



**ASSOCIAZIONE  
GENITORI  
ANTIDROGA**

Interventi sul disagio sociale

# Carta dei Servizi

Rev. 1 del 10.12.2024

La Fenice

Brignano Gera d'Adda



## INDICE

1. PARTE INTRODUTTIVA	pag. 3
1.1 Informazioni Generali	pag. 3
1.2 Rapporti con la rete dei servizi e il pubblico	pag. 3
2. LA COMUNITÀ	pag. 4
2.1 La struttura	pag. 4
2.2 Modalità di accesso al servizio – Oneri/Inserimento/Dimissioni	pag. 4-5
2.3 Tipologia delle prestazioni	pag. 6
2.4 Il personale	pag. 7
2.5 Attività Terapeutiche	pag. 7
2.6 Il Progetto terapeutico	pag. 8
2.7 Le attività giornaliere in Comunità	pag. 8-9
2.8 Regolamento interno per gli ospiti	pag. 10
2.9 Carta dei diritti degli ospiti	pag. 11
3. CODICE ETICO	pag. 12
3.1 Il Codice etico adottato	pag. 12-14
3.2 Il rapporto con gli utenti	pag. 14-15
4. ALLEGATI	pag. 16
Questionario di soddisfazione degli utenti	
Modulo di segnalazione dei disservizi	
Modulo di delega per il ritiro copia cartella clinica	



## 1 PARTE INTRODUTTIVA

### 1.1 – Informazioni Generali

La casa “La Fenice” è la struttura residenziale a bassa intensità assistenziale per soggetti di genere maschile del Centro AGA sita a Brignano Gera d’Adda (BG), in Via Belvedere 12/a. È facilmente raggiungibile dalle province di Milano, Bergamo e Brescia percorrendo la s.s. Milano-Brescia con deviazione per Brignano Gera d’Adda, l’autostrada A4 Milano-Venezia uscita Capriate direzione Zingonia. È accessibile anche tramite il servizio FFSS linea Milano-Brescia -Venezia, stazione di Treviglio C. e Milano-Bergamo, stazioni di Treviglio e Arcene. Ente gestore: Associazione Genitori Antidroga – Interventi sul disagio sociale.

Numeri utili:

La Fenice – Brignano Gera d’Adda

Cell. 366.8707331

Sito web: [www.centroaga.it](http://www.centroaga.it)

e-mail: [info@comunitaaga.it](mailto:info@comunitaaga.it)

### 1.2 – I rapporti con la rete dei servizi e il pubblico

Il centro residenziale a bassa intensità assistenziale è caratterizzato da collaborazioni con altri servizi del territorio che a diverso titolo contribuiscono alla realizzazione del progetto dell’ospite. Si intrattengono collaborazioni con i Servizi Territoriali delle Dipendenze, con i Centri Psico-Sociali, con gli Uffici di Esecuzione Penale Esterna, con i servizi alla persona dei comuni di riferimento, con le cooperative per l’inserimento lavorativo, con le associazioni di volontariato della zona.

I rapporti con gli operatori di tali servizi sono improntati alla collaborazione ed integrazione possibile nell’individuazione, attuazione e verifica del programma terapeutico individuale.

I privati cittadini hanno possibilità di accesso telefonico in qualsiasi giorno settimanale, per un eventuale colloquio si può accedere previo appuntamento con l’operatore che coordina le attività giornaliere.

## 2 LA COMUNITA'

### 2.1 - La struttura

La struttura si articola in un edificio a più piani: gli standard richiesti per strutture socio sanitarie accreditate sono integralmente rispettati.

Al piano terra sono collocati la zona giorno della casa, una camera singola e un bagno.

Al primo piano sono situate due camere da letto singole, una camera doppia ed i servizi igienici.

L'edificio comprende inoltre spazi comuni interni (taverna e mansarda) e spazi verdi esterni.

La comunità è in grado di accogliere fino a 5 utenti di sesso maschile di cui 4 posti a contratto e 1 accreditato non a contratto.

### 2.2 - Modalità di accesso al Servizio

#### Oneri

##### Ospiti residenti Regione Lombardia

L'inserimento in comunità, in base alla DGR 5509/2007, avviene dietro presentazione di Certificazione per l'inserimento delle strutture residenziali a bassa intensità assistenziale, rilasciata dai Servizi Territoriali delle Dipendenze (Ser.D) o dai Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI). La retta, a carico del Servizio Sanitario Nazionale (fondo regionale della Lombardia) è comprensiva, oltre che degli oneri di vitto e alloggio, di tutte le prestazioni elencate in questo documento.

##### Ospiti residenti in altre Regioni

L'inserimento in comunità avviene su proposta e nulla osta del Servizio Territoriale delle Dipendenze di appartenenza e la retta è a carico della ASL competente per residenza. Le prestazioni offerte sono le medesime citate per gli ospiti provenienti dalla Regione Lombardia.

*Il complesso delle attività e prestazioni riportate sul presente documento si intende senza oneri a carico dell'utente.*

*Non sono tuttavia comprese nella retta a carico del S.S.N. le spese relative a beni ed effetti di utilizzo esclusivamente personale, sigarette, uscite esterne, visite specialistiche e/o legali non comprese nell'esenzione per patologia.*

---

## **Inserimento**

L'ingresso in comunità può avvenire su proposta del Ser.D./ S.M.I. di competenza o per richiesta diretta del soggetto, a seguito di una valutazione multidisciplinare del servizio pubblico o convenzionato: la segnalazione, dopo la raccolta della documentazione inerente la situazione socio-sanitaria e psicologica del soggetto, sottoposta ad eventuali colloqui valutativi da effettuare presso la struttura stessa, viene inserita nella lista d'attesa compilata secondo un criterio temporale se ritenuta positiva o in caso contrario, se ne dà comunicazione scritta al servizio specificandone le motivazioni. Durante i colloqui di valutazione il soggetto viene informato anche del progetto terapeutico dall'operatore di giornata che lo accoglie e gli presenta la struttura fornendogli la possibilità di visitarla personalmente. Al momento dell'ingresso sarà cura del soggetto portare la certificazione per l'inserimento in strutture residenziali a bassa intensità assistenziale ai sensi della DGR 10 ottobre 2007 in originale rilasciata dal Ser.D. /SMI di competenza.

## **Dimissione**

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'équipe della struttura o per interruzione volontaria del soggetto: a seguito di tale evento, viene data comunicazione al Ser.D. e al Dipartimento delle Dipendenze di Bergamo, e laddove autorizzati dal soggetto anche alle famiglie di appartenenza. Alla dimissione si stabiliscono le modalità di proseguimento esterno dei contatti, che variano a seconda del motivo della dimissione: nel caso di termine del progetto si programmano modalità e tempi di monitoraggio presso il servizio inviante, nel caso di interruzione si comunica al Ser.D./SMI di invio e si concorda la revoca o meno della riammissione dell'utente in struttura.

In caso di utenti in misura alternativa si contattano le Autorità giudiziarie competenti e li si informa, attraverso comunicazione scritta, dell'andamento del progetto. Su loro diretta indicazione si procede poi ad un eventuale dimissione definitiva, ottemperando a tempi e modi consoni alle prescrizioni. Nel caso in cui l'utente abbia dato consenso all'informazione ai familiari, questi ultimi vengono informati dell'abbandono e si concordano con loro eventuali strategie di intervento.

Indipendentemente dalle ragioni di dimissione, la Comunità rilascerà entro 30 giorni una relazione finale di continuità assistenziale nella quale verranno date indicazioni sul percorso effettuato ed ulteriori ed eventuali interventi terapeutici.

L'ospite può richiedere copia della cartella clinica presentando domanda scritta, con allegata copia di documento di identità, su apposito modulo al costo di 35 euro più eventuali spese di spedizione. Il Responsabile provvederà entro 30 giorni a rilasciare una copia.

In caso di trasferimento presso altre unità d'offerta si valuta in base al caso l'accompagnamento dell'utente tramite utilizzo di volontari dell'associazione, trasporto sociale o familiari dello stesso, mentre nel caso non si trattasse solo di prestazioni ambulatoriali e di breve termine ma di ricoveri ospedalieri è possibile organizzare un piano di presenza diurna tramite la presenza di volontari e familiari di riferimento, oltre alla possibilità di visite dirette dagli operatori o dagli utenti più anziani.

### **2.3 – Tipologia delle Prestazioni**

All'interno della struttura si effettuano prestazioni differenziate e personalizzate sia sul piano temporale che sulla tipologia del progetto individuale.

Il progetto terapeutico residenziale è rivolto ad una utenza maschile con problemi correlati di dipendenza da droghe e/o alcol, e pregressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali di almeno sette anni nel sistema o cinque anni in comunità che viene elaborato e calibrato in rapporto ai bisogni e alle risorse del soggetto per un periodo di permanenza di 18 mesi. Nel suddetto periodo di permanenza l'AGA si impegna a fornire le seguenti prestazioni:

- una soluzione abitativa comprendente vitto ed alloggio;
- riunioni organizzative a cadenza settimanale ed assistenza nell'espletamento delle attività e funzioni quotidiane (igiene personale, cura dell'alloggio, preparazione dei pasti,..)
- colloqui di sostegno individuali e di gruppo a cadenza settimanale;
- counselling, informazione ed educazione sanitaria anche sull'adozione di misure igienico-sanitarie definite dal Ministero della Salute in merito alle attività di sorveglianza e prevenzione dell'epidemia Covid-19;
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario;
- attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative (stesura e consegna curriculum vitae, iscrizioni ad eventuali corsi per la riqualificazione professionale,..) ;
- lavoro di rete e rapporti con il territorio (ATS, Comuni e Uffici di Piano) finalizzato al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo; il reinserimento lavorativo è strettamente monitorato e viene attuato mediante ricerca autonoma di una attività lavorativa esterna, percorsi socio-occupazionali, tirocini lavorativi e borse lavoro mirate.
- organizzazione del tempo libero e attività socializzanti (culturali, sportive, di volontariato)
- cura dei rapporti familiari con l'inserimento nei gruppi di mutuo-aiuto familiare e l'attivazione di incontri individuali per nucleo a seconda delle necessità, e monitoraggio dei rapporti amicali.

---

Il funzionamento del servizio è permanente nell’arco delle ventiquattro ore e non prevede interruzioni nel corso dell’anno.

## **2.4 – Il Personale**

L’*équipe* è composta da figure professionali chiamate ad interagire in sintonia e a completarsi vicendevolmente. I fondatori della Comunità operano avendo usufruito tra la fine degli anni settanta e l’inizio degli anni ottanta di una formazione specifica di operatore di Comunità Terapeutica presso la scuola internazionale del Ceis di Roma e sono abilitati ad operare con i metodi riconosciuti dalla Federazione Mondiale delle Comunità Terapeutiche. L’Associazione aderisce alla FICT (Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche) che si ispira al “Progetto Uomo” di don Mario Picchi, e al COME (Associazione Comunità Educative).

Il personale alle dirette dipendenze dell’Associazione in organico presso “La Fenice” è il seguente:

- 1 psicologo
- 1 educatore professionale
- 1 educatore socio-pedagogico

Il personale operante all’interno della comunità è identificabile attraverso l’esposizione di apposita bacheca con foto, ruolo e qualifica professionale.

La assistenza medica è assicurata con utilizzo del medico di assistenza primaria e del servizio di continuità assistenziale.

## **2.5 – Attività Terapeutiche Modelli di riferimento**

L’approccio teorico e metodologico fa riferimento a modelli di indirizzo cognitivo-comportamentale e sistemico-ecologico, in quanto si ritiene che i cambiamenti del soggetto vadano considerati in relazione al proprio ambiente relazionale e sociale. La metodologia della Comunità è stata mutuata dai modelli terapeutici proposti dalla federazione mondiale delle comunità terapeutiche, e si avvale di molteplici attività:

- **Colloqui individuali**

Sono effettuati con l’operatore, a cadenza settimanale o, su necessità con maggiore frequenza. Stabiliscono una relazione significativa con lo scopo di progettare e monitorare gli obiettivi prefissati e il comportamento per ottenerli.

- **Gruppo di incontro**

Viene svolto settimanalmente dura 2 ore ed è condotto dall’educatore: in questo contesto si condividono le difficoltà quotidiane e le connessioni con la propria esperienza passata. Si

---

analizzano le modalità di risposta utilizzate e si definiscono le alternative ripensate in un contesto di reciproco confronto.

- **Riunioni organizzative**

La vita comunitaria si struttura anche tramite riunioni organizzative al fine di verificare l'organizzazione della casa (lavanderia, cucina, manutenzione, pulizie) con attenzione anche alle dinamiche relazionali tra i singoli ospiti allo scopo di facilitare la cooperazione, la progettualità e l'incremento del senso di responsabilità. Tali incontri si svolgono a cadenza settimanale.

## **2.6 Il Progetto**

Il progetto è rivolto a soggetti tossicodipendenti di sesso maschile con problemi correlati di dipendenza da droghe e/o alcol, e pregressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali di almeno sette anni nel sistema o cinque anni in comunità. Le modalità d'inserimento in comunità sono regolamentate come precedentemente esposto ed in accordo con i Ser.D. e gli S.M.I. d'appartenenza; si accolgono anche soggetti in misura alternativa alla carcerazione con provvedimenti giudiziari in corso e in affidamento sociale in prova.

I pazienti all'ingresso del progetto possono assumere terapie farmacologiche purché prescritte e monitorate da personale medico. La comunità non è attrezzata ad ospitare pazienti non autosufficienti e con una situazione psico-fisica talmente compromessa da richiedere una assistenza sanitaria individuale.

Il programma residenziale a bassa intensità assistenziale è il momento in cui l'utente si misura concretamente con la complessità della realtà esterna nei suoi differenti ambiti (lavorativo, di socializzazione, ecc.) in un ambiente maggiormente tutelante e di graduale riavvicinamento. In questo periodo l'utente svolge un'attività lavorativa, prende contatti con la rete sociale locale tramite partecipazione ad attività risocializzanti ed associative e gestisce il denaro a disposizione in un ambiente familiare e di condivisione reciproca.

A seguito delle dimissioni dalla struttura comunitaria, e secondo gli accordi intercorsi con il Ser.D./S.M.I. di competenza, si prevede l'attivazione di gruppi settimanali di monitoraggio per una durata di circa 1 anno, condotti da un educatore e destinati al monitoraggio della fase di autonomia e di verifica dell'astinenza da sostanze stupefacenti e alcoliche.

## **2.7 - Le attività giornaliere in comunità**

All'ingresso ogni soggetto viene accolto dall'operatore e, in funzione delle proprie risorse e dei bisogni esplicitati, viene inserito nelle attività del programma giornaliero.

Ogni ospite è tenuto a partecipare alle attività ed a rispettarne i tempi e l'organizzazione in quanto parte integrante del progetto per le sue valenze educative, di socializzazione, di responsabilità e di confronto. Le attività si svolgono generalmente dal lunedì al venerdì e si



distinguono in interne (colloqui, gruppo, riunioni organizzative, pulizie, preparazione pasti...) ed esterne (lavoro occupazionale, attività di risocializzazione,...): gli orari di tali attività varieranno in modo significativo per gli utenti che svolgono lavoro esterno o per situazioni individuali che rendono impossibile il rispetto delle attività indicate nelle seguenti tabelle.

La gestione della giornata comunitaria è supervisionata quotidianamente dall'educatore che svolge funzioni di stimolo e propositività rispetto sia al singolo individuo sia al gruppo di residenzialità.

#### PROGRAMMA GIORNALIERO FERIALE

ORE 7.00	SVEGLIA
ORE 7.30	COLAZIONE
ORE 8.00	RIGOVERNATURA
ORE 9.00	INIZIO ATTIVITÀ LAVORATIVE E/O INTERNE
ORE 12.15	FINE ATTIVITÀ
ORE 12.30	PRANZO + TURNO RIGOVERNATURA
ORE 14.00	INIZIO ATTIVITÀ LAVORATIVE E/O INTERNE
ORE 17.45	FINE ATTIVITÀ - TEMPO LIBERO
ORE 19.30	CENA + TURNO RIGOVERNATURA
ORE 20.30	INIZIO ATTIVITÀ SERALI
ORE 24.00	LUCI SPENTE E BUONANOTTE

#### PROGRAMMA GIORNALIERO FESTIVO

ORE 8.30	SVEGLIA
ORE 9.00	COLAZIONE+ TURNO RIGOVERNATURA
ORE 10.00	PULIZIE DELLA CASA, DELLA STANZA E ARMADI
ORE 13.00	PRANZO + TURNO RIGOVERNATURA
ORE 14.30	INIZIO ATTIVITÀ LAVORATIVE E/O INTERNE
ORE 19.30	CENA + TURNO RIGOVERNATURA
ORE 20.30	INIZIO ATTIVITÀ SERALI
ORE 24.00	LUCI SPENTE E BUONANOTTE

## 2.8 – Regolamento interno degli ospiti

Al fine di ottenere e di mantenere un clima idoneo al positivo svolgimento delle attività, condizione indispensabile per il perseguimento delle finalità del programma, si richiede il rispetto delle sotto elencate norme.

L'ospite si impegna:

- 1) Al rispetto della struttura in cui si vive e di tutto ciò che appartiene alla comunità
- 2) Ad osservare la massima igiene personale e degli ambienti
- 3) A rispettare i turni di gestione della casa
- 4) A seguire un orario settimanale (con momenti di lavoro, di svago di formazione) ed uno giornaliero (che scandisce la sveglia, i pasti, il riposo) da concordare con l'operatore e che risponda al progetto individuale (lavoro, tempo libero, attività strutturate) di ciascuno;
- 5) A rispettare una serie di norme, la cui violazione potrebbe comportare l'allontanamento:
  - è assolutamente vietata l'introduzione e/o il consumo in comunità di droghe alcool o farmaci se non prescritti dal medico e per motivi comprovati
  - è vietato qualsiasi tipo di violenza psicologica, fisica o verbale (la trasgressione di questa norma può comportare l'allontanamento immediato dalla struttura)
  - è vietato l'uso di discorsi e riferimenti che esaltano o ripropongono lo stile di vita di tossicodipendenza o carceraria
  - le uscite e le visite di persone esterne vanno concordate con l'operatore
- 6) Denaro, oggetti preziosi e farmaci personali, secondo lo stretto necessario, vanno custoditi in apposite cassette di sicurezza a cura del singolo utente;
- 7) A non fumare in tutti i locali interni della struttura e sugli automezzi dell'Associazione. È consentito solo negli spazi all'aperto, secondo la legislazione vigente e solo sigarette preconfezionate.
- 8) Ad accettare che durante il programma terapeutico gli utenti possono essere sottoposti alla verifica di sostanze psicotrope (droghe) nelle urine a discrezione degli operatori.
- 9) Ad accettare interventi standard e specifici nell'assistenza e nel monitoraggio clinico e laboratoristico di patologie infettive (HIV, COVID-19, Epatiti, ecc.)
- 10) A portare con sé i propri effetti personali al momento delle dimissioni (vestiti ecc.). In caso contrario la struttura non risponde di eventuali smarrimenti o furti e trascorso il termine di 30 giorni l'Associazione si ritiene libera di poterne disporre secondo bisogno.

---

*Mi impegno a rispettare le norme ed a partecipare alla promozione ed emancipazione di tutti i componenti facenti parte della struttura comunitaria.*

## **2.9. Carta dei diritti**

La funzione terapeutica di un servizio è la risultante dell'integrazione tra l'analisi della domanda della persona (bisogni, desideri, necessità) e gli strumenti terapeutici di cui un servizio dispone.

Si riferisce a tutte le modalità di volta in volta scelte sulla base delle differenti situazioni dell'utente declinandole con strumenti diversificati più utili in quel momento a rispondere ai suoi bisogni.

Il principio fondamentale della missione dell'Associazione è la PROMOZIONE DEL POTENZIALE SOCIALE DELL' INDIVIDUO, attraverso la programmazione di attività orientate alla ottimizzazione delle risorse e alla produzione dei maggiori livelli di efficacia e qualità, realizzando un sistema integrato, capace di offrire condizioni di salute psico-fisica tali da soddisfare le aspettative della domanda.

La Comunità 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 o psichica;
- potenzia le strategie per l'emancipazione, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'integrazione lavorativa e il coinvolgimento attivo e consapevole degli utenti e dei loro familiari nell'esperienza riabilitativa;

## IL CODICE ETICO

### 3.1 L'Associazione, La Mission, La Storia

L'**A.G.A.**, *Associazione Genitori Antidroga*, è un ente ausiliario riconosciuto dalla Regione Lombardia con Decreto di Legge n. 111/1788 del 15/11/1984 e riconosciuto giuridicamente con D.G.R. 27415 del 11/4/97; è inoltre iscritto nel Registro Regionale Volontariato Fg. N. 1 Prog. 4.

Sorta nel 1982 ad opera di un gruppo di volontari come gruppo di ascolto, l'Associazione Genitori Antidroga nel tempo si è dotata di strutture proprie e di personale qualificato, sostenendo centri di aiuto ai genitori su tutto il territorio regionale, fino a consolidare le proprie attività con l'apertura di un centro diurno a Milano nel 1987 (1987 – 1994) e successivamente, nel 1994, con l'avvio di una **comunità residenziale per trattamenti terapeutico riabilitativi**.

Ad inizio 2010 l'Associazione Genitori Antidroga ha ampliato le proprie attività dotandosi di un **Servizio Multidisciplinare Integrato**, accreditato con Regione Lombardia in data 01/12/2010 (D.G.R. n.09/890). Questa ulteriore unità di offerta consente di concepire l'Associazione stessa come un Centro per la Cura delle dipendenze patologiche, in grado di offrire risposte adeguate ai molteplici bisogni dell'utenza, basate su un approccio professionale integrato.

L'Associazione Genitori Antidroga si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali ed illegali. L'obiettivo è quello di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo. Gli interventi della Associazione si fondano sul valore della *centralità della persona* non solo come riconoscimento morale dell'unicità dell'utente, ma anche in quanto soggetto attivo, con proprie potenzialità residue o attivabili.

Al fine di rendere il più completo possibile il processo di aiuto alla persona, l'Associazione Genitori Antidroga, opera attraverso un'équipe multiprofessionale e privilegia il lavoro per progetti, ponendo particolare attenzione alla ricerca e alla sperimentazione di percorsi alternativi e di nuove modalità di risposta ai bisogni emergenti; in tale ottica è stata recentemente accreditata una **comunità educativa per minori** e adesso una **unità residenziale a bassa intensità assistenziale** al fine di poter rispondere ancora più efficacemente alle richieste del territorio e degli utenti che afferiscono ai nostri servizi.

### 3.2 Il Codice Etico



---

Il Codice etico rappresenta un completamento della Carta dei servizi, documento che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni.

I destinatari del Codice etico sono tutti i soggetti che a qualsiasi titolo (dipendenti, collaboratori, volontari) svolgono la propria attività professionale all'interno della Associazione o per conto di essa.

### Rispetto della legalità

L'Associazione Genitori Antidroga considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I Destinatari e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino rapporti con l'Associazione sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice, in tutti gli ambiti in cui l'Associazione opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Associazione può giustificare una condotta non conforme a tali principi.

E' preciso impegno dell'Associazione non intraprendere o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

L'attività dell'Associazione, in ogni suo ambito, deve essere improntata ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità.

### Riservatezza e rispetto della normativa sulla privacy

Stante la natura particolare e spesso personale dei dati trattati in ambito sociale e sanitario, l'Associazione assicura la tutela del diritto alla riservatezza delle persone attraverso adeguati sistemi di archiviazione e protezione dei dati, nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 (di seguito GDPR). I destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non necessari e non coerenti con l'esercizio della propria attività.

### Tutela della persona

L'Associazione assicura in ogni ambito della propria attività, interno ed esterno, la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso o coercizione.

Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne ed esterne. In particolare, non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed il Codice, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.



---

È dovere dell'Associazione garantire il rispetto delle pari opportunità e vietare ogni discriminazione basata sul sesso, sulla razza, sugli orientamenti sessuali, sulle convinzioni religiose, morali, filosofiche e politiche.

#### Tutela della sicurezza

Nello svolgimento della propria attività, l'Associazione Genitori Antidroga opera nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza dei locali, sia per quanto riguarda gli ambienti di lavoro, che rispetto ai luoghi aperti al pubblico. Si impegna inoltre ad accogliere le eventuali indicazioni del competente organo di vigilanza, e ad adottare adeguate misure preventive.

### **3.3 Il rapporto con gli utenti**

#### Stile di comportamento e tutela dei diritti delle persone assistite

I dipendenti i collaboratori ed i volontari dell'Associazione che hanno rapporti diretti con l'utenza devono operare con senso di responsabilità e spirito di servizio, manifestando attenzione e disponibilità nei confronti delle esigenze e delle problematiche che vengono loro esposte, ed improntando i propri comportamenti al rispetto reciproco. In caso di reclamo da parte di un soggetto, è possibile richiedere un colloquio direttamente con il Responsabile della struttura o procedere con una segnalazione scritta e depositata nella preposta cassetta situata nei pressi della direzione: settimanalmente il Responsabile della struttura visionerà il contenuto della cassetta e verificherà la veridicità della segnalazione rendendo noto il responso entro 30 giorni.

In caso di segnalazioni agli organi competenti dell'ATS è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela che può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

- telefonicamente al n°: 035.385.296
- mail : [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

In caso di segnalazioni agli organi competenti dell'ASST Bergamo Ovest è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

- telefonicamente al n°: 0363.424325
- mail : [urp@asst-bginvest.it](mailto:urp@asst-bginvest.it)

---

### Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'Associazione si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti.

La Carta dei Servizi è lo strumento principale di informazione rivolto all'utenza, circa i servizi aziendali e le loro modalità di erogazione.

### Accesso alla documentazione socio-sanitaria

L'ospite può richiedere di prendere visione della documentazione che lo riguarda contenuta nel Fasas (cartella clinica).

Copia dello stesso può essere richiesta presentando domanda scritta, con allegata copia di documento di identità su apposito modulo di richiesta: in caso il soggetto richiedente non corrisponda al diretto interessato è possibile delegarlo compilando la sezione apposita nel modulo di richiesta e allegando copia di documento di identità del delegato. Il Responsabile provvederà entro 30 giorni a rilasciarne copia conforme da ritirare in loco o via posta: il costo complessivo è di 35 euro + eventuali spese di spedizione.

### Risorse umane

L'Associazione riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento della propria attività, e ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva, attraverso sistemi di valutazione sistematici sulla base di indicatori oggettivi. L'acquisizione e la collocazione funzionale del personale rispondono al principio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è assolutamente tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate e chiare informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa, ed infine alla conoscenza, condivisione e promozione del Codice Etico adottato.

### Formazione adeguata e continua

È interesse strategico dell'Associazione Genitori Antidroga migliorare le competenze professionali dei propri dipendenti attraverso corsi di formazione che garantiscano l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche educative, gestionali e operative di maggiore rilievo.

### Rilevazione grado di soddisfazione degli utenti e caregivers

Ogni anno i questionari atti alla valutazione del grado di soddisfazione sono somministrati agli utenti in una apposita riunione esplicativa, vengono analizzati e i risultati condivisi con i diretti interessati. La diffusione dei risultati è garantita dall'esposizione nella bacheca



informativa, e l'analisi degli stessi è utilizzata ai fini del miglioramento della qualità dei servizi offerti.

#### **4. Allegati**

A completamento delle informazioni contenute all'interno della Carta dei Servizi, si allegano:

- Schede di rilevazione soddisfazione utenti
- Scheda di rilevazione disservizi;
- Modulo di richiesta copia cartella clinica



## Questionario di soddisfazione degli utenti

Gentile Utente,

in un'ottica di miglioramento continuo, al fine di ottenere informazioni sul suo grado di soddisfazione e contemporaneamente di individuare ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento, Le saremmo grati se volesse compilare il presente questionario in ogni sua parte, nonché esprimere suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più in grado di rispondere alle Sue esigenze.

Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle Sue personali opinioni.

### 1) Sei inserito nel centro da

- 1 0 – 3 mesi     2 4 – 6 mesi     3 6 – 9 mesi     4 9 - 12 mesi     5 Oltre i 12 mesi

### 2) Dove hai conosciuto la nostra struttura?

- 1 SerT/SMI     2 altra struttura pubblica     3 amici o conoscenti     4 internet     5 altro

### 3) Le informazioni ricevute per il primo colloquio sono state adeguate?

- 1 non so     2 molto poco     3 poco     4 abbastanza     5 molto

### 4) Sei soddisfatto dell'accoglienza data nel primo periodo di inserimento?

- 1 non so     2 molto poco     3 poco     4 abbastanza     5 molto

### 5) Ritieni che l'informazione e la formazione sulle procedure adottate in periodo di emergenza Covid-19 siano state adeguate?

- 1 non so     2 molto poco     3 poco     4 abbastanza     5 molto

### 6) Ti senti sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il tuo problema?

- 1 non so     2 molto poco     3 poco     4 abbastanza     5 molto

### 7) Ti senti coinvolto dagli educatori nel programma terapeutico?

- 1 non so     2 mai     3 raramente     4 spesso     5 sempre

### 8) Ritieni adeguata la collocazione abitativa anche a seguito dei cambiamenti determinati dall'emergenza sanitaria Covid-19?

- 1 non so     2 Non coinvolto     3 va bene così     4 meno coinvolto     5 più coinvolto

### 9) Ti sono chiare le regole della comunità?

“La Fenice”: Via Belvedere 12/a – Brignano G d'Adda (BG)

Recapito telefonico: 366.8707331

Sede legale: Via degli Assereto, 19 – 20124 Milano – C.F.97024260156

Tel. 02 69016915 Fax 02 69016963 e-mail [info@comunitaaga.it](mailto:info@comunitaaga.it) www.centroaga.it



1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**10) Le modalità di comunicazione adottate con le famiglie di origine ed i servizi coinvolti nel progetto riabilitativo degli utenti sono state adeguate al periodo di emergenza Covid-19?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**11) Il servizio fin qui svolto ha risposto alle tue aspettative?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**12) Ti sono serviti gli strumenti terapeutici finora proposti dal servizio?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**13) I momenti e gli spazi personali sono stati adeguati alle tue esigenze?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**14) Ritieni adeguata la collocazione abitativa (camere, bagni, spazi comuni)?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**15) Ritieni adeguata l'organizzazione della gestione della casa (pulizie, turni rigovernatura, lavanderia...)?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**16) Rispetto alle tue aspettative iniziali, complessivamente, la tua opinione su questa struttura è:**

1 non so       2 Insufficiente       3 Sufficiente       4 Buona       5 Ottima

**17) Ti senti in sintonia con i valori e gli obiettivi generali proposti dal servizio?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

**18) Ti senti in sintonia con gli obiettivi del tuo progetto individuale?**

1 non so       2 molto poco       3 poco       4 abbastanza       5 molto

Se desideri esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo ti invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle tue osservazioni:



---

---

---

---

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



**MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI**

Data: \_\_\_\_\_

**COLLOCAZIONE ABITATIVA:**

- Spazio personale (camera, letto, armadio)
- Spazi comuni
- Spazi esterni
- Servizi igienici
- Altro \_\_\_\_\_

Criticità rilevata: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**PROGRAMMA TERAPEUTICO:**

- Accoglienza in comunità
- Relazione con gli operatori
- Relazione con i pari
- Servizi offerti (colloqui, gruppi)
- Organizzazione del tempo libero
- Altro \_\_\_\_\_

Criticità rilevata:

---

---

---

---



## MODULO DI DELEGA PER IL RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA

Il/La sottoscritto/a .....  
nato/a il ..... a .....  
residente a ..... CAP .....  
in Via/Piazza ..... N° ..... Tel. ....

ritira

delega per il ritiro

il/la Sig./Sig.ra .....  
nato/a a ..... il .....  
residente a ..... in Via/Piazza ..... n° .....

### la copia conforme della cartella clinica

**Attenzione:** la persona delegata deve presentarsi con un proprio documento di riconoscimento valido e un documento valido della persona che fa la delega o fotocopia.

**Le spese per la duplicazione saranno a carico del richiedente.**

Documento esibito .....

Data richiesta: .....

Firma .....

Nulla osta al rilascio

Il Responsabile

materiale .....  
da tariffario: Euro.....

**Nota sul rispetto della privacy:** i dati contenuti in questo documento sono strumentali all'attività sanitaria e amministrativa, sono utilizzati per compiere specifici obblighi previsti da normative, avranno trattamento in conformità a quanto prescrivono la legge sul trattamento dei dati personali e le disposizioni attuative della medesima legge.