- **In automobile**

- Dal raccordo dell'autostrada, uscita Bergamo, seguire le indicazioni per Treviglio/Colognola, al semaforo (c'è una rotatoria) prendere la prima uscita e proseguire su via san bernardino (direzione centro) fino al n. 139 (si trova sulla sinistra).

CONTATTI

Telefono 035.319800

Fax 035.321839

Mail retiterritorio@operabonomelli.it

Web www.operabonomelli.it



Allegati:

1. Regolamento della UDO
2. Modulo di adesione volontaria e presa visione della Carta dei Servizi
3. Modulo di soddisfazione degli utenti
4. Modulo reclami degli utenti
5. Procedura di continuità assistenziale

Allegato n.1

REGOLAMENTO

Funzionamento della UDO ROLLING STONES

Premessa

Il progetto Rolling Stones, cui l'appartamento afferisce, prevede di offrire agli ospiti l'alloggio, supporto educativo e sociosanitario.

L'alloggio è tuttavia autogestito e gli ospiti sono pertanto tenuti alla cura e alla gestione ordinaria.

L'operatore di riferimento avrà il compito di supportarli nella definizione di compiti e scadenze.

1. La permanenza in appartamento è parte integrante del progetto terapeutico personalizzato sottoscritto tra ospite, ente inviante e ente gestore, che definisce obiettivi e tempi dell'inserimento.
2. E' proibito introdurre e fare uso all'interno dell'alloggio di qualsiasi tipo di sostanza psicotropa e di bevande alcoliche.
3. E' vietata qualsiasi forma di violenza fisica, verbale e/o psicologica.
4. L'eventuale trasgressione di queste due norme (punto 2 e 3) comporta la dimissione immediata.
5. E' obbligatorio sottoporsi ai prelievi delle urine previsti dal programma terapeutico e in qualsiasi momento, se richiesto dall'equipe di riferimento.
6. Si richiede un'igiene personale e dell'ambiente adeguata.
7. Gli operatori effettueranno all'interno dell'alloggio verifiche periodiche, anche senza preavviso.



8. Inviti a casa di familiari, amici, eventuali fidanzate/i dovranno essere concordati con gli operatori. Il pernottamento degli stessi presso l'appartamento non è invece possibile, salvo venga concordato con gli operatori per situazioni particolari.
9. Ogni ospite avrà un mazzo di chiavi che dovrà essere personale e non cedibile ad alcuno; le chiavi non potranno essere lasciate incustodite ed ovviamente dovranno essere riconsegnate al momento delle dimissioni. Una copia delle chiavi resterà in possesso degli operatori.
10. Gli inquilini sono tenuti a rispettare anche tutte le norme previste dal regolamento condominiale in cui l'alloggio è inserito, di cui devono aver preso visione.
11. L'appartamento è a tutti gli effetti parte del programma personalizzato, per cui tutte le decisioni, in particolare quelle relative all'ammissione/dimissione e ad eventuali interventi educativi e disciplinari, verranno concordati con il servizio inviante.
12. In caso di ricaduta nell'utilizzo di alcol o sostanze è prevista la possibilità di sospendere temporaneamente la permanenza in alloggio e di effettuare un breve periodo in ambiente protetto (es. Pronta accoglienza) in accordo con il Servizio Specialistico.

Data e firma: _____

Il referente del progetto: _____



Allegato n.2

UDO **ROLLING STONES**

DICHIARAZIONE DI INGRESSO VOLONTARIO

Io sottoscritto _____ dichiaro di aver visitato la struttura, ricevuto la Carta dei Servizi, di essere a conoscenza delle regole del Servizio e della strutturazione organizzativa e quindi

Esprimo la mia libera volontà ad entrare nella UDO Rolling Stones dell'Opera Bonomelli onlus

Attività e impegni generali richiesti dal programma della UDO:

Bergamo, _____

coordinatore

utente



Allegato n.3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

“...dai il tuo volto alla permanenza nel progetto Rolling Stones”



PER NULLA



ABBASTANZA



POCO



MOLTO



COSI' COSI'

STO MEGLIO				
MI TROVO BENE				
MI SENTO AIUTATO				
STO FACENDO QUALCOSA DI INTERESSANTE PER IL MIO FUTURO				

Periodo: dal _____ al _____



Allegato n.4

UDO ROLLING STONES

MODULO DI SUGGERIMENTO - RECLAMO

Io sottoscritto _____ utente della UDO
Rolling Stones dal _____

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE: SUGGERIMENTO
RECLAMO

firma

Bergamo, _____

Io sottoscritto _____ in qualità di operatore della
UDO Rolling Stones ricevo questa segnalazione in data

Protocollo n. _____ Allegati _____



Allegato n.5

PROCEDURA PER LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE ROLLING STONES

Come previsto dalla normativa (D.G.R. 2569 del 31.10.2014) l'Opera Bonomelli ONLUS garantisce la continuità assistenziale in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici e/o organizzativi).

IMPREVISTI CLINICI

Nel caso di imprevisti clinici, l'utente (o i coinquilini) contatta l'operatore di portineria (presenza di 24 ore su 24) che attiverà i riferimenti educativi o medici, i quali hanno a disposizione il FASAS che contiene tutta la documentazione sanitaria e non solo, in particolare la scheda sanitaria (Allegato A), prevista dalla legislazione; il FASAS è infatti custodito in un apposito archivio accessibile dagli operatori della UDO. L'utente stesso ha a disposizione presso l'appartamento la documentazione sanitaria, compresa la scheda sanitaria.

In base alla situazione si definisce cosa bisogna fare. Nel caso in cui sia necessario chiamare l'ambulanza lo potranno fare gli utenti stessi o i coinquilini o l'operatore contattato, nel caso in cui l'utente sia da accompagnare in ospedale l'operatore di turno o quello attivato dalla responsabile di sede accompagna l'utente portando con sé tutto il materiale necessario.

In caso di altro trasferimento, allo stesso modo la UDO mette a disposizione le informazioni utili inerenti il percorso dell'utente.

IMPREVISTI ORGANIZZATIVI

L'organizzazione dell'equipe rende possibile fare fronte agli imprevisti organizzativi; infatti ogni UDO prevede la presenza di più operatori, coordinati dalla responsabile di sede.

Nel caso ad esempio di malattia di un collega si avvisa la responsabile di sede che provvede alla sostituzione del collega malato.

Per informare gli utenti della procedura e del riferimento telefonico da tenere presente in questi casi, vengono consegnate ad ogni utente le seguenti indicazioni

IN CASO DI IMPREVISTI

A qualsiasi ora si può contattare la portineria dell'Opera Bonomelli ONLUS al numero:

035319800

L'operatore di turno si attiverà al fine di risolvere la situazione imprevista.



Opera Bonomelli Onlus

Allegato A

UDO Rolling Stones

Scheda sanitaria

Nome:

Cognome:

Data di Nascita:

Luogo di Nascita:

Data Ingresso:

Medico di Base:

Codice Fiscale:

N° Tessera Sanitaria:

Esenzioni varie:

Allergie Conosciute:

Patologie conosciute:

Terapie

Servizi specialistici di competenza:

Altro:

Medico referente del servizio specialistico:

Note: