

**ZEROVERDE
CENTRO SPECIALISTICO
SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE
PER DISTURBI DA GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO
CARTA DEI SERVIZI**

GENNAIO 2021

(DI 101.2)

PREMESSA	1
Come raggiungerci	1
Sede legale	1
Centro specialistico semiresidenziale sperimentale	1
LA COOPERATIVA IL CALABRONE	2
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA	3
Il centro specialistico semiresidenziale sperimentale "zerOverde"	3
Modello di funzionamento	3
Personale	3
Tipologia d'offerta, modalità d'accesso e presa in carico	4
Servizio semiresidenziale sperimentale di diagnosi e definizione dell'esigenza	4
Servizio di trattamento semiresidenziale sperimentale	5
Richiesta di ingresso e lista d'attesa	7
Valutazione del percorso individuale e follow up	7
Accoglienza e osservazione	7
Monitoraggio del processo di cura ai fini della valutazione dei risultati	7
Valutazione complessiva della sperimentazione	8
GLI STRUMENTI OPERATIVI	9
Il contratto d'ingresso	9
Il regolamento	9
Il progetto individuale	9
I colloqui	9
Il gruppo	9
LA METODOLOGIA OPERATIVA	10
Verifiche	10
Diritti e doveri degli ospiti del centro specialistico semiresidenziale sperimentale	10
MECCANISMI DI TUTELA	11
Rispetto del codice etico	11
Raccolta dati e privacy	11
Partecipazione	11
Tutela degli utenti	11
Conclusione del programma terapeutico	11
Continuità Assistenziale	12
Procedure per i reclami	12
Rilascio copia del FaSAS	12

PREMESSA

Questo documento è esposto nella sede del servizio Zer0verde, pubblicato nel sito web de Il Calabrone ed è messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta; esso potrà subire aggiornamenti, motivati e necessari, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o altre cause lo rendano necessario.

COME RAGGIUNGERCI



Sede legale

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia

Telefono: 030 200 00 35

Fax: 0303397644

email: amministrazione@ilcalabrone.org

pec: amministrazione@calabrone.mailcert.it

sito: www.ilcalabrone.org

Centro specialistico semiresidenziale sperimentale

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia

Telefono: 0303099399

3474603622 (Daria Braga coordinatrice del servizio)

e.mail: gap@ilcalabrone.org

sito: www.ilcalabrone.org

Il Centro specialistico semiresidenziale sperimentale zer0verde è contattabile telefonicamente e tramite mail, ma anche attraverso visite di conoscenza ed incontri (concordati precedentemente) presso la sede, accompagnati dal Responsabile del servizio o da un operatore delegato.

LA COOPERATIVA IL CALABRONE

Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire.

Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a riscoprire il valore della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.

Accogliamo, ascoltiamo e rispettiamo la persona che attraversa un periodo di disagio e ne sosteniamo le potenzialità. Diamo voce agli emarginati, promuoviamo e sosteniamo il ben-essere tra i giovani, nel rispetto della centralità del singolo.

Occuparci di persone per noi significa affrontare ogni giorno la questione della dignità e della qualità del nostro vivere.

La mission della Cooperativa

Il Calabrone è una cooperativa sociale nata a Brescia nel 1981 grazie all'iniziativa di un gruppo di persone sensibili ai problemi del disagio e dell'emarginazione giovanile.

Da sempre ispirata ai principi del movimento cooperativo mondiale, Il Calabrone non ha scopo di lucro: lavoriamo ogni giorno per promuovere il bene comune e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare attenzione a chi sta attraversando un periodo di disagio.

Molti lavoratori qualificati, numerosi volontari e sostenitori, anche in veste di soci della cooperativa, aiutano Il Calabrone a realizzare gli scopi sociali.

Nel corso degli anni, per meglio rispondere ai nuovi bisogni e alle nuove emergenze, Il Calabrone si è strutturato in due diverse aree d'azione:

- **l'Area Comunità** con due Comunità Residenziali terapeutico-riabilitative, 38 posti letto accreditati, per persone tossicodipendenti,
- **l'Area Politiche Giovanili e Prevenzione** che si occupa di educazione, formazione e promozione sociale con interventi rivolti a minori, giovani e adulti.

La cooperativa Il Calabrone:

- ✓ è certificata UNI EN ISO 9001 settore EA 38F dal 2004
- ✓ è accreditata dalla Regione Lombardia come Ente ausiliario per il trattamento delle tossicodipendenze dal 1984 e gestisce due Comunità residenziali terapeutico riabilitative dal 1981
- ✓ gestisce un servizio sperimentale accreditato per il trattamento e cura del gioco d'azzardo patologico – Spazio ZerOverde dal 2018
- ✓ gestisce un Consultorio Familiare (accreditato da Regione Lombardia dal 2006) dal 2019
- ✓ gestisce progetti e servizi rivolti alla riduzione del danno e all'emarginazione grave dal 1994
- ✓ gestisce progetti di prevenzione finanziati dal Fondo Nazionale Lotta alla Droga dal 1998
- ✓ gestisce spazi giovani e numerosi progetti sulla cittadinanza attiva dal 2002
- ✓ gestisce l'appartamento "Casa Bukra" per l'accoglienza di MSNA dal 2012
- ✓ gestisce il centro specialistico per l'adolescente e la famiglia "La Fenice" dal 2013
- ✓ è socio fondatore del Consorzio "Gli Acrobati" che gestisce uno SMI in provincia di Brescia
- ✓ è socio fondatore della cooperativa Cerro Torre
- ✓ è socio fondatore della cooperativa "Infrastrutture sociali"
- ✓ aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- ✓ aderisce al consorzio ISB

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

IL CENTRO SPECIALISTICO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE "zeroverde"

L'intervento coinvolge un'équipe costantemente inserita in percorsi formativi, impegnata a garantire una proposta ed un contesto adeguati, ad individuare gli strumenti educativi più appropriati, a progettare ed accompagnare il percorso di ciascun ospite attraverso un progetto educativo individualizzato.

L'équipe collabora con i Servizi Pubblici per le dipendenze (Ser.D, SMI, NOA), che presentano la persona da inserire rimanendo, anche successivamente, i referenti per l'équipe attraverso verifiche periodiche.

Il servizio è inserito nell'albo degli enti autorizzati alla sperimentazione come riportato nella "Procedura Operativa inserimenti in Servizi Sperimentali per Disturbo da Gioco d'Azzardo ATS Brescia (DGR 585 del 01/10/2018)", per un massimo di 7 posti per uomini e donne adulti e residenti in Italia, con i seguenti Servizi:

- ✓ Servizio semiresidenziale di diagnosi e definizione dell'esigenza
- ✓ Servizio di trattamento semiresidenziale

MODELLO DI FUNZIONAMENTO

L'approccio terapeutico si avvale di un modello integrato multidisciplinare che include interventi relativi ai modelli cognitivo-comportamentale, sistemico-relazionale e fenomenologico-relazionale.

PERSONALE

Il Servizio è gestito da un'équipe multidisciplinare composta da:

- ✓ 1 Responsabile
- ✓ 1 Coordinatore
- ✓ 1 Educatore (ambito socio pedagogico o sociosanitario)
- ✓ 1 operatore di supporto

e dai seguenti consulenti esterni:

- ✓ Assistente sociale
- ✓ Psichiatra
- ✓ Legale
- ✓ Finanziario
- ✓ Psicoterapeuta
- ✓ Medico (di base dell'utente)
- ✓ Psicologo

Ogni settimana l'équipe si riunisce per una verifica dei vari progetti individuali, per affrontare le problematiche che si sono presentate e per definire o ridefinire le modalità di intervento. Le decisioni assunte dall'équipe ed una sintesi delle considerazioni e delle valutazioni emerse durante i periodici incontri sono sempre verbalizzate.

TIPOLOGIA D'OFFERTA, MODALITA' D'ACCESSO E PRESA IN CARICO

Il Servizio è espressamente pensato per quelle persone con disturbo da gioco d'azzardo che necessitano di un contesto protetto e tutelante rispetto al DGA e per le quali il trattamento ambulatoriale non risulta sufficiente allo sviluppo del progetto individualizzato. Presso il Servizio è prevista l'attivazione di tutte le prestazioni indicate dalla DGR XI/585 e coerenti con il progetto individualizzato condiviso con l'ente inviante.

Al fine di rispondere nel miglior modo possibile a quanto definito nei progetti individualizzati, le attività del centro possono essere organizzate tutti i giorni della settimana nella fascia oraria compresa tra le 9 e le 22. Il piano settimanale delle attività verrà definito con cadenza periodica sulla scorta delle necessità del gruppo di utenti presi in carico. Ove possibile, sarà privilegiata la fascia oraria pomeridiano-serale e l'apertura nel week end, per rendere il trattamento semiresidenziale compatibile con l'eventuale attività lavorativa degli utenti.

Il pagamento della retta è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il Centro specialistico semiresidenziale sperimentale zeroverde dispone di 2 diverse tipologie di offerta per rispondere alle differenti esigenze dell'utenza.

Servizio semiresidenziale sperimentale di diagnosi e definizione dell'esigenza

È possibile accedere a questa tipologia d'offerta con due modalità:

- ✓ con certificazione di DGA (Disturbo da gioco d'azzardo, secondo i criteri del DSM V) da parte dei Servizi ambulatoriali specialistici per le dipendenze (Ser.D, SMI, NOA).
- ✓ in assenza di certificazione di DGA (ingresso di urgenza) tramite accesso diretto. In questo caso, come previsto dalla DGR XI/585, l'ingresso verrà segnalato - entro 24 ore - a un Servizio ambulatoriale (Ser.D, SMI, NOA indicato dal paziente o, in caso contrario, lo SMI Gli Acrobati) che, entro 30 giorni, ne valuterà l'appropriatezza e, in caso negativo, l'utente verrà dimesso e accompagnato a un Servizio idoneo.

La durata massima dell'intervento è di 3 mesi non prorogabili. Al termine di questo periodo, l'utente potrebbe usufruire di altre tipologie di intervento, in linea con il progetto definito e condiviso con l'utente e il Servizio ambulatoriale inviante.

Entro il primo mese sono previste le seguenti prestazioni:

- ✓ Colloqui di valutazione dell'appropriatezza della richiesta in collaborazione con il servizio competente.
- ✓ Valutazione psichiatrica al fine di valutare l'equilibrio psico-fisico del giocatore e conoscere eventuali ulteriori patologie e relativa compatibilità con il percorso terapeutico intrapreso.
- ✓ Valutazione psicologica
- ✓ Colloqui individuali e/o con familiari per acquisire informazioni utili a delineare un quadro esaustivo della situazione dell'utente in tutte le sue declinazioni (sociale, familiare, lavorativa, finanziaria, sanitaria)
- ✓ Eventuale utilizzo della testistica di riferimento (Core-OM e ABQ).
- ✓ Definizione delle aree di intervento e relativi obiettivi personalizzati

Al termine del primo mese si prevede una valutazione condivisa con il Servizio inviante e l'utente per definire le modalità di prosecuzione dell'intervento.

Negli eventuali due mesi successivi si inizierà a lavorare sugli obiettivi a breve termine definiti con il Servizio inviante.

Al termine del percorso seguirà un incontro presso il Servizio ambulatoriale per definire il prosieguo del trattamento.

Servizio di trattamento semiresidenziale sperimentale

L'accesso a questa tipologia di Servizio può avvenire solo tramite una segnalazione da un Servizio ambulatoriale per le dipendenze (SERD, SMI, NOA) che abbia già effettuato una valutazione e diagnosi di DGA. Il Servizio ambulatoriale dovrà emettere una certificazione con un'indicazione terapeutica per un servizio di trattamento semiresidenziale.

La durata massima del percorso di trattamento semiresidenziale è di 24 mesi: l'esigenza di prosecuzione dell'intervento viene verificata ogni 6 mesi insieme al SERD, SMI, NOA di riferimento.

Le ore e la fascia oraria di presenza dell'utente nel Servizio possono variare in linea con il progetto individualizzato.

Il processo di cura si snoda lungo tre fasi:

➤ **Fase preliminare di valutazione.**

La durata massima prevista è di due mesi. Durante questo periodo l'attenzione è focalizzata ad un'osservazione e analisi partecipata del funzionamento del paziente: motivazione, consapevolezza del problema, gestione delle relazioni simmetriche e asimmetriche, gestione delle relazioni con i familiari, gestione del tempo, gestione del denaro, individuazione di possibili strategie personali per affrontare il disturbo da gioco d'azzardo.

Le prestazioni previste (se non già effettuate) in questa fase sono:

- ✓ valutazione psichiatrica
- ✓ valutazione psicologica
- ✓ colloqui educativi di approfondimento della situazione sociale, lavorativa, familiare, finanziaria, finalizzati all'attivazione di specifici interventi atti a tamponare il possibile degenerare della situazione personale e relazionale e alla definizione degli obiettivi su cui lavorare nelle fasi successive.
- ✓ consulenza legale e/o finanziaria.

➤ **Fase centrale**

La durata e l'intensità di frequenza del Centro sono definite con il Servizio inviante e il paziente sulla scorta degli obiettivi individuati e della situazione di vita del paziente (situazione della rete familiare e amicale, situazione lavorativa...).

Si prevede un lavoro in stretta sinergia con la famiglia e la rete amicale "sana" per costruire un'alleanza terapeutica solida con l'équipe curante.

Le prestazioni sono definite sulla scorta del progetto individuale e possono prevedere tra l'altro:

- ✓ Incontri individuali psicoeducativi e di supporto con i familiari (a partire dal secondo mese). Questi incontri puntano a riequilibrare le relazioni all'interno del contesto familiare agendo sui

punti di forza per raggiungere un riassetto più equilibrato degli aspetti emotivi ed affettivi dei partecipanti alla luce delle esperienze di gioco d'azzardo che li hanno danneggiati.

- ✓ Gruppi psicoeducativi (ad esempio: relazioni, prevenzione della ricaduta, gestione del tempo e del denaro ecc...); questa attività è tesa a favorire il confronto e la capacità di auto-osservarsi attraverso il gruppo che fa da specchio al singolo partecipante. L'esperienza vissuta in gruppo facilita la comprensione del proprio disagio anche attraverso l'osservazione dell'altro.
- ✓ Consulenza legale relativa a problematiche civili e/o penali connesse al disturbo da gioco d'azzardo.
- ✓ Consulenza finanziaria secondo necessità, relativamente ai temi delicati della tutela del patrimonio e rispetto a tutte quelle situazioni critiche legate a indebitamenti e messa a rischio delle risorse del giocatore e della sua famiglia.
- ✓ Laboratori esperienziali.
- ✓ Gruppi a tema ed informativi sui rischi del gioco d'azzardo. Con l'ausilio di materiale audiovisivo (Film, video, ecc.) si approfondiranno temi legati alle reali possibilità di vincita dei vari giochi presenti sul mercato. Si analizzeranno inoltre gli inganni della logica ed il pensiero magico che si alimentano nella mente del giocatore.

➤ **Fase di dismissione.**

Durante questo periodo l'attenzione è focalizzata a stabilizzare i risultati conseguiti e consentire il graduale ritorno alla "normalità" del paziente. Per questo motivo l'intensità della frequenza presso il centro diverrà minore e saranno potenziate le attività di accompagnamento nel contesto di vita e il sostegno consulenziale al nucleo familiare.

Questa fase è orientata a concretizzare e mantenere stabile quanto si è progettato e sperimentato: consapevolezza raggiunte, utilizzo di strumenti e strategie di fronteggiamento della ricaduta, gestione delle situazioni di rischio, analisi funzionale, sperimentazione nei contesti di vita.

In itinere sono previsti incontri di verifica periodica con il Servizio inviante sia presso la struttura che presso l'ambulatorio.

Per la presa in carico, si prevede un incontro tra il Coordinatore del Servizio, l'Ente inviante (nel caso di Enti invianti fuori ATS BS verrà valutata reciprocamente la disponibilità e l'eventuale sede) ed il soggetto fruitore per la definizione del percorso, ovvero per:

- la presentazione dell'offerta terapeutica
- la definizione di una presa in carico
- la sottoscrizione di un patto terapeutico che definisca obiettivi e durata del percorso semiresidenziale.

Con l'Ente inviante si manterranno incontri di verifica periodici e post-trattamento.

RICHIESTA DI INGRESSO E LISTA D'ATTESA

Per ogni richiesta di ingresso viene valutata la presenza dei requisiti minimi:

- ✓ disturbo da gioco d'azzardo patologico;
- ✓ assenza di doppia diagnosi.

In seguito, le segnalazioni ricevute dai Servizi ambulatoriali o le richieste di accesso diretto vengono inserite in una lista d'attesa in ordine cronologico rispetto alla richiesta. In caso di urgenza/emergenza sarà possibile non rispettare le priorità date dalla lista di attesa.

La valutazione del possibile ingresso viene effettuata all'interno dell'equipe.

VALUTAZIONE DEL PERCORSO INDIVIDUALE E FOLLOW UP

Accoglienza e osservazione

L'accoglienza nella struttura semiresidenziale si basa su una valutazione multidimensionale e multidisciplinare integrata e coinvolge le diverse professionalità dell'équipe. L'approccio multidisciplinare integrato consente infatti di prendere in considerazione le molteplici problematiche che un numero significativo dei pazienti con DGA presenta. In questo senso, per attivare un processo di valutazione, si ritiene utile raccogliere i dati di tipo clinico, categoriale e di esito. La raccolta dei dati avverrà sia nell'ambito della collaborazione con gli enti inviati sia tramite il lavoro dei professionisti del Servizio.

Monitoraggio del processo di cura ai fini della valutazione dei risultati

Le attività di valutazione dell'intervento hanno il compito ultimo di rilevare e definire, al termine della presa in carico e del trattamento, la presenza nel paziente di una dimensione progettuale entro la quale il DGA risulti marginale, la presenza a livello personale di narrazioni biografiche dove la ludopatia risulti secondaria, l'assunzione di ruoli differenti rispetto al passato con attuazione di comportamenti orientati al benessere psico-sociale.

Si prevede che in tutti i percorsi di cura attivati sia possibile rilevare all'interno del FaSaS:

- la definizione di aree di intervento, di obiettivi, delle modalità di raggiungimento degli stessi e gli strumenti utilizzati;
- la definizione di verifiche di andamento con il Servizio inviante:
 - almeno 1 nel servizio di diagnosi e definizione dell'esigenza nell'arco dei 90 giorni previsti;
 - ogni tre mesi nel servizio di trattamento semiresidenziale.

➤ Indicatori di processo

- Presenza del consenso informato al piano terapeutico (firmato);
- Presentazione del caso in équipe entro 7 giorni (verbale presente nel FaSaS);
- Individuazione e assegnazione del case manager;
- Progetto Individualizzato compilato e sottoscritto;

- Definizione/rivalutazione almeno ogni tre mesi del progetto individualizzato in équipe;
- Presenza di prestazioni previste nel progetto individualizzato quali: consulenza psicologica, educativa, consulenza familiare, psicoterapia individuale e di gruppo, consulenza psichiatrica, interventi domiciliari / territoriali, interventi motivazionali, attività occupazionale, consulenza legale e finanziaria;
- Somministrazione per re-test a un mese prima della dimissione.

➤ **Indicatori di risultato utili ai fini della valutazione dell'intervento terapeutico**

La valutazione della sperimentazione si pone come obiettivo di rilevare e, laddove possibile, misurare il cambiamento attivato nel paziente durante il trattamento. Le azioni a tal fine messe in atto sono:

- la ri-somministrazione di test (misurazione re-test) a un mese prima della dimissione (Core-OM e ABQ);
- relazioni alla dimissione a carico degli specialisti coinvolti nel percorso:
 - relazione in merito ai cambiamenti/risultati in seguito a interventi di sostegno psicologico/psicoterapico;
 - relazione sociale/educativa;
 - relazione medico/psichiatrica per rilevare i risultati di eventuali interventi di farmacoterapia.

Un ulteriore indicatore specifico solo per il modulo pronta accoglienza/emergenza, utile ai fini della valutazione dell'intervento, è:

- Identificazione precoce dei pazienti a rischio di suicidio.

Dopo il termine del percorso trattamentale, sono previste le seguenti strategie per raccogliere informazioni circa l'esito nel medio periodo del percorso svolto:

- **Post care (su adesione volontaria del paziente):** intervista strutturata mensile con il paziente su aree di criticità, eventuali ricadute e rete di aiuto attivata.
- **Follow up.** A sei mesi dalla conclusione del percorso trattamentale sono previste le seguenti attività:
 - somministrazione di intervista per valutare l'assenza/presenza di comportamenti legati al gioco d'azzardo;
 - somministrazione di intervista al paziente e ai famigliari per rilevare la presenza/assenza di conflitti intra-familiari, la qualità delle relazioni sociali e lavorative/occupazionali;
 - attività di concerto con il Servizio Inviante.

Valutazione complessiva della sperimentazione

Come espresso nella premessa le realtà aderenti al progetto intendono attivare attraverso un processo di integrazione un **centro specialistico espressamente dedicato ai disturbi da gioco d'azzardo**. Un servizio autonomo e diversificato dalle strutture dedicate al trattamento delle tossicodipendenze, in grado di integrare le competenze e offrire un ampio spettro di risposte al fenomeno.

Al fine di valutare la sperimentazione di un modello integrato di intervento condiviso con le 4 realtà (Gaia, Bessimo, Il Calabrone, Gli Acrobati) si intende rilevare:

- esito dei trattamenti realizzati (esito positivo, interruzioni, allontanamenti, ricadute, ...).
- rilevazione dell'intensità delle interazioni tra enti e tra équipe (numero di riunioni tra operatori dei diversi Servizi coinvolti, numero di incontri di supervisione).

GLI STRUMENTI OPERATIVI

Il contratto d'ingresso

E' il primo atto formale e viene sottoscritto al momento dell'ingresso, rappresenta la volontaria adesione al percorso e alle regole del Centro specialistico (allegato 1).

Il regolamento

Il regolamento, acquisisce un valore educativo, in quanto permette ai pazienti del Centro specialistico di confrontarsi costantemente con limiti e confini e di lavorare sulle difficoltà che ne emergono. Inoltre, rende possibile lo svolgimento delle attività proposte.

Il progetto individuale

Il progetto individuale, il piano educativo individuale (PI-PEI) ed i successivi progetti definiscono gli obiettivi, le azioni e i tempi di verifica di raggiungimento degli stessi tenendo in considerazione le caratteristiche, le risorse e i bisogni di ciascun paziente.

I colloqui

All'interno di uno spazio ed un tempo definiti, l'educatore raccoglie informazioni attraverso la relazione che si instaura, aiuta il paziente ad elaborare i significati, definisce obiettivi e verifica l'andamento del percorso individuale.

Il gruppo

Il gruppo si connota come uno dei momenti più adatti per apprendere modalità di relazione adeguate e dirette, con l'obiettivo di riscoprire i processi comunicativi agiti nella quotidianità.

Nelle riunioni confluiscono i vissuti del quotidiano dal quale emergono le dinamiche personali e di gruppo. Tali dinamiche consentono una più reale presa di coscienza dei problemi e delle possibili soluzioni, favoriscono la riflessione su ciò che succede e sviluppano la capacità di verbalizzazione dei propri sentimenti ed emozioni, nonché la disponibilità all'ascolto e alla percezione degli altri.

LA METODOLOGIA OPERATIVA

Il servizio è inserito nell'albo degli enti autorizzati alla sperimentazione come riportato nella "Procedura Operativa inserimenti in Servizi Sperimentali per Disturbo da Gioco d'Azzardo ATS Brescia (DGR XI 585 del 01/10/2018)" per il servizio diagnosi e definizione dell'esigenza (semiresidenziale) e servizio di trattamento semiresidenziale.

Gli accessi possono avvenire previa certificazione per DGA emessa da un servizio per le dipendenze (Ser.D., S.M.I., N.O.A.) e determinazione di autorizzazione di ATS che specifica impegno di spesa, data di ingresso e durata del programma terapeutico.

In caso di urgenza/emergenza è prevista la possibilità di un accesso diretto senza certificazione con segnalazione del caso entro 24 ore al servizio ambulatoriale di riferimento che entro 30 giorni valuterà l'appropriatezza dell'inserimento.

VERIFICHE

La cooperativa assicura la conformità dei servizi espletati mediante la pianificazione di tutti i monitoraggi e le misurazioni da effettuare durante l'erogazione del servizio, i controlli sui prodotti utilizzati, e, particolarmente, sulla competenza delle risorse umane messe a disposizione degli utenti.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI DEL CENTRO SPECIALISTICO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE

La modalità operativa della cooperativa è basata sulla fiducia ed il rispetto reciproco e garantisce i diritti fondamentali della persona, escludendo ogni forma di violenza o coercizione.

Il Servizio, riconoscendo i diritti fondamentali di ogni individuo inserito:

- ✓ esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- ✓ garantisce il diritto della tutela dei soggetti al trattamento dei dati personali;
- ✓ garantisce l'applicazione dei principi di tutela della riservatezza e del diritto al segreto professionale;
- ✓ tutela il diritto alla salute;
- ✓ svolge la propria attività in ambienti che offrono la possibilità di una crescita psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative allo stato di salute fisica psichica;
- ✓ potenzia le strategie per combattere l'emarginazione, promuovendo, invece, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'integrazione lavorativa e il coinvolgimento attivo e consapevole degli utenti e dei loro familiari nell'esperienza riabilitativa.

A tutti i nuovi ospiti vengono presentati il Codice etico e la Carta dei servizi; viene inoltre chiesto di accettare e sottoscrivere il Contratto d'ingresso dove sono inseriti i diritti dell'utente e il Regolamento interno.

MECCANISMI DI TUTELA

Rispetto del codice etico

Il Calabrone ha istituito un Comitato di Garanzia, incaricato di vigilare sul rispetto del Codice Etico della cooperativa.

Tutti i portatori di interesse ("stakeholders") possono segnalare per iscritto ed anche in forma anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Comitato di Garanzia che provvede ad un'analisi della segnalazione.

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.

Raccolta dati e privacy

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dalla legge vigente e definendo il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei trattamenti di dati sensibili e giudiziari e la relativa modulistica. La cartella terapeutica, con tutti i documenti socio sanitari in essa contenuti, è custodita in luogo accessibile solo al personale autorizzato (operatori in servizio presso la sede) e agli operatori preposti alla verifica e al controllo delle prestazioni erogate. A dimissione avvenuta l'utente, con richiesta scritta al Responsabile del Centro specialistico, può chiedere la visione e il rilascio di copia dei documenti personali. La richiesta verrà evasa entro trenta giorni e al richiedente verranno addebitati i costi del materiale e del personale.

Partecipazione

Al fine di raggiungere un costante miglioramento dei servizi, Il Calabrone considera di fondamentale importanza un continuo confronto con gli Enti committenti, gli utenti dei servizi ed i loro familiari. I Responsabili d'Area, i Responsabili e gli educatori impegnati nell'erogazione dei vari servizi sono preposti all'interazione costante con gli Enti committenti e gli utenti ed a ricevere e valutare le osservazioni pervenute, dando risposte immediate a problemi facilmente risolvibili.

Tutela degli utenti

Il Calabrone garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale dell'organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. Il personale in servizio presso le strutture accreditate è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per danni alle persone o alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate.

La cooperativa rileva sistematicamente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari di soddisfazione

I risultati raccolti attraverso la compilazione dei questionari di customer satisfaction ed i dati relativi ai reclami pervenuti sono oggetto di considerazione della direzione in occasione del riesame annuale del proprio sistema di gestione per la qualità. e vengono pubblicati ogni anno nel bilancio sociale della cooperativa.

Conclusione del programma terapeutico

La conclusione del Programma Terapeutico e del rapporto con il Centro specialistico viene così definita:

- ✓ programma concluso con dimissioni: quando si giunge ad una conclusione positiva del programma terapeutico, in accordo con il Servizio inviante e con l'utente,

- ✓ Interruzione spontanea dell'utente: quando l'utente decide autonomamente di interrompere il programma terapeutico,
- ✓ Interruzione anticipata decisa dal Centro specialistico: quando l'équipe degli educatori non ritiene possibile o opportuna la prosecuzione del programma terapeutico,

Continuità Assistenziale

Il Centro specialistico garantisce la continuità assistenziale:

- ✓ mantenendo i rapporti con gli operatori dei Servizi inviati attraverso le verifiche periodiche,
- ✓ relazionando periodicamente sull'andamento del progetto educativo individuale,
- ✓ rilasciando all'utente, al momento della dimissione o del trasferimento ad altro servizio, una relazione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Procedure per i reclami

Reclami relativi alla erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli Enti committenti che dagli utenti o dai loro familiari.

I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della cooperativa, in forma scritta, attraverso la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (fax numero 030 2010397; mail: amministrazione@ilcalabrone.org).

Reclami da parte degli utenti possono essere presentati in forma scritta al Responsabile del Centro specialistico o depositandoli nell'apposita cassetta reclami.

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa.

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Rilascio copia del FaSAS

Copia del FaSAS può essere richiesta al Responsabile dell'Area della Cooperativa in forma scritta utilizzando l'apposito modulo "Mod 07230 Richiesta FaSAS". Può essere rilasciata, passati i 30 giorni dalla chiusura del programma, in busta chiusa all'utente che ne faccia richiesta o ad una persona delegata.

La copia del FaSAS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate:

20,00€ (I.V.A. inclusa) per ogni FaSAS composto da un numero massimo di 50 facciate;

0,20€ (I.V.A. inclusa) per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

Il pagamento potrà essere effettuato in contanti presso l'amministrazione o tramite bonifico bancario.



Il Calabrone Cooperativa Sociale ETS
Viale Duca degli Abruzzi 10-25124 Brescia
Tel +39 030 2000035 Fax +39 030 2010397
c.f./p.iva 01296890179
Iscrizione albo cooperative A 143153
amministrazione@ilcalabrone.org
www.ilcalabrone.org

