

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

(Accreditato con DGR 15562 del 12/12/03)



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
MISSION	Pag. 3
CENTRO DIURNO PEDAGOGICO RIABILITATIVO	Pag. 3
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA	Pag. 4
MODALITÀ D'ACCESSO	Pag. 4
LISTA D'ATTESA	Pag. 5
GIORNATA TIPO	Pag. 5
PERCORSO PEDAGOGICO RIABILITATIVO	Pag. 6
EQUIPE	Pag. 7
PROGRAMMA	Pag. 7
DIMISSIONI E CONTINUITÀ' ASSISTENZIALE	Pag. 8
ORDINAMENTO	Pag. 8
REGOLAMENTO	Pag. 9
TUTELA DELLA SALUTE DEGLI OSPITI	Pag. 10
TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI	Pag. 10
RECLAMI	Pag. 11
ACCESSIBILITA' AGLI ATTI	Pag. 11
CUSTOMER SATISFACTION	Pag. 11
CONTATTI	Pag. 12
MAPPA	Pag. 12



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

PREMESSA

In seguito alla normativa L. 381 del 1991 "Disciplina delle cooperative sociali", nel gennaio del 1994 a Lumezzane (BS) nasce la cooperativa sociale di tipo A "GAIA". Prima di questa data dal 1987 sul territorio di Lumezzane la Cooperativa "La Fontana" operava nel settore della tossicodipendenza con progetti educativi finalizzati sia al recupero della persona sia al suo inserimento lavorativo.

La Cooperativa, tra i suoi servizi, gestisce un Centro Diurno Pedagogico Riabilitativo accreditato all'albo degli Enti Ausiliari della Regione Lombardia per 12 posti rivolti ad utenza maschile e femminile.

MISSION

La Cooperativa ritiene che sia fondamentale collaborare con la rete sociale del territorio ispirandosi e diffondendo i principi che sono alla base del movimento cooperativo. A sostegno di quanto espresso nella mission si riportano gli art. 3 e 4 dello statuto della Cooperativa: *art. 3 "La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio, delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche"; art. 4 "rispondere ai bisogni delle persone in stato di svantaggio, ed in particolar modo tossicodipendenti o in percorso di uscita dalle dipendenze"*.

CENTRO DIURNO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

Il Centro Diurno Pedagogico Riabilitativo GAIA ha sede in Lumezzane (BS) via Cav. Umberto Gnutti n. 6/A ed è accreditato quale Ente Ausiliario Iscritto all'Albo Regionale al n. 259.

Il servizio è rivolto ad un utenza maggiorenne di sesso maschile e femminile, e si propone di offrire a persone con problemi di dipendenza un percorso pedagogico-riabilitativo finalizzato al reinserimento sociale e lavorativo.

Si privilegiano persone che hanno raggiunto un buon livello di autonomia ma necessitano di un supporto educativo nella fase finale di reinserimento sociale e lavorativo. L'esperienza riabilitativa si struttura pertanto per coloro che, pur avendo la capacità di garantire un'astinenza dalla sostanza, non riescono ad intraprendere un percorso completo di autonomia e competenza relazionale e lavorativa.

Il Centro Diurno Pedagogico Riabilitativo offre 12 posti, con un turn-over di ospiti preventivabile nell'arco di 36 mesi.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

DIPENDENZE

Le persone che accedono al nostro servizio possono arrivare sia dal territorio che dal carcere, in misura alternativa alla pena.

Offriamo anche la possibilità, quando il progetto lo prevede, di sperimentarsi in un percorso di autonomia abitativa attraverso appartamenti di housing sociale, sempre organizzati e gestiti da operatori GAIA.

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Il Centro Diurno Pedagogico Riabilitativo si trova all'interno della sede della Cooperativa GAIA e consta di: un ufficio educatori con bagno; un'infermeria con bagno; una sala giorno per i pranzi e per la condivisione di momenti ricreativi e risocializzanti; una cucina con dispensa; due bagni con antibagno.

Abbiamo uno spazio dedicato presso la struttura antistante "Il Porto di Itaca" per svolgere attività di ergoterapia, sempre affiancati e supervisionati da almeno un operatore.

Abbiamo una convenzione attiva con la cooperativa di tipo B "La Fontana" per gli inserimenti lavorativi con progetti individualizzati di tirocinio; la cooperativa "La Fontana" opera in diversi settori in cui abbiamo la possibilità di inserire i nostri utenti.

Attiviamo percorsi e progetti d'inserimento lavorativo anche con le altre realtà del territorio sia cooperative di tipo B che aziende private.

MODALITÀ D'ACCESSO

La modalità d'accesso al nostro servizio prevede che la persona sia maggiorenne e in possesso della certificazione di dipendenza rilasciata dai servizi territoriali competenti quali Ser.D e/o SMI, che presentano la candidatura inviandoci una relazione aggiornata del caso.

Successivamente un nostro operatore incaricato, svolge un colloquio di conoscenza per la valutazione d'idoneità al percorso.

L'esito della valutazione viene comunicato al servizio inviante entro 10 giorni; se c'è il parere positivo, la persona entra nella lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso, il soggetto deve essere in possesso della certificazione di dipendenza in copia originale.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è gestita attraverso un file appositamente costruito, dove sono annotate: codice lista, cognome e nome del candidato, data della richiesta, servizio inviante, data del colloquio, esito del colloquio, tempistiche di attesa e note.

I criteri di gestione della lista sono legati alle condizioni sociali e sanitarie dell'utente.

GIORNATA TIPO

La finalità del percorso è il raggiungimento del maggior livello possibile di autonomia e competenza relazionale e lavorativa.

La giornata tipo è scandita in questo modo:

- ogni utente deve presentarsi dal lunedì al sabato alle ore 9:00 presso il Centro;
- gli utenti svolgono le attività di ergoterapia nei seguenti orari 9:30 – 11:30 / 14:00 – 16:00;
- il pranzo è previsto dalle ore 12:00 alle ore 13:00;
- i colloqui educativi vengono concordati con il proprio Case Manager nella fascia oraria 9:00-17:00;
- la permanenza dell'utente presso il Centro Diurno è prevista dalle ore 9:00 alle ore 17:00;
- qualora un utente fosse impegnato in tirocini lavorativi e/o attività lavorativa, nel rispetto di questa attività, è compito del Case Manager strutturare con l'utente momenti dedicati ai colloqui individuali e di partecipazione ai gruppi riabilitativi;

Tutte le settimane sono previste le seguenti attività riabilitative:

- una riunione organizzativa con gli Educatori referenti delle Attività Ergoterapiche;
- un gruppo psicologico con la Psicologa, che privilegia tematiche emotivo – relazionali;
- colloqui individuali con Case Manager per monitorare l'andamento del percorso;
- Psicoterapia individuale: a discrezione dell'Equipe e dell'utente, ogni settimana sono stati individuati due momenti di spazio d'ascolto e colloquio.

PERCORSO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

Il percorso pedagogico riabilitativo viene definito con l'utente e con il servizio inviante (SERD e/o SMI) .



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

Le prestazioni erogate durante il Progetto riabilitativo dell'utente vengono tracciate all'interno del FASAS e sono vincolate al segreto professionale. All'interno della cartella sono presenti il Progetto individualizzato, il Progetto educativo individuale e i diari che vengono regolarmente aggiornati dal Case Manager e dall'Equipe di riferimento. I progetti vengono condivisi e controfirmati dall'utente.

Il primo mese di percorso è dedicato all'osservazione e alla valutazione multidisciplinare dell'utente attraverso il "Modulo rilevazione e osservazione aree d'intervento" che va ad indagare quali siano le risorse o le criticità dell'utente nelle seguenti aree: Area cura del sé e dell'ambiente, Area abilità e autonomie, Area relazioni e abilità sociali, Area clinica, Area tirocinio e lavoro e Area abitativa.

In base all'esito della valutazione, viene stilato il "Progetto Individualizzato (S1)" dove vengono indicati: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori e la durata prevista, con relativa verifica semestrale. Viene inoltre stilato il "Progetto Educativo Individuale (S2)" dove vengono indicati gli obiettivi specifici a breve termine, declinati sulle aree di intervento già evidenziate nel "Modulo rilevazione e osservazione aree d'intervento", le azioni e gli indicatori specifici con verifiche programmate a cadenza trimestrale.

Ogni utente ha un Case Manager con il quale lavora per la realizzazione degli obiettivi di percorso, attraverso i colloqui individuali settimanali e la partecipazione alle attività riabilitative di gruppo previste.

L'equipe educativa mantiene i rapporti con i servizi inviati e nel caso di utenti in misura alternativa al carcere anche con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE).

L'equipe lavora per il recupero di relazioni ritenute significative, ma anche per lo sviluppo di una nuova rete sociale di riferimento.

Vengono effettuati controlli tossicologici settimanali per garantire l'astensione dall'utilizzo di sostanze e alcool.

Le eventuali ricadute vengono trattate dall'equipe educativa nei colloqui individuali e utilizzando strumenti per la rielaborazione della ricaduta e l'individuazione di strategie nella gestione del craving.

EQUIPE

L'equipe del Centro Diurno Gaia di Lumezzane è composta da: 1 responsabile di struttura, 4 educatori professionali, 1 Psicologo, 1 operatore non qualificato di supporto e 3 volontari.

L'equipe si incontra settimanalmente per una riunione sui casi e sul funzionamento generale della struttura; ogni Case Manager segue il progetto riabilitativo in ogni sua parte e la condivide con l'equipe generale;



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

DIPENDENZE

inoltre gestisce e controlla la corretta tenuta del FASAS; nel primo mese di presa in carico e osservazione vengono svolti colloqui individuali e test psicologici di personalità e test proiettivi.

Strumento fondamentale di lavoro che la cooperativa GAIA fornisce all'equipe educativa è la supervisione, con uno Psicoterapeuta esterno.

La cooperativa garantisce un piano formativo annuale a tutti i Professionisti dell'Equipe.

Gli operatori sono identificabili grazie al cartellino di riconoscimento personale.

PROGRAMMA

L'Equipe educativa nei primi 30 giorni dall'ingresso, utilizza il "modulo rilevazione e osservazione aree d'intervento" per rilevare le capacità, le risorse, le criticità ed i bisogni dell'utente nelle diverse aree d'intervento:

- Area cura del sé e dell'ambiente: cure igieniche, abbigliamento, cura degli spazi personali e alimentazione;
- Area abilità e autonomie: risorse economiche, gestione del denaro e utilizzo mezzi di trasporto;
- Area relazioni e abilità sociali: relazione con gli operatori, relazioni con i familiari, relazioni con gli altri ospiti, altre relazioni sociali, rispetto del regolamento della CPRR e vita sessuale e affettiva;
- Area clinica: salute fisica, salute psichica, gestione craving e percorso psicologico;
- Area tirocinio e lavoro: attività lavorativa, attività di tirocinio e attività ergoterapica;
- Area abitativa: autonomia abitativa;

Contestualmente, la Psicologa svolge una valutazione composta da colloqui e somministrazione di test per individuare sia i punti di forza dell'ospite che le criticità. La valutazione psicologica è poi condivisa con l'intera equipe ai fini della stesura del progetto riabilitativo.

Al termine della valutazione multidisciplinare, se l'ospite è ritenuto idoneo al target d'intervento proposto dal servizio, vi sarà la stesura del "Progetto Individualizzato (S1)" e del "Progetto Educativo Individuale (S2)" e l'ospite inizierà ad occuparsi delle attività volte al raggiungimento degli obiettivi previsti.

L'andamento del percorso viene monitorato dal Case Manager, condiviso con l'Equipe e con il Servizio Inviante attraverso verifiche trimestrali.

DIMISSIONI E CONTINUITÀ' ASSISTENZIALE



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

La dimissione dal percorso del Centro Diurno si verifica per i seguenti motivi:

- Termine del programma riabilitativo in accordo con Equipe GAIA e Servizi Invianti;
- Abbandono volontario del percorso;
- Allontanamento dell'ospite per gravi violazioni del regolamento;

A seguito di tale evento, viene data comunicazione ai Servizi Invianti e se autorizzati dall'utente, anche ad altri soggetti.

Alla dimissione vengono restituiti gli effetti personali, ed i documenti sanitari e legali.

Nei casi in cui vi è una dimissione concordata, si stabilisce insieme all'utente e al Servizio Inviante la tipologia di continuità assistenziale, definendo le modalità di proseguimento esterno del progetto (trasferimento presso altra struttura, trattamento ambulatoriale ecc).

ORDINAMENTO

La Cooperativa garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale è tenuto al rispetto del Codice Etico ed è aggiornato sulle norme comportamentali e codici deontologici da rispettare. Tutti gli operatori della Cooperativa Gaia sono coperti da assicurazione per responsabilità civile, per danni alle persone e alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate. La Cooperativa rileva annualmente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari sul grado di soddisfazione. I risultati raccolti di customer satisfaction e ai dati riguardanti i reclami pervenuti sono oggetto di considerazione della direzione in occasione del riesame annuale del proprio sistema di gestione per il miglioramento della qualità sia per il personale dipendente che gli ospiti.

REGOLAMENTO

1. L'ospite è invitato ad avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti delle persone e degli spazi del Centro;
2. Non sono ammesse forme di aggressività fisica o verbale nei confronti di altri ospiti o operatori del Centro;
3. Gli ospiti sono tenuti al rispetto della puntualità in tutte le attività riabilitative proposte;



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

4. Durante il programma riabilitativo è vietato l'uso di sostanze stupefacenti;
5. Durante le attività ergoterapiche interne ed esterne, e comunque in ogni momento legato alle attività del percorso riabilitativo sono altresì vietate la presenza e il consumo di alcolici;
6. Gli ospiti sono tenuti a rispettare la turnazione per la pulizia degli spazi comuni;
7. Durante il programma riabilitativo, l'ospite potrà assumere solo la terapia farmacologica prescritta dal medico curante e dai servizi invianti (SerD; SMI; NOA; CPS);
8. Durante il percorso l'utente sarà regolarmente sottoposto a test tossicologici ed etilometro;

Le violazioni del presente regolamento vengono valutate in Equipe, che successivamente da comunicazione all'utente del provvedimento disposto.

TUTELA DELLA SALUTE DEGLI OSPITI

All'utente è garantita l'assistenza sanitaria nel rispetto della dignità umana, senza distinzioni di razza, di sesso, di convinzioni religiose e politiche.

TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI

Durante il colloquio di valutazione ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi, e viene fatto firmare il "Consenso al trattamento dei dati personali".

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dalla normativa vigente.

Tutti gli utenti sono messi a conoscenza dei contenuti del D.lgs. n. 196/2003 in particolare dell'art.13. in materia di autorizzazione dei dati personali.

RECLAMI



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

I reclami relativi all'erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli enti committenti sia dagli utenti o dai loro familiari. I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della Cooperativa Gaia in forma scritta attraverso:

- tramite mail presidenza@cooplume.it oppure dipendenze@cooplume.it
- tramite fax al numero: 030 5241494
- posta ordinaria in via Cav. U. Gnutti 6/a – 25065 Lumezzane (BS)

I reclami da parte dagli utenti possono essere presentati sia in forma orale sia scritta utilizzando l'apposita cassetta per la raccolta dei reclami, oppure al responsabile della comunità.

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della Cooperativa. Per tutti i reclami scritti e non anonimi si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

ACCESSIBILITA' AGLI ATTI

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi come previsto agli articoli 22 e seguenti della Legge n. 241/1990 e agli art. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012 a tal proposito l'Ente Gestore garantisce a tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" l'accesso agli atti di pertinenza a seguito di apposita richiesta scritta presso la direzione della Cooperativa.

Non sono previsti costi a carico del richiedente.

CUSTOMER SATISFACTION

La Cooperativa GAIA ha adottato un questionario per la rilevazione della customer satisfaction che viene annualmente somministrato a tutti gli utenti in percorso, i risultati vengono elaborati e analizzati dagli operatori delle equipe e presentati al CdA. I dati vengono presentati alla cittadinanza attraverso lo strumento del bilancio sociale che la Cooperativa stila ogni anno.

Il bilancio sociale è presentato anche sul sito della Cooperativa GAIA www.gaiacooperativa.it

CONTATTI

La sede del Centro è ubicata nel Comune di Lumezzane ed è facilmente raggiungibile dai servizi di trasporto pubblico:



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

- Autostazione di Brescia: autobus fino a Sarezzo (Crocevia) coincidenza per Lumezzane (fermata Lumezzane VILLAGGIO – CLINICA MAUGERI).

Sede Legale:

GAIA Società Cooperativa Sociale ONLUS, via Cavalier Umberto Gnutti 6/A – 25065 Lumezzane (BS) - tel 030 8925334 - mail: gaia@cooplume.it

Centro Diurno Pedagogico Riabilitativo:

via Cavalier Umberto Gnutti 6/A – 25065 Lumezzane (BS) - tel 030 7281773 - mail: dipendenze@cooplume.it; dipendenze.equipe@cooplume.it

Web:

www.gaiacooperativa.it



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // gaia@cooplume.it // CF e P.iva 01765520984
Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it