

**Accoglienza e Lavoro**  
**Società Cooperativa Sociale**  
**ONLUS**  
**via Aldo Moro 92,**  
**Molteno (Lc)**

# Carta dei Servizi

**Casa AT**  
**9 febbraio 2016**

## Sommario

DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE ENTE:.....	3
AREE DI INTERVENTO:.....	3
UNITA' DI OFFERTA (U.d.O.):.....	3
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO:.....	3
VISITE ALLA STRUTTURA.....	3
MODALITÀ D'INGRESSO NELLE UNITÀ DI OFFERTA:.....	3
LISTA D'ATTESA.....	4
PROCEDURE DI DIMISSIONI.....	4
PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPARTAMENTO.....	4
RICONOSCIMENTO OPERATORI.....	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA:.....	4
DIRITTI DEGLI OSPITI.....	4
DOVERI DEGLI OSPITI:.....	5
La nostra MISSIONE.....	5
SCOPI SOCIALI.....	5
TELELEFONI UTILI:.....	10
Soddisfazione dell'utente.....	11
Modulo Segnalazione Casa AT.....	14

**DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE ENTE:**

Cooperativa Accoglienza e Lavoro Onlus....000

Società Cooperativa sociale

via Aldo Moro 92,

23847, Molteno (LC).

c.f.: 08303260155; p. iva: 02572980130

iscrizione registro imprese: 229283 del 01/08/91

iscrizione prefettura: 48 sez. VIII coop. soc. del 2 aprile 2001

**AREE DI INTERVENTO:**

Accoglienza, riabilitazione psico-ergo-terapeutica e reinserimento socio-lavorativo di soggetti tossico-alcool dipendenti maschi maggiorenni.

**UNITA' DI OFFERTA (U.d.O.):**

- Appartamento per l'housing a bassa intensità assistenziale (6 posti)

**FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO:**

L'appartamento di housing è permanente nell'arco delle 24 ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno

**VISITE ALLA STRUTTURA**

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, è possibile effettuare la visita della struttura previo accordo telefonico stabilito con il responsabile del centro ai numeri

031 85.14.92 - 337 15.90.972.

**MODALITÀ D'INGRESSO NELLE UNITÀ DI OFFERTA:**

vengono valutate le richieste d'inserimento in appartamento provenienti:

- direttamente dai potenziali ospiti, così come previsto dalla legislazione che dal 2008 prevede il libero accesso della persona la quale può scegliere autonomamente la struttura comunitaria, purché dotata di una certificazione di tossicodipendenza rilasciata da un servizio pubblico o privato accreditato;
- dai servizi aventi in carico la persona.

In entrambi i casi i Servizi (Ser.D. e/o S.M.I. di riferimento) producono la nuova certificazione di

tossicodipendenza (CERTIFICATO TOX E NULLA-OSTA ALL'INSERIMENTO).

## **LISTA D'ATTESA**

i tempi di attesa per poter essere accolti in appartamento dipendono dalla disponibilità di posti letto e dall'espletamento di tutte le pratiche necessarie con il servizio inviante.

## **PROCEDURE DI DIMISSIONI**

- dimissioni per fine programma: si verificano quando le parti (équipe, ospite e servizio inviante) ritengono raggiunti gli obiettivi stabiliti all'interno del progetto;
- allontanamento dall'appartamento: questa possibilità si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole comunitarie, agendo così comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso e il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo, o quando la mancanza di *compliance* terapeutica è giudicata irrimediabile;
- abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide, in completa autonomia, di abbandonare il progetto in corso.

Ogni volta che si verifica una dimissione, l'équipe educativa produce una relazione da mandare al servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, ai servizi competenti (Uepe).

## **PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPARTAMENTO**

- 1 assistente sociale
- 2 educatore professionale
- 1 responsabile di programma
- 1 psichiatra

## **RICONOSCIMENTO OPERATORI**

Operatori e collaboratori della cooperativa sono riconoscibili da cartellino di riconoscimento che sono tenuti ad esporre durante l'orario di servizio.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA:**

L'appartamento di housing è sito in via della Vittoria 55, Molteno(LC).

L'appartamento è inserito in una palazzina residenziale in centro paese, vicino alla stazione ferroviaria.

L'appartamento è composto da zona giorno, 3 ampie stanze con 2 posti letto ciascuna, bagno e triplice balcone.

## **DIRITTI DEGLI OSPITI**

A ogni ospite viene garantito:

- il diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno;
- diritto a essere assistito e curato con attenzione e con tutti gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della sua libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali;
- diritto di potere abbandonare il progetto. L'ospite entrerà e rimarrà nel progetto solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi che ne ledono la libertà, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica o verbale ovvero forme di isolamento.
- Il diritto ad abbandonare il progetto vale nei limiti della situazione penale e degli impegni sottoscritti al momento dell'ingresso;
- diritto a partecipare attivamente alla gestione dell'appartamento;
- diritto ad ottenere dagli operatori del progetto informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi di eventuali malattie, alle terapie proposte e relative prognosi;
- diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli da eseguire in altre strutture;
- diritto alla riservatezza;
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;

### **DOVERI DEGLI OSPITI:**

ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il progetto individualizzato concordato al momento del suo ingresso;
- rispettare il regolamento firmato al momento dell'ingresso nel progetto di houseing;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato;
- rispettare il nome, l'onore, la reputazione degli operatori e degli altri ospiti, indipendentemente dalle altrui opinioni politiche, scelte religiose sessuali, affettive, etiche e morali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;
- rispettare e prendersi cura degli spazi dell'appartamento, non potendosi apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi a richiesta degli operatori, al controllo a vista delle urine ed etilometro e perquisizioni.

## **LA NOSTRA MISSIONE**

La Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. Questo obiettivo è perseguito attraverso la gestione di servizi atti a rispondere ai bisogni socio-sanitari delle persone versanti in particolari stati di disagio.

La Cooperativa pone al centro del proprio operato, quale valore imprescindibile, la salvaguardia e la promozione della particolarità di ogni singolo individuo.

## **SCOPI SOCIALI**

La Cal intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, quali:

- Comunità residenziale di assistenza, recupero e alloggio per tossicodipendenti e/o soggetti con problemi psicologici e psichiatrici;
- Centro diurno per tossicodipendenti con problemi psicologici e psichiatrici (doppia diagnosi); Laboratori protetti di ergoterapia e attività artigianali
- Attività terapeutiche e servizi atti ad inserire o reinserire nel contesto sociale e lavorativo soggetti tossicodipendenti o e/o soggetti con problemi psicologici e psichiatrici.

Organizza inoltre:

- Corsi di formazione nonché stages o tirocini presso scuole e aziende per promuovere per prevenire l'emergenza del disagio sociale e per favorire l'integrazione di soggetti in stato di disagio;
- Attività di tipo socio-culturale come dibattiti e conferenze, al fine di contribuire alla diffusione del messaggio di umanità e di solidarietà, relative al campo nel quale la Cooperativa opera.

## **LA NOSTRA RETE DI RIFERIMENTO**

La Cooperativa si è posta come obiettivo strategico quello di aprire il proprio operato al territorio al fine di migliorare la qualità e l'efficienza della propria azione. Il rapido mutamento del fenomeno "dipendenza" e la sua sempre maggior complessità ci hanno spinto ad aprire nuove forme di collaborazione e a rinsaldare e rilanciare quelle già in corso.

Di seguito le principali istituzioni che costituiscono la nostra rete di riferimento:

I Ser.D di invio degli accolti; il Servizio Dipendenze dell'A.S.S.T. di Lecco; le comunità e le cooperative del territorio, i Centri Psico-Sociali (CPS) di competenza territoriale degli ospiti, il "Reparto malattie infettive" dell'Unità Ospedaliera di Lecco, il Centro studi psicoanalitico sulle nuove forme del sintomo "Jonas" di Milano, l'UEPE di Como, le case circondariali di Lecco, Como,

Monza, il Comitato Permanente degli Enti Accreditati dell'ASL della provincia di Lecco, l'Amministrazione Comunale di Molteno, l'Amministrazione Provinciale di Lecco (Assessorato ai Servizi Sociali, Assessorato al Lavoro e Formazione), con la Regione Lombardia, l'Associazione Pensionati Moltenesi e in generale il mondo dell'associazionismo e del volontariato della provincia di Lecco.

La Cooperativa aderisce al C.E.A.L. - Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia, alla Confcooperative, al Consorzio Consolida ed è tra gli enti fondatori del Coordinamento Lecchese Privato Sociale per le Dipendenze - COO.DIP..

## **APPARTAMENTO PER HOUSING A BASSA INTENSITÀ ASSISTENZIALE**

All'interno dell'U.d.O. la cooperativa garantisce ad ogni ospite inserito dei percorsi personalizzati e flessibili, la collaborazione con i servizi socio sanitari e assistenziali del territorio. La valorizzazione dei legami familiari e sociali e delle opportunità offerte dal territorio.

Le seguenti prestazioni offerte all'interno dell'unità di offerta a bassa intensità assistenziale, sono da intendersi senza alcun onere a carico dell'assistito e della sua famiglia:

- soluzione abitativa
- cura della persona
- assistenza e sostegno nelle attività quotidiane
- colloqui educativi di sostegno individuali e di gruppo, se necessario
- counselling ed informazione sanitaria
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, se necessario
- eventuale somministrazione farmacologica, anche avvalendosi delle strutture sanitarie di riferimento
- attività formative orientate al recupero ed al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue
- lavoro di rete e rapporti con il territorio finalizzato al reinserimento sociale e lavorativo
- organizzazione del tempo libero e delle attività socializzanti.
- cura dei rapporti familiari ed amicali

I costi relativi per spostamenti e per attività ludico ricreative onerose non direttamente legate al piano terapeutico, possono essere considerate prestazioni aggiuntive e quindi a carico dell'ospite o della sua famiglia.

## **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

La richiesta di acquisizione della documentazione socio-sanitaria prodotta e custodita dalla cooperativa può essere effettuata dal diretto interessato alla direzione della cooperativa, su apposito modulo da firmare in presenza del dipendente addetto e dietro esibizione di un documento di riconoscimento. In alternativa egli può mandare la richiesta a mezzo postale, via fax o mail, (modulo disponibile in direzione). In questi ultimi casi la richiesta dovrà contenere, oltre ai dati anagrafici del diretto interessato, anche l'indirizzo e i dati relativi al ricovero, utili ad identificare la cartella clinica.

Dovrà inoltre essere unita copia del documento di identità, nonché della ricevuta di avvenuto pagamento della tariffa prevista per il rilascio della documentazione. La richiesta può essere avanzata anche da un terzo

delegato o dagli eredi. Nel primo caso dovrà essere allegata, oltre alla delega, copia del documento di identità del delegante diretto interessato e copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa.

Qualora la richiesta provenga da parte di un erede ad essa dovrà essere allegata dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante il relativo status. La consegna delle copie delle cartelle cliniche avviene, di norma, entro 30 giorni dalla richiesta, direttamente o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario, s.p.m). Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati e sono evase nel più breve tempo possibile.

Il rilascio di tale documentazione socio-sanitaria è sempre soggetto a pagamento.

## **RECLAMI E LAMENTELE**

la Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato. A tal scopo è predisposto un modulo (Allegato 1) disponibile presso l'U.D.O..

Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti in qualunque forma siano presentati dagli ospiti, da servizi inviati, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite:

- comunicazione, scritta o verbale al responsabile del progetto
- email [info@calmolteno.com](mailto:info@calmolteno.com),
- fax al n. 031/87.0296

Per i casi di immediata soluzione, viene data immediata risposta, mentre per gli altri casi, predispone attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso. E' presente sulla bacheca presente nel locale antistante la farmacia la modulistica per la segnalazione di disservizi, lamentele, apprezzamenti; sempre nel medesimo locale è presente un contenitore per la raccolta degli stessi.

La cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta a reclami e lamentele entro 30 giorni dalla ricezione della stessa.

## **RECAPITI TELEFONICI DI RIFERIMENTO**

**Casa At (operatore)**

**337 15.90.972**

**Reperibilità in caso di urgenza anche notturna**

**366 62.89.833 - 338 14.55.911**

Comunità terapeutica:

tel. 031/85.14.92

fax: 031/35.72.413

Filtro (per richieste di inserimento)

tel. 031/85.14.92

Direzione ed amministrazione

Tel e fax: 031/87.02.96

sito internet: [www.calmolteno.com](http://www.calmolteno.com)

e-mail: [info@calmolteno.com](mailto:info@calmolteno.com)

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

In appendice alleghiamo il questionario sulla soddisfazione dell'ospite (Allegato 2).

Il questionario viene "somministrato" dopo tre mesi dall'accesso al servizio e poi con cadenza semestralmente e gli esiti restituiti agli ospiti - dopo essere stati rielaborati - mediante report scritto e presentazione pubblica.

Allegato 1

# CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"  
Comunità "Sorella Amelia"  
23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

## Modulo Segnalazione Casa AT

Reclamo     Disservizio     Apprezzamento

Descrizione/motivo \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

### Dati del compilatore

Cognome Nome:

\_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il modulo compilato può essere consegnato al responsabile di programma o in alternativa ai seguenti recapiti: email [info@calmolteno.com](mailto:info@calmolteno.com), fax al n. 031/87.0296

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Ai sensi del Decreto Lgs. 196/03, si informa che i dati e le opinioni raccolte verranno utilizzati al solo fine di permettere all'Ente la gestione della segnalazione.

### Parte riservata all'Ente

Ricevuto il \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Risposto il \_\_\_\_\_

Allegato 2

<b>SCHEDA N. 14 A</b>	<b>FASAS UDO SOCIOSANITARIA A BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE</b>	<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI</b>
-----------------------	--	---

*Il questionario può essere consegnato in forma anonima o firmato, se lo desidera.*

*Segni con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.*

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA DI PERMANENZA NELL'APPARTAMENTO CHE COSA PENSA RIGUARDO A:

**1. Finalità e obiettivi dell'unità di offerta**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**2. Il rapporto umano con il personale**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**3. L'attenzione e la competenza degli operatori**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**4. Il rapporto con gli altri ospiti dell'appartamento**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**5. L'accompagnamento alla cura della propria salute**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**6. La personalizzazione del piano di assistenza individualizzato**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**7. L'accompagnamento al graduale reinserimento lavorativo**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**8. L'accompagnamento al graduale reinserimento sociale**

Molto soddisfatto	Soddisfatto
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto

**9. L'accompagnamento alle attività ricreative e culturali proposte durante la propria permanenza**

**10.**

Molto soddisfatto	Soddisfatto	<b>L</b>
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto	<b>,</b>
		<b>a</b>
		<b>c</b>
		<b>c</b>

**ompagnamento ad una maggiore autonomia nella gestione delle proprie pratiche burocratiche**

**11.**

Molto soddisfatto	Soddisfatto	<b>L</b>
Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto	<b>a</b>

**rete di servizi che collaborano alla realizzazione e al supporto del proprio progetto**

Molto soddisfatto

Soddisfatto

Un po' insoddisfatto

Molto insoddisfatto

Grazie della collaborazione

**Data** \_\_\_\_\_