



**ASSOCIAZIONE GENITORI
ANTIDROGA
INTERVENTI SUL DISAGIO SOCIALE
ODV ETS**

BILANCIO SOCIALE 2023

PREDISPOSTO AI SENSI DELL'ART.14 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 117/2017

INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE -----	1
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE-----	2
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE -----	2
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE -----	9
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE -----	12
5) OBIETTIVI E ATTIVITA' -----	18
5.1) COMUNITA' TERAPEUTICA "CASCINA NUOVA"-----	19
5.2) SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO "SMI AGA" -----	30
5.3) COMUNITA' PER MINORI "I DRAGHI"-----	34
5.4) CASA RESIDENZIALE A BASSA INTENSITA' "LA FENICE"-----	39
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA -----	43
7) ALTRE INFORMAZIONI -----	44
8) MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO -----	45

LETTERA DEL PRESIDENTE

La redazione del bilancio sociale rappresenta, per l'Associazione, un'occasione e un'opportunità per riflettere sul nostro operato, sulle relazioni interne ed esterne, sull'efficacia di quello che facciamo e sui miglioramenti che vogliamo perseguire.

E' di fondamentale importanza per l'Associazione rendere conto a tutti i nostri stakeholders, interni e esterni, di quello che facciamo, delle nostre attività, dei nostri obiettivi e dei nostri risultati, fornendo loro non solo una valutazione di tipo economico ma anche una rappresentazione di tipo sociale.

Ringrazio tutti per il lavoro svolto nonostante le difficoltà riscontrate durante questo periodo della pandemia Covid-19, che purtroppo è continuato anche nel 2023, seppure in misura più attenuata, con la consapevolezza che ognuno si è sempre dedicato con attenzione e professionalità al proprio lavoro.

IL PRESIDENTE

Enrico Coppola

1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

a. Eventuali standard di rendicontazione utilizzati.

Ad oggi l'Associazione non ha adottato alcuno standard specifico di rendicontazione, in attesa dell'elaborazione di standard specifici elaborati e promossi ad opera delle reti associative di cui all'art. 41 del Codice del Terzo settore.

b. Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

Non vi è nulla da segnalare.

c. Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.

Il Bilancio Sociale di AGA del 2023 è stato redatto in conformità a quanto previsto dal Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore", attenendosi quindi ai principi in esso indicati: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il presente Bilancio Sociale si riferisce al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023, che corrisponde al periodo del bilancio di esercizio 2023.

La redazione del Bilancio Sociale è stata effettuata con un apporto partecipativo e condiviso con l'ufficio amministrativo dell'Associazione ed ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle singole strutture.

Il documento è strutturato in 8 capitoli, rispettando la struttura prevista dalle linee guida: identità e informazioni generali, struttura e governance, le persone che operano per l'Associazione, obiettivi, attività e risultati, la situazione economico-finanziaria, monitoraggio, valutazione e obiettivi di miglioramento. E' possibile consultare il bilancio sociale sul sito dell'Associazione.

La necessità di redigere il bilancio sociale ha rappresentato un'occasione preziosa per aumentare il livello di trasparenza che l'Associazione ha sempre cercato di garantire ai propri stakeholder interni ed esterni.

2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

a. Nome dell'ente:

Associazione Genitori Antidroga Interventi sul disagio sociale ODV ETS

Questa è la denominazione dell'Associazione a seguito dell'iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) al numero Raccolta generale n° 9462 del 22/12/2022 della Regione Lombardia nella sezione "A - Organizzazioni di volontariato".

Nel corso del 2022 si è infatti conclusa la “trasmigrazione” dal Registro del Volontariato della Provincia di Milano al RUNTS per il definitivo passaggio in tale nuovo regime previsto dalla Riforma del Terzo Settore ed acquisizione della qualifica di ODV ETS (Ente del Terzo Settore).

b. Codice fiscale: 97024260156

c. Partita IVA: l'Associazione non ha partita IVA

d. Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore:

- Associazione riconosciuta
- Ente del Terzo Settore (ETS) iscritto nella sezione “A - Organizzazioni di volontariato”

L'Associazione 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.

e. Indirizzo sede legale:

- Via degli Assereto 19- Milano

f. Altre sedi:

- Viale Lombardia 9 – Pontirolo Nuovo (BG)

Vi si trovano le strutture per i servizi residenziali Comunità “Cascina Nuova” e Comunità per minori “Draghi Randagi”.

- Via Vittorio Veneto 44 – Treviglio (BG)

Vi si trova il Servizio Multidisciplinare Integrato – SMI Centro AGA.

- Via Belvedere 12/A – Brignano Gera D’Adda (BG)

Vi si trova la struttura per servizi a bassa intensità assistenziale Casa “La Fenice”.

- Via XXV Aprile snc – Terno d’Isola (BG)

Vi si trova il Servizio Multidisciplinare Integrato accreditato il 12.02.2024 con D.G.R. N. 1876.

g. Aree territoriali di operatività:

L'Associazione opera all'interno della Regione Lombardia. Nella provincia di Bergamo sono presenti le sedi operative dell'Associazione mentre a Milano sono presenti la sede legale e gli uffici amministrativi.

L'Associazione accoglie saltuariamente nelle proprie strutture anche utenti provenienti dalle altre Regioni italiane.

h. Valori e finalità perseguite (missione dell'ente):

L'Associazione non ha scopo di lucro e persegue finalità di volontariato, civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento, nei confronti delle comunità locali e dei terzi, delle attività di interesse generale elencate dall' art.5 del Codice del Terzo Settore (D.Lgs. n. 117/2017 e s.m.i.).

L'Associazione persegue esclusivamente tali finalità di utilità sociale di interesse generale attraverso la promozione delle attività di volontariato.

Scopo dell'Associazione è lo svolgimento di attività nelle aree dell'assistenza sociale, socio-sanitaria, sanitaria, educativa e formativa in particolar modo, ma non esclusivamente, nei confronti dei minori, di soggetti in difficoltà, di emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza, con il fine principale della Cura delle dipendenze patologiche, offrendo risposte adeguate ai molteplici bisogni dell'utenza, basate su un approccio professionale integrato.

L'Associazione ha una lunga esperienza nel settore delle tossicodipendenze e si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali ed illegali (droghe, alcool, etc.) con l'obiettivo di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo.

L'Associazione, quindi, si occupa di consulenza, prevenzione, servizi ambulatoriali/residenziali e progetti innovativi per il trattamento delle dipendenze patologiche da droghe, alcol, gioco d'azzardo e per il reinserimento sociale e lavorativo, quindi con finalità rieducative e riabilitative nei confronti sia di adulti che di ragazzi di età compresa tra i 14 ed i 18 anni.

Nello svolgimento delle proprie attività l'Associazione persegue i seguenti valori:

- 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. 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.
- 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.
- Tutela della sicurezza. Nello svolgimento della propria attività, l'Associazione 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- Formazione adeguata e continua. E' 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.

i. Attività statutarie:

Secondo quanto previsto dalla statuto, le attività di interesse generale perseguite dall'Associazione, sulla base dell'art. 5 del D. Lgs. n. 117/2017, sono quindi le seguenti:

- a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e s.m.i., nonché interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112 e s.m.i.;
- b) interventi e prestazioni sanitarie;
- c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001 e s.m.i.;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53 e s.m.i., nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.

e) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

f) beneficenza, sostegno a distanza-cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016, n. 166, e s.m.i., erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale.

In particolare, sono strumenti per il conseguimento dell'oggetto:

In particolare, sono strumenti per il conseguimento dell'oggetto sociale:

- a) l'organizzazione e l'erogazione di prestazioni Socio assistenziali sanitarie e terapeutiche – riabilitative anche a carattere continuativo, residenziale o semiresidenziale a favore di minori e soggetti svantaggiati come sopra indicati;
- b) l'organizzazione e l'erogazione di specifici interventi Socio sanitari ed educativi di assistenza domiciliare, prestazioni terapeutico – riabilitative per conto di privati o di enti pubblici a favore di soggetti in stato di bisogno;
- c) la stipula di convenzioni con istituti, enti pubblici e privati aventi per oggetto interventi a carattere Socio assistenziale – sanitario – educativo e terapeutico – riabilitativo, di cura e reinserimento di minori, soggetti in stato di bisogno, emarginati, devianti o comunque svantaggiati;
- d) l'organizzazione di corsi professionali intesi a dare ai partecipanti una qualificazione utile all'inserimento lavorativo. Detti corsi potranno essere di iniziativa propria o in convenzione con enti pubblici, privati e sociali.
- e) il sostegno e aiuto alle persone ed alle famiglie con problemi di tossicodipendenza; le iniziative con fini di prevenzione delle devianze e delle tossicomanie; i momenti di dialogo, confronto, collaborazione con le istituzioni sanitarie, sociali, politiche e promozione di iniziative finalizzate al conseguimento di risultati positivi su queste tematiche.
- f) La gestione di comunità residenziali e semi residenziali anche a carattere familiare e servizi Socio assistenziali – sanitari- educativi, per minori ed adolescenti;
- g) La gestione di centri diurni ed altre strutture con carattere di animazione e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura

h) La gestione di attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all'attenzione ed alla accoglienza delle minori e delle persone svantaggiate.

Rispetto alle attività statutarie sopra indicate, si evidenzia che l'Associazione nel corso del 2023:

- Ha svolto concretamente attività di organizzazione ed erogazione di prestazioni Socio assistenziali sanitarie e terapeutiche – riabilitative a carattere continuativo residenziale a favore di soggetti dipendenti e di minori e, perseguendo la seguente missione ideale di prevenzione, servizi ambulatoriali e residenziale per il trattamento delle dipendenze patologiche da sostanze stupefacenti, alcol e gioco d'azzardo e per il reinserimento sociale e lavorativo.
- Ha svolto le proprie attività solo nei confronti di adulti e minori portatori di patologie legate alla dipendenza;
- Ha svolto in maniera marginale l'attività di beneficenza, che si è sostanziata nell'effettuare una volta l'anno alcune donazioni a favore di altre associazioni;
- Non ha svolto l'attività di promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco.

j. Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale:

Non vengono svolte attività in maniera secondaria/strumentale.

k. Collegamenti con altri enti del Terzo settore:

Nel 2023 sono state mantenute le collaborazioni con i seguenti enti/realità:

- FICT (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche) – di cui l'Associazione è membro
- ASAD (Associazione Servizi Ambulatoriali Dipendenze)
- COM.E (Comunità Educative)
- COMUNITALIA coordinamento nazionale
- CEGEST coordinamento provinciale
- AZ dipendenze
- Istituto Universitario Salesiano IPU (Istituto Progetto Uomo)

l. Contesto di riferimento:

L'Associazione è nata a Milano nel 1982 dall'iniziativa di un gruppo di volontari e di genitori di tossicodipendenti in un momento in cui il fenomeno droga aveva raggiunto un alto livello di diffusione e drammaticità e in cui i servizi specialistici non erano ancora in grado di assicurare adeguati interventi alla persona e all'eventuale ambito familiare di riferimento.

Inizialmente l'attività principale si configurava in un centro di ascolto e di informazione a sostegno delle famiglie coinvolte a valutare ed eventualmente a trovare una collocazione presso strutture qualificate all'accoglienza e al trattamento del comportamento tossicomano.

In seguito l'Associazione ha cominciato a dotarsi di strutture proprie e di personale qualificato, sostenendo centri di aiuto ai genitori su tutto il territorio regionale, fino a concretizzare il proprio intervento nell'apertura di un centro diurno a Milano nel 1987, chiuso nel 1994 in concomitanza con l'attivazione della struttura "Cascina Nuova" in Pontirolo Nuovo (BG) che rappresenta ancora oggi il luogo preferenziale di svolgimento delle attività terapeutiche.

Dal 2000 l'Associazione ha poi sviluppato e attuato alcuni progetti rivolti anche a soggetti tossicodipendenti a comorbilità psichiatrica al fine di rispondere con maggior efficacia alle richieste provenienti dalle strutture del territorio con cui collabora.

Nel 2009 è stato pensato ed elaborato il progetto di costituire un vero e proprio Centro per la cura delle dipendenze nella sede di Pontirolo Nuovo. Il primo passo è rappresentato dall'avvio del Servizio Multidisciplinare Integrato (S.M.I.) accreditato con Regione Lombardia in data 01/12/2010 (D.G.R. n.09/890). Si tratta di un servizio di tipo ambulatoriale che consente all'Associazione di inserirsi nel sistema regionale delle dipendenze con un'offerta variabile, multidisciplinare e raccordata alla rete dei servizi alle persone. Nel settembre 2015 il servizio S.M.I. si è trasferito a Treviglio.

Nel 2018, adiacente alla Comunità terapeutica "Cascina Nuova" in Pontirolo Nuovo, l'Associazione ha aperto una nuova Comunità Educativa "Draghi Randagi" per ospitare minorenni in gravi situazioni di disagio sociale e familiare, con problemi di droga e che sono stati allontanati da contesti familiari problematici o sottoposti a misure alternative al carcere.

A fine 2019 (con accreditamento da parte della Regione Lombardia ricevuto ad inizio 2020) è stato istituito il servizio residenziale a bassa intensità assistenziale "La Fenice".

Nel maggio 2022, infine, l'Associazione ha acquistato un immobile a Terno d'Isola (BG), ristrutturato nel 2023, che è stato destinato ad un nuovo Servizio Multidisciplinare Integrato entrato in funzione nel 2024.

Il principale bacino di utenza è riferibile alla zona della provincia di Bergamo oltreché della provincia di Milano, Pavia, Como, Lecco e tutte le altre province regionali.

Negli ultimi decenni si è assistito a significativi cambiamenti sociali e culturali che hanno interessato anche il mondo della droga. Sono cambiate le abitudini e i contesti di diffusione, i consumatori oggi sono più integrati nel tessuto sociale. Forse, meglio, il mercato delle droghe denota una presenza più ramificata rispetto ad un tempo nel mondo giovanile del divertimento, nella scuola e nei contesti lavorativi. L'utilizzo di sostanze psicotrope oggi sembra creare minore allarme sociale; il consumatore non viene stigmatizzato ed emarginato come un tempo, le abitudini attuali di consumo privilegiano droghe stimolanti, come i derivati dalle anfetamine e la cocaina, e sembrano ben adattarsi ai ritmi di vita attuali.

Questo stile di consumo però crea dipendenze più subdole, alimentate dall'illusione di autocontrollo, corroborate da un'apparente normalità nella conduzione di vita a livello sociale ed anche nei rapporti familiari, dipendenze che infine conducono sempre e comunque all'autodistruzione.

Peraltro, il perdurare della dipendenza da sostanze psicoattive porta con sé innumerevoli e gravi conseguenze sul piano fisico e psichico: sempre più attenzione è posta infatti dai servizi del settore sulla compresenza, nel paziente tossicodipendente, di disturbi permanenti della sfera psichiatrica.

In questo contesto, l'Associazione Genitori Antidroga si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali ed illegali con l'obiettivo di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo.

Nel 2023, per la terza annualità consecutiva, si l'Associazione ha svolto attività legate al progetto sperimentale "Il Disturbo da Gioco d'Azzardo, comorbilità e ruolo della famiglia" per il contrasto del gioco d'azzardo patologico.

Gli interventi dell'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.

Per svolgere le attività citate, l'AGA è soggetta a controlli di diversi enti pubblici, tra cui ATS, NAS, INPS, C.C. e G.d.F. che regolarmente svolgono attività ispettive e di controllo presso l'Associazione.

3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

a. Consistenza e composizione della base associativa.

L'Associazione ha una base associativa composta di 16 soci di cui 10 uomini e 6 donne.

Sei soci prestano anche attività di volontariato.

b. Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.

Gli organi dell'Associazione sono:

- 1) l'Assemblea dei Soci;
- 2) il Consiglio Direttivo;
- 3) il Presidente;
- 4) l'Organo di Controllo

L'Assemblea dei Soci è il momento fondamentale di confronto, atto ad assicurare una corretta gestione dell'Associazione. È composta da tutti i soci, ognuno dei quali ha diritto ad un voto, qualunque sia il valore del contributo versato, ed è convocata dal Presidente dell'Associazione in via ordinaria almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta sia necessaria per le esigenze dell'Associazione.

Il Consiglio Direttivo è attualmente composto da tre consiglieri, nominati dall'Assemblea tra i propri soci. Si occupa dei compiti previsti dallo Statuto, tra cui quello di esercitare tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione per il raggiungimento delle finalità dell'Associazione.

Il Presidente viene eletto dal Consiglio Direttivo tra i suoi componenti a maggioranza di voti e dura in carica per il periodo di tre anni e può essere rieletto. Ha la firma e la rappresentanza sociale e legale dell'Associazione nei confronti di terzi e in giudizio.

L'Organo di Controllo: l'Assemblea può eleggere un Organo di Controllo, anche monocratico, scelto tra i non soci. Dura in carica tre anni ed è eletto fino all'approvazione del bilancio relativo all'ultimo anno di ciascun triennio e i componenti sono rieleggibili.

Di seguito si riportano gli amministratori e gli organi dell'Associazione:

- **Presidente:** Dott. Coppola Enrico
data di prima nomina 08/02/1990
data di nomina 30/01/2023
in carica fino al 31/12/2026 – fino all'approvazione del bilancio
- **Vice Presidente:** Avv. Megna Saverio
data di prima nomina 28/04/2010 (come consigliere)
data di nomina 30/01/2023 (prima nomina come vice presidente)
in carica fino al 31/12/2026 – fino all'approvazione del bilancio
- **Consigliere:** Sig. Testa Eugenio
data di prima nomina 19/06/2003
data di nomina 30/01/2023
in carica fino al 31/12/2026
- **Organismo di vigilanza:** Dott. Niccolò Grassi
data di prima nomina 25/11/2016

- | | |
|------------------|------------|
| data di nomina | 25/11/2016 |
| in carica fino a | revoca |
- **Organo di controllo monocratico:** Dott. Matteo Zagaria
(iscritto al registro dei revisori contabili)
- | | |
|----------------------|---|
| data di prima nomina | 30/01/2023 |
| data di nomina | 30/01/2023 |
| in carica fino al | 31/12/2025 – fino all’approvazione del bilancio |
- **Revisore contabile:** Dott. D’Orazio Roberto
(commercialista iscritto al registro dei revisori contabili)
- | | |
|----------------------|---|
| data di prima nomina | 19/12/2016 |
| data di nomina | 30/01/2023 |
| in carica fino al | 31/12/2023 – fino all’approvazione del bilancio |

c. Approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell’ente.

Per quanto riguarda la partecipazione dei soci alla vita dell’Associazione, si evidenzia che n. 5 soci prestano anche servizio di volontariato [UNIFORMARE CON PARAGRAFO 3a] come supporto agli operatori e n. 1 socia presta servizio di volontariato come supporto cucina.

Tutti i soci vengono convocati per le Assemblee, secondo quanto previsto nello Statuto.

Alle Assemblee, che deliberano nel rispetto di quanto indicato nello Statuto, partecipano solitamente, oltre ai membri del Consiglio, altri cinque soci dell’Associazione.

d. Mappatura dei principali stakeholder e modalità del loro coinvolgimento.

Nello svolgimento della propria attività l’Associazione intrattiene rapporti con una molteplicità di soggetti, che vengono coinvolti con modalità differenti e che, direttamente o indirettamente, sono portatori di interesse rispetto a quanto l’Associazione svolge.

- **Utenti:** sono le persone che direttamente usufruiscono dei servizi che l’Associazione offre nei propri ambiti di operatività;
- **Familiari degli utenti e caregivers:** sono le persone vicine agli utenti, spesso minori, e che, pertanto, hanno un interesse diretto verso i servizi che l’Associazione offre e gli obiettivi che attraverso questi servizi l’Associazione promuove;

- **Amministratori:** definiscono le azioni e le strategie generali dell'Associazione e ne monitorano l'andamento;
- **Associati:** ognuno di essi ha gli stessi diritti e doveri. Possono partecipare alle Assemblee ed esprimere il loro voto, possono proporre idee ed iniziative da sottoporre al Consiglio Direttivo e possono esaminare i libri sociali;
- **Personale:** sono le persone che, ciascuna con la propria professionalità, lavorano nell'Associazione affinché vengano raggiunti gli obiettivi che essa si prefigge;
- **Volontari:** sono le persone, anche soci, che prestano il loro apporto alle attività dell'Associazione e per i propri fini istituzionali, in forma libera e gratuita;
- **Strutture sanitarie:** sono le ASST, i presidi ospedalieri, i CPS dai quali possono provenire gli utenti ed ai quali l'Associazione si rivolge per le necessità degli utenti medesimi;
- **Strutture carcerarie:** l'Associazione può accogliere utenti provenienti dagli istituti di pena in regime di arresti o detenzione domiciliare, avendo apposita convenzione con il Ministero della Giustizia;
- **Istituzioni scolastiche:** l'Associazione mette a disposizione delle scuole, organizzando appositi incontri, le proprie risorse per la prevenzione contro l'uso di sostanze stupefacenti e l'abuso di alcolici tra i minori.
- **Mondo del lavoro:** comprende le realtà presso cui gli utenti svolgono attività di inserimento nel mondo del lavoro;
- **Società civile:** sono le comunità direttamente e indirettamente destinatarie del lavoro dell'Associazione e degli obiettivi che persegue;
- **Donatori:** sono le persone che contribuiscono, anche attraverso il versamento del 5x1000, ai bisogni dell'Associazione;
- **Istituzioni finanziarie:** sono gli Istituti di credito con cui l'Associazione ha rapporti per tutto ciò che riguarda gli aspetti economici della vita associativa;
- **Fornitori e consulenti:** singoli professionisti, studi e società che forniscono all'Associazione consulenze, beni e servizi.

4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

a. Tipologie, consistenza e composizione del personale retribuito che ha effettivamente operato per l'ente.

Per l'Associazione al 31.12.2023 lavoravano n. 24 dipendenti, n.11 maschi e n. 13 femmine così suddivisi:

- 5 psicologi (3 femmine, 2 maschi);
- 10 educatori professionali (5 femmine, 5 maschi);
- 2 educatori socio-pedagogici (1 femmina, 1 maschio);
- 1 assistente sociale (maschio);
- 2 infermiere (femmine);
- 2 impiegate in amministrazione (femmine);
- 1 aiuto educatore (maschio);
- 1 medico (maschio).

Di seguito si riporta una ripartizione del personale dipendente per fasce d'età:

Fascia d'età	Numero dipendenti
< 30 anni	2
Tra 30 e 40 anni	1
Tra 41 e 50 anni	5
Tra 51 e 60 anni	14
> 60 anni	2

Per lo svolgimento della propria attività istituzionale l'Associazione si avvale inoltre di professionisti esterni che operano in regime di prestazione professionale o in regime di collaborazione occasionale.

In regime di prestazione professionale: n. 3 psicologi (1 femmina, 2 maschi), n.2 psichiatri (1 femmina, 1 maschio), n. 1 medico (1 femmina), n.1 infermiere (femmina), n.1 avvocato, 1 revisore legale dei conti, 1 organo di controllo ed 1 consulente.

In regime di collaborazione occasionale: n. 3 collaboratori artistici (2 femmine, 1 maschio), n.1 giornalista (maschio).

b. Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha operato per l'ente a titolo volontario.

Per l'Associazione nel 2023 hanno operato n. 57 volontari, di cui n.22 donne e n. 35 uomini.

Nel corso dell'anno n. 4 volontari hanno cessato di prestare servizio (3 femmine, 1 maschio).

Tra i volontari, uno è un religioso consacrato e si avvale dell'aiuto di n.1 volontaria per offrire agli utenti un percorso spirituale.

Di seguito si riporta una ripartizione dei volontari per fasce d'età:

Fascia d'età	Numero volontari
< 30 anni	5
Tra 30 e 40 anni	7
Tra 41 e 50 anni	6
Tra 51 e 60 anni	16
Tra 61 e 70 anni	17
Tra 71 e 80 anni	5
> 90 anni	1

c. Attività di formazione e valorizzazione realizzate.

L'Associazione svolge regolarmente un piano di formazione di tutto il personale operante nei propri servizi.

Fine ultimo che guida il pensiero sulle esigenze formative è il miglioramento della qualità degli interventi e dell'offerta terapeutica, in relazione alle poliedriche caratteristiche dell'utenza che afferra per diversi canali all'Associazione stessa.

È interesse strategico dell'Associazione 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.

In particolare, nell'ambito della Comunità terapeutica "CASCINA NUOVA", nel corso del 2023 sono state organizzate attività formative connesse sia al potenziamento delle abilità professionali sia al tema della prevenzione pandemica da Sars-Cov2: tale emergenza sanitaria sta influenzando relativamente sia le modalità di trattamento interno alla comunità (utilizzo di DPI, distanziamento sociale, redistribuzione degli spazi personali e comuni) sia le attività che presuppongono la presenza di personale esterno (volontari, consulenti per laboratori di arte-fotografia e teatro):

Tipologia Formazione	Proponente	Proposta	Bisogno formativo	Obiettivo formativo	Destinatari	
Corso Interno	AGA	Evoluzione della pandemia e delle condotte preventive	Formazione interna	Apprendimento	14	15/03/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)
Corso interno	AGA	FASAS e obiettivi individuali	Formazione interna	Apprendimento	8	29/06/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)
Corso interno	AGA	MAP: Tribunale per i minorenni, modalità procedurali	Formazione interna	Apprendimento	17	18/07/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)
Corso interno	AGA	Rapporto operatori – utenti, buone prassi comportamentali a prevenzione della violenza ai danni del personale	Formazione interna	Apprendimento	16	12/09/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)

Corso interno	AGA	Modalità comunicative di buona prassi tra operatori e con gli utenti	Formazione interna	Apprendimento	17	05/10/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)
Corso interno	AGA	Evoluzione pandemica influenzale e da Sars-Cov2	Formazione interna	Apprendimento	19	29/12/2023 Corso presso la CT Cascina Nuova AGA, Pontirolo Nuovo (BG)
Evento formativo FAD	Istituto Superiore Sanità	LongCoVid: un nuovo scenario clinico	Formazione	Apprendimento	1	23/11/2023 – 23/04/2024 Milano
Formazione universitaria	IPU Università Pontificia Salesiana	Laurea Scienze dell'educazione	Formazione	Apprendimento	1	Anno accademico 2023/2024
Formazione universitaria	Universitas Mercatorum	Laurea magistrale Psicologia	Formazione	Apprendimento	1	Anno accademico 2023/2024
Master coordinamento delle professioni sanitarie	Habilita	Gruppo di miglioramento e supervisione clinica	Formazione	Apprendimento	1	Anno Accademico 2023
Evento formativo	FEDAPI	Addetto alla manipolazione degli alimenti	Formazione	Apprendimento	2	09/03/2023 Bergamo

All'attività formativa, si aggiunge un percorso di supervisione, a cadenza trimestrale, attivata sotto la guida di uno psicologo-psicoterapeuta ad indirizzo psicodinamico, che ha avuto come focus nel 2023 la difficoltà di gestione degli utenti in misure alternative e la necessità di potenziare le modalità comunicative tra i componenti dell'équipe.

Per quanto concerne lo SMI CENTRO AGA il piano formativo del personale nasce dalla consapevolezza della necessità di un aggiornamento professionale continuo in relazioni ai profondi e rapidi mutamenti che si osservano nella fenomenologia delle tossicodipendenze.

L'organizzazione di un piano di formazione necessita quindi di un'attenta lettura dei fenomeni, una riflessione in comune tra gli operatori di tutte le unità di offerta ed una capacità di sintesi e di organizzazione delle attività di formazione.

Il piano di formazione realizzato nel 2023, nell'ambito del piano formativo triennale (2021/2023) che è stato integrato con la formazione relativa al Covid-19, ha riguardato:

- 1) Formazione specifica di settore – eventi ATS - FAD

Annualmente il Comitato Dipendenze che fa capo alla Direzione Socio Sanitaria ATS Bergamo propone agli Enti Accreditati una serie di attività formative molto mirate, che peraltro sono discusse e prendono forma all'interno dei tavoli dipartimentali di confronto tra i soggetti gestori del privato sociale e gli operatori dipartimentali. Le adesioni alle proposte del Comitato sono valutate in équipe, le partecipazioni vengono stabilite anche in una logica di rotazione del personale.

2) Riunioni quindicinali équipe - interna

Le équipe sono occasioni di confronto tra operatori sui singoli casi clinici ma rappresentano anche un momento di riflessione e confronto su tematiche di carattere organizzativo, su criticità riscontrate e relativi interventi di correzione, su evidenze normative ed aggiornamenti procedurali.

All'interno di questo momento di comunicazione interprofessionale emergono suggerimenti, pensieri e proposte sulle impellenze formative. Nelle riunioni di équipe partecipano i responsabili terapeutici, gli operatori dipendenti dell'Associazione ed i consulenti libero professionali. E' prevista infine un'attività di supervisione di équipe a cadenza trimestrale.

3) Eventi ECM consulenti libero professionisti

Come previsto nelle ultime regole del sistema socio sanitario lombardo l'Ente che usufruisce delle prestazioni di libero professionisti ha tra i suoi diritti e doveri il compito di acquisire notizie ed attestazioni sulle attività formative dei consulenti. Le peculiari esigenze di aggiornamento continuo dei professionisti sono anch'esse tema di confronto all'interno delle équipe e generano esse stesse occasioni di confronto ed approfondimento.

4) Eventi formativi F.A.D. Covid

Nel 2023 è continuata la formazione specifica a distanza oppure interna a cura del Referente Covid o altro medico del servizio sulle tematiche relative al Covid. Per garantire il massimo livello di prevenzione e protezione al personale e agli utenti vengono programmati periodici momenti di formazione sui seguenti argomenti:

- Applicazione del POG/POP;
- Modalità di trasmissione e sintomi del virus Covid-19;
- Precauzioni standard e appropriato utilizzo dei DPI;
- Modalità di igienizzazione delle superfici;
- Norme igieniche personali.

d. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti.

Ai dipendenti l'Associazione Genitori Antidroga Onlus – Intervento sul disagio sociale applica il contratto UNEBA.

e. Natura delle attività svolte dai volontari.

L'attività dei volontari è disciplinata da apposito Regolamento. All'interno dell'Associazione i volontari operano nelle strutture per i servizi residenziali Comunità "Cascina Nuova" e Comunità per minori "I Draghi", svolgendo le seguenti mansioni:

Mansione	Numero volontari
supporto agli operatori;	44
supporto ai gruppi di sostegno per i genitori;	1
accompagnamento degli utenti nelle trasferte esterne;	3
supporto cucina;	2
percorso spirituale;	1
infermiera	2
aiuto segreteria	1
operai addetti alla manutenzione	2
sartoria	1

f. Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari:

	Numero	Retribuzione media	Indennità di carica o rimborsi
DIPENDENTI		RAL (euro)	Rimborsi a piè di lista
- Dirigenti	1	167.783,00	
- Quadri	5	46.695,80	
-Impiegati	28	25.048,21	

Non sono previste indennità di carica.

Sono riconosciuti rimborsi a piè di lista a dipendenti, dirigenti, impiegati per i costi sostenuti in relazione ad attività svolte a favore dell'Associazione.

g. Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati.

Nessun membro del consiglio direttivo ha percepito alcun compenso per l'attività svolta all'interno dell'Associazione Genitori Antidroga ODV ETS in qualità di consigliere. Gli attuali consiglieri non percepiscono inoltre alcun "gettone" di presenza per la partecipazione ai consigli direttivi e alle riunioni a cui presenziano attivamente.

Per il Revisore dei conti è previsto un compenso di euro 2.500,00 oltre a IVA e contributi.

Per l'Organismo di vigilanza è previsto un compenso di euro 1.000,00 oltre contributi.

Per l'Organo di controllo è previsto un compenso di euro 5.500,00 oltre IVA e contributi.

Dirigenti retribuzione lorda totale di euro 167.783.

Gli associati non hanno percepito compensi.

h. Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.

Nel 2023 l'Associazione Genitori Antidroga ODV ETS ha rispettato la prescrizione di cui all'art. 16 del decreto legislativo n. 117/2017 e successive modificazioni ed integrazioni, secondo cui la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. In particolare, il rapporto tra la retribuzione annua lorda globale più alta e quella più bassa dei lavoratori dipendenti, per il 2023, è pari a 8.

i. Rimborsi ai volontari.

Non è stato effettuato nessun rimborso ai volontari.

5) OBIETTIVI E ATTIVITA'

L'Associazione svolge tradizionalmente le seguenti attività principali:

- 1) Promozione ed interventi mirati di prevenzione in collaborazione con Amministrazioni locali, agenzie educative ed altre realtà operanti nel settore dei servizi alla persona.
- 2) Servizio ambulatoriale per le dipendenze patologiche da droghe, alcol e gioco d'azzardo.
- 3) Servizi residenziali con percorsi residenziali flessibili e personalizzabili.
- 4) Consulenza a familiari, enti, associazioni.
- 5) Progetti innovativi di trattamento delle dipendenze.
- 6) Attività di sostegno e progettazione per il reinserimento sociale e lavorativo post-trattamentale.

Il Piano di lavoro annuale che definisce gli obiettivi di lavoro relativamente all'offerta terapeutica, nonché di promozione della salute e del benessere degli ospiti (rispetto agli ambiti educativo, psicoterapico, formativo, ergoterapico, socializzante), al sostegno ai nuclei familiari e ai caregiver, alla sensibilizzazione e al coinvolgimento del territorio, prevedeva per l'anno 2023 i seguenti obiettivi prioritari:

- Mantenere un raccordo con la rete dei servizi per le dipendenze della provincia di Bergamo, favorendo anche una progettazione congiunta.
- Sensibilizzare la comunità locale sul tema delle dipendenze e favorire la diffusione di buone pratiche di promozione della salute e di occasioni ricreative senza uso di sostanze stupefacenti e alcoliche.

- Incrementare ulteriormente le opportunità di inclusione sociale e di inserimento lavorativo degli ospiti attraverso la collaborazione con realtà territoriali e del terzo settore.
- Mantenere comportamenti preventivi per ridurre rischi di contagio da coronavirus (Covid-19) e altre malattie infettive, sia per gli operatori che per gli utenti a livello locale e provinciale.
- Proseguire e ampliare ulteriormente l'offerta terapeutica della comunità residenziale e dei moduli specialistici, compresa la continuazione del servizio di bassa intensità assistenziale.
- Mantenere dove già presente e costruire dove non ancora presente, un raccordo con la rete dei servizi e tutele minorili, favorendo anche una progettazione congiunta con i comuni coinvolti.
- Potenziare il lavoro educativo con la famiglia di origine dei minori così da armonizzare gli interventi mediante incontri strutturati in comunità.
- Monitorare l'offerta terapeutica della comunità residenziale ed eventualmente adeguarla ai bisogni emersi durante l'attività annuale.

Anche nell'anno 2023 l'organizzazione dei servizi è stata orientata dal susseguirsi di normative, circolari statali, regionali e provinciali in merito al Covid-19. Dal 30/09/2022 è stato redatto e adottato il POP (Piano Operativo Pandemico) che è stato valido per tutto il 2023.

Le attività svolte nell'anno vengono presentate distintamente per le varie strutture.

- Cascina Nuova
- Servizio Multidisciplinare Integrato – SMI AGA
- Draghi Randagi
- Casa La Fenice

Il Servizio Multidisciplinare Integrato di Terno d'Isola è entrato in funzione nel 2024 essendo stato accreditato il 12.02.2024 con D.G.R. N. 1876.

5.1) COMUNITA' TERAPEUTICA "CASCINA NUOVA"

a. Azioni realizzate

La Comunità Cascina Nuova AGA offre un servizio di residenzialità volto allo svolgimento di progetti terapeutico-riabilitativi per utenti maschi con problematiche di dipendenza.

Nel 2023 si sono mantenute costanti le attività terapeutiche su cui si fonda il progetto terapeutico riabilitativo:

ATTIVITA' TERAPEUTICHE

- **Colloqui psicologici individuali di sostegno e motivazionali**, volti a favorire un'elaborazione delle proprie esperienze passate e presenti. Questo lavoro, associato a quello svolto nei vari momenti di gruppo, potenzia il livello di conoscenza di sé stessi e facilita i processi di cambiamento.

- **Colloqui individuali**, effettuati dall'operatore di riferimento, con ciascun ospite, a cadenza settimanale (o con maggior frequenza in caso di necessità), volti a stabilire una relazione significativa allo scopo di modificare il comportamento;
- **Gruppi di incontro**, a cadenza settimanale, condotto dall'educatore di riferimento con la supervisione dello psicologo di riferimento dell'ospite. Permette di condividere 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. Si approfondiscono inoltre argomenti di interesse da parte del gruppo (ad esempio paternità, rapporto con la famiglia, rapporti di coppia, rapporto con l'autorità, rapporto con la sessualità ecc. ecc.).
- **Gruppi di espressione emotiva**, a cadenza settimanale, finalizzati a identificare ed esprimere con modalità funzionali corrette le emozioni ed i sentimenti sperimentati durante la settimana.
- **Gruppi di confronto**, che vengono effettuati tre volte a settimana, condotti dall'operatore al fine di evidenziare ed esprimere al resto del gruppo il proprio punto di vista rispetto a situazioni pratiche e quotidiane sulle attività svolte.
- **Riunioni organizzative di settore**, a cadenza settimanale, condotte dagli ospiti più «anziani» della Comunità e supervisionate da un operatore di riferimento, volte all'organizzazione dei vari settori "ergo-terapici", con particolare attenzione alle dinamiche relazionali tra i singoli ospiti, allo scopo di facilitare la cooperazione, la progettualità e l'incremento del senso di responsabilità.

ATTIVITÀ ERGOTERAPICHE

- orto e giardinaggio;
- cucina;
- lavanderia;
- manutenzione della struttura;
- restauro e laboratorio del legno.

ATTIVITÀ FORMATIVE

Le attività formative hanno risentito dell'alternanza temporale tra la continuità e la sospensione dei vari corsi, in base al susseguirsi di normative, circolari statali, regionali e provinciali, e comunque secondo il Piano Organizzativo Gestionale disposto per i servizi dalla DGR 3226 del 9/6/20 e successive integrazioni.

- **Corso di Fotografia**: gli incontri sono realizzati a cadenza settimanale ed hanno come obiettivo la conoscenza delle tecniche fotografiche e dell'approfondimento delle prospettive di sfondo-fronte nelle immagini. Il gruppo presenta, a termine corso, il lavoro svolto che viene poi illustrato al

gruppo allargato potenziando così anche le capacità espressive e comunicative di un mondo interiore raccontato per immagini.

- **Corso di Teatro:** gli incontri si realizzano a cadenza settimanale e vertono sulla preparazione di una breve commedia che viene presentata al termine del corso annuale. La finalità del laboratorio è quella di mettersi in gioco davanti a un pubblico e acquisire maggiore sicurezza d'espressione.
- **Corsi di Musica:** gli incontri sono realizzati a cadenza settimanale e a gruppi di 3 persone ed hanno come obiettivo la conoscenza della partitura musicale e l'apprendimento dell'uso di uno strumento musicale (pianoforte, chitarra e batteria).
- **Corso d'arte:** gli incontri sono realizzati a cadenza settimanale e in gruppi da 7/8 persone e hanno l'obiettivo di far acquisire varie tecniche di espressione artistica.

Oltre alle attività strutturate si sono proposte nel 2023 attività esterne (gite ed escursioni naturalistiche) e/o interne non strutturate (incontri spirituali e spettacoli aperti ai conoscenti esterni) che coinvolgessero ospiti, operatori e volontari.

ATTIVITA' RIVOLTE ALLE FAMIGLIE

Parallelamente al proseguo del percorso terapeutico dell'utente, i nuclei familiari di riferimento sono stati inseriti in **gruppi di auto mutuo aiuto** a cadenza mensile che si sono svolti in presenza. Tali gruppi, oltre a fornire supporto da parte dell'operatore mediatore, permettono la creazione di un senso di appartenenza tra famiglie che possono condividere l'esperienza difficile e provante che li accomuna, superando il senso di vergogna e di impotenza vissuto. La rete formata dalle famiglie, spesso si estende anche nelle singole realtà, portando ulteriori volontari e sviluppando occasioni di conoscenza della realtà comunitaria all'esterno. Si sono fornite anche possibilità incontri strutturati per singoli nuclei famigliari e/o coppie genitoriali al fine di facilitare o potenziare modalità comunicative non solo incentrate sul sintomo tossicomaniaco.

b. Beneficiari diretti e indiretti.

Beneficiari diretti dell'attività svolta sono gli utenti e i loro familiari/caregiver. Beneficiaria indiretta è la comunità direttamente e indirettamente destinataria del lavoro dell'Associazione e degli obiettivi che persegue.

c. Output risultanti dalle attività poste in essere.

Nel 2023 sono stati in carico sul Servizio Terapeutico Riabilitativo e sul Modulo Doppia Diagnosi 82 soggetti, di cui 37 sono stati presi in carico nel 2023. L'età media è pari a 33 anni.

Risulta un aumento di utenti con età tra 15-30 anni mentre risulta stabile a livello numerico la presenza di utenti con età maggiore di 30 anni e in netta diminuzione il numero di utenti nella fascia 40-44 anni. Le richieste di inserimento di ragazzi giovani si sono mantenute costanti e la tipologia di utenza presenta spesso comorbidità con disturbi psichiatrici gravi: essendo il modulo specialistico a capienza limitata l'Associazione si trova spesso nella condizione di non poter inserire tali utenti. Da considerare altresì che la maggior parte di quest'ultima utenza, dovrebbe essere inserita con misure alternative per le quali si richiede una collocazione definitiva nel modulo specialistico già all'ingresso.

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<p><i>Mantenere un raccordo con la rete dei servizi per le dipendenze della provincia di Bergamo e Regione Lombardia, favorendo anche una progettazione congiunta.</i></p>	Partecipazione al COME Comitato Lombardia Comunità	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 6 incontri annui	Partecipazione a tutti gli incontri
	ASAD	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 8 incontri annui.	Partecipazione a tutti gli incontri
	FICT Regionale (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche)	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 5 incontri annui.	Partecipazione a tutti gli incontri
	FICT Nazionale (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche)	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 5 incontri annui.	Partecipazione a tutti gli incontri
	AZ Dipendenze	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 6 incontri annui.	Non partecipaz. per chiusura gruppo
	CEGEST	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione ad almeno 6 incontri annui.	Partecipazione a tutti gli incontri
	ComunItalia	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione a tutti gli incontri annui convocati.	Partecipazione a tutti gli incontri
	Partecipazione al Tavolo dell'Organismo di Coordinamento di Salute Mentale.	n. incontri annui cui si è partecipato (verbali del Tavolo)	Partecipazione a tutti gli incontri annui convocati.	Partecipazione a tutti gli incontri
Partecipazione al tavolo regionale, appropriatezza e accreditamento del sistema socio sanitario lombardo.	n. incontri annui cui si è partecipato (verbali del Tavolo)	Partecipazione ad almeno 6 incontri annui.	Partecipazione a tutti gli incontri convocati	
Partecipazione al Tavolo Tematico Prevenzione alle Dipendenze (Ambito di Treviglio).	n. incontri annui cui si è partecipato	Partecipazione a tutti gli incontri annui convocati.	Non partecipazione	

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti	
<i>Sensibilizzare la comunità locale sul tema delle dipendenze e favorire la diffusione di buone pratiche di promozione della salute e di occasioni ricreative senza uso di sostanze stupefacenti e alcoliche, attraverso la realizzazione di interventi informativi nelle scuole e la promozione di occasioni ricreative e di sensibilizzazione</i>	Organizzazione di uno spettacolo teatrale a partire da un testo letterario di Italo Calvino (Le città invisibili), con la partecipazione attiva degli utenti	Realizzazione dello spettacolo, a cura del gruppo teatrale AGABoys	Evento realizzato	Realizzazione dello spettacolo "Le città invisibili" presso la Comunità AGA il giorno 6 agosto 2023	
	Organizzazione di Giornata Aperta al fine di favorire l'integrazione della comunità nella rete sociale del territorio e demonizzare i forti pregiudizi associati alla nostra presenza.	n. eventi realizzati n. realtà territoriali coinvolti (gruppi genitori, realtà di volontariato, ecc.) (materiale fotografico)	Almeno 1 evento Almeno 1 realtà territoriale coinvolta		Evento realizzato il 2 agosto 2023, coinvolgendo un numero limitato di rappresentanti del volontariato del territorio
	In occasione della Giornata delle Associazioni partecipazione a Tornei di calcio e sportivi con le Associazioni territoriali e ai mercatini natalizi, al fine di favorire l'integrazione della comunità nella rete sociale del territorio			Evento realizzato	24/25 giugno 2022 partecipazione al torneo sportivo organizzato dal comune di Pontirolo Nuovo 8/9/19 e 16/17 dicembre 2023 mercatini natalizi nei comuni limitrofi (Pontirolo, Cologno, Spirano, Urganò, Verdello)
	Serata di informazione ed intrattenimento con la partecipazione delle autorità politiche dei comuni della bassa bergamasca e dell'Azienda ospedaliera di Treviglio	Realizzazione dell'evento		Evento previsto	22 luglio 2023 presso la comunità AGA di Pontirolo Nuovo
	Realizzazione di un documentario sulla storia e metodologia della comunità terapeutica attraverso il racconto di ospiti e operatori	Realizzazione video in presenza		Evento realizzato	Pubblicazione DocuFilm "Identico a me", 16 ottobre 2023, su Netflix

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<i>Attività di prevenzione su nuclei familiari nell'ambito della tossicodipendenza</i>	Realizzazione di un video di sensibilizzazione e prevenzione all'uso di sostanze rivolto alle famiglie	n. volte presentazione ad incontri con le famiglie	Almeno 1 volta	Evento realizzato il 11.02.2023 presso la comunità AGA di Pontirolo Nuovo

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<i>Incrementare le conoscenze e competenze degli operatori e dell'équipe, rispetto ai seguenti temi: •prevenzione dei comportamenti a rischio nelle malattie infettive e virali (COVID-19); •reinserimento lavorativo; • aspetti legali e giudiziari (misure alternative, rapporto con Prefetture, Tribunali per i Minorenni, Uepe) • terapie farmacologiche nel trattamento della dipendenza;</i>	Realizzazione di percorsi formativi interni sui temi: - FASAS: obiettivi individuali; - Modalità comunicative e buona prassi tra operatori e con gli utenti; - MAP: Tribunale per i minorenni, modalità procedurali; - Evoluzione della pandemia e delle condotte preventive	n. percorsi formativi interni realizzati n. operatori partecipanti	Realizzazione di almeno n. 2 percorsi formativi interni, per un totale di almeno n. 10 ore di formazione Partecipazione di almeno 5 operatori	Percorsi formativi realizzati
	Partecipazione a corsi formativi esterni temi individuati anche dal piano di formazione come prioritari	n. eventi formativi esterni cui si è partecipato n. operatori coinvolti	Partecipazione a corsi formativi esterni su temi individuati anche dal piano di formazione come prioritari	Partecipazione a corsi formativi esterni da parte di singoli operatori

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<i>Migliorare attraverso la prosecuzione dell'attività di supervisione sul lavoro di équipe la capacità di gestione dei rapporti con le famiglie d'origine, vista la necessità di maggior presenza di tale nucleo nel trattamento riabilitativo dei giovani utenti</i>	Proseguire l'attività di supervisione, sui temi individuati	n. incontri annui n.operatori partecipanti (fogli firma)	Almeno 3 incontri annui Partecipazione media di almeno il 70% degli operatori	Realizzati 3 incontri.

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<i>Incrementare ulteriormente le opportunità di inclusione sociale e di inserimento lavorativo degli ospiti attraverso la collaborazione con realtà territoriali e del terzo settore</i>	Proseguire la collaborazione con la Cooperativa “Il Gabbiano” per gli inserimenti lavorativi degli utenti ex-detenuti	n. ospiti inseriti	Almeno 1 ospite che realizza nell’anno un’esperienza lavorativa	Contratto lavorativo a tempo determinato semestrale per n. 4 utenti. Contratto part-time semestrale per n.1 utente
	Implementare la collaborazione con Cooperative di inserimento lavorativo del territorio (Coop EcoSviluppo...) e attivazione di tirocini curriculari	n. ospiti inseriti	Almeno 1 ospite che realizza nell’anno un’esperienza lavorativa	Rinnovo contratto lavorativo di n. 1 utente
	Incrementare le collaborazioni con le associazioni di Volontariato della zona	Prosecuzione di collaborazione con Protezione civile locale	Almeno 1 ospite che partecipa alle attività settimanali per almeno 5 incontri	Corsi di sicurezza semestrale e prova di evacuazione annuale con Protezione Civile e realizzazione di n.1 incontro con ospiti e operatori delle RSA presso la comunità (11 febbraio 2023)

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<p><i>Proseguire e ampliare ulteriormente l'offerta terapeutica della comunità residenziale e dei moduli specialistici.</i></p>	<p>Proseguizione delle attività terapeutiche-riabilitative già in corso nel 2022, sia in setting individuale sia in setting di gruppo, finalizzate al ripristino del benessere psico-fisico (tenendo conto delle diverse aree della salute).</p>	<p>Indice di saturazione</p> <p>Percentuale di drop out</p> <p>Offerta di colloqui individuali con cadenza settimanale a tutti gli ospiti (verificabili attraverso i FASAS)</p> <p>n. incontri del Gruppo di incontro (statici) a cadenza settimanale n. Gruppi di confronto realizzati (con cadenza di n. 3 settimanali) n. incontri del Gruppo di espressione emotiva (verificabili attraverso il diario degli incontri di gruppo)</p> <p>Attivazione delle seguenti attività ergoterapiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • orto e giardinaggio; • cucina; • lavanderia; • manutenzione della struttura; • restauro mobili 	<p>Mantenimento di un Indice di saturazione pari almeno a quello prodotto nel 2022 (99,93 %)</p> <p>Mantenimento di una % di interruzioni non inferiore a quella del 2022 (11,61%)</p> <p>Offerta a tutti gli ospiti di:</p> <p>-Colloqui individuali, Gli obiettivi previsti e raggiunti sono rintracciabili nei FASAS dei singoli ospiti</p> <p>Partecipazione degli ospiti ad almeno 40 Gruppi di incontro, 136 Gruppi di confronto e 40 di Espressione Emotiva.</p> <p>Almeno 50% di ospiti partecipanti</p>	<p>99,89 %</p> <p>22,5%</p> <p>Si mantenimento dell'offerta</p> <p>Sì, mantenimento degli obiettivi</p> <p>Partecipazione superiore al 50% degli ospiti</p>

Obiettivo	Azioni/attività	Indicatori di processo e di risultato (modalità/strumento di verifica)	Risultati attesi	Risultati ottenuti
<i>Proseguire e ampliare ulteriormente l'offerta terapeutica della comunità residenziale e dei moduli specialistici</i>	Integrazione delle attività terapeutiche con avvio di: <ul style="list-style-type: none"> • corsi di educazione musicale; • corso Teatro • corso Fotografia • laboratorio ortofrutticolo 	n.corsi attivati n.partecipanti	Realizzazione di n. 2 percorsi di durata annuale Partecipazione di almeno 2 ospiti per ciascun corso.	Realizzazione di 3 percorsi di durata annuale con la partecipazione di più di 3 ospiti per ciascun corso
	Proseguizione dell'attività di gruppi di auto mutuo aiuto a cadenza mensile per le famiglie (suddivisione in due gruppi per potenziare la partecipazione attiva)	n. gruppi n. nuclei familiari coinvolti	Almeno n.20 gruppi effettuati con almeno n. 15 famiglie ciascuno nuclei familiari coinvolti	Realizzazione di 22 gruppi con almeno 30 nuclei famigliari coinvolti in presenza

d. Effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

Nell'anno 2023 l'offerta terapeutica e formativa dell'Associazione è proseguita sulle linee degli scorsi anni mantenendo inalterate le attività riabilitative in termini qualitativi e quantitativi: si sono riorganizzati gli spazi dedicati alle attività di gruppo, ai momenti conviviali e abitativi. La fase conclusiva dell'emergenza sanitaria è stata gestita nel rispetto delle norme indicate dall'ATS di Bergamo proseguendo l'esecuzione, in un'ottica preventiva, di tamponi molecolari per gli utenti da inserire. Inoltre si è disposto l'uso di dispositivi di protezione individuali e del distanziamento sociale nelle rare occasioni di presenza di singoli utenti risultati positivi al virus Sars-Cov2 che sono stati prontamente messi in isolamento e sorvegliati costantemente da personale sanitario (infermiere, educatore sanitario, psicologi, medico). Tale procedura è stata realizzata e monitorata mediante una costante formazione ed aggiornamenti agli operatori, ai volontari e agli utenti.

Esiti della rilevazione della customer

Al fine di valutare la qualità del lavoro svolto, individuare eventuali criticità e conseguenti azioni di miglioramento, a gennaio di ogni anno viene somministrato un questionario di customer in forma anonima a ospiti, familiari e operatori.

Rilevazione della customer degli utenti

Nel mese di gennaio gli utenti sono stati radunati e si è loro consegnato il questionario da compilare specificandone l'anonimato, le finalità e la modalità ipotizzata per la successiva condivisione dei risultati.

I 45 questionari compilati sono stati restituiti all'operatore e successivamente tabulati, i risultati sono stati esposti nella bacheca informativa.

Da un'analisi qualitativa degli items emergono punteggi significativamente positivi rispetto alle diverse aree considerate. Lo spazio fisico, le procedure adottate all'interno delle attività terapeutiche, le modalità di comunicazioni con i familiari, sono considerate positivamente dagli utenti che si ritengono inoltre soddisfatti e coinvolti direttamente negli aspetti formativi ed informativi corrispondenti.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti

Rilevazione della customer dei familiari

Nel mese di gennaio, in occasione dell'incontro di auto mutuo aiuto, gli operatori di riferimento hanno proposto la compilazione del questionario di customer, specificandone l'anonimato, le finalità e la modalità ipotizzata per la successiva condivisione dei risultati.

I 50 questionari compilati sono stati restituiti all'operatore e successivamente tabulati.

Emerge in generale una buona soddisfazione (valori medi che si collocano attorno a molto), rispetto all'offerta terapeutica della comunità, all'aiuto nella comprensione delle regole del programma terapeutico, e all'accoglienza da parte degli operatori.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti.

Rilevazione della customer degli operatori

La rilevazione della customer degli operatori è stata effettuata attraverso l'apposito questionario, durante la riunione mattutina dell'équipe.

Sono stati compilati e restituiti al responsabile 8 questionari.

Emerge in generale una buona soddisfazione (valori medi che si collocano tra "abbastanza" e "molto"), rispetto all'offerta terapeutica della comunità, il rapporto con i colleghi, il coinvolgimento decisionale e la gestione sanitaria ed organizzativa interna conseguente all'emergenza sanitaria.

Risulta deludente l'aspetto del confronto con i servizi invianti.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti.

e. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

Nel 2023 molte delle attività esterne alla struttura, così come la preziosa presenza dei volontari, è stata ripresa in misura corrispettiva alle disposizioni vigenti. In quest'anno il lavoro intrapreso negli scorsi anni ha permesso comunque di implementare gli inserimenti lavorativi presso la Cooperativa Il

Gabbiano di Treviglio (BG) e di riprendere le relazioni con i servizi e le attività di volontariato esterne alla comunità. Per gli obiettivi specifici dell'anno 2024 è stato predisposto un apposito piano di lavoro annuale.

La comunità cercherà di attivare ulteriormente la collaborazione con le realtà di offerta lavorativa della zona tramite gli uffici di piano, le cooperative del territorio, la rete di conoscenza informale e personale al fine di favorire maggiori occasioni di inserimento lavorativo degli utenti: il periodo di crisi economica e sanitaria e le conseguenti difficoltà nel reperire una occupazione stabile, rende difficile infatti agli utenti dell'ultima fase residenziale di costruire una prospettiva autonoma esterna dilatando così i tempi di permanenza in comunità con una spesa collettiva ulteriore e spesso costringendoli ad un obbligato rientro nella famiglia di provenienza sebbene sussistano presupposti negativi ad un loro rientro.

5.2) SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO "SMI AGA"

a. Azioni realizzate

Il Servizio Multidisciplinare Integrato A.G.A. è un servizio che si occupa di prevenzione, diagnosi, trattamento e riabilitazione delle patologie di abuso e/o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre forme di dipendenza quali il gioco d'azzardo.

Il Servizio è inserito all'interno del Centro A.G.A. per la cura delle dipendenze in un ambiente estremamente accogliente che garantisce condizioni ottimali per la riservatezza e può offrire all'occorrenza risorse aggiuntive e integrative alla domanda dell'utente, quali attività sportive, culturali, percorsi spirituali e di vita, svago e formazione.

Il Servizio offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.T) delle Aziende ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale.

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, giovani e meno giovani, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica (gioco d'azzardo o disturbi da tecnologia digitale). Il Servizio è altresì rivolto ai familiari, partners e nuclei familiari cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling psicologico, sociale ed educativo.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE [VERIFICARE INTERO PARAGRAFO]

- **Programma integrato**, indicato per pazienti che richiedono trattamenti sanitari e psicosocioeducativi. L'utente che usufruisce di cure sanitarie può altresì usufruire di prestazioni psicologiche e sociali individuali e partecipare al gruppo motivazionale e di orientamento

condotto da un educatore. Il numero di prestazioni individuali viene definito nel progetto concordato tra l'equipe, l'utente e i suoi familiari, mentre la partecipazione al gruppo è a cadenza settimanale. La durata indicativa di tale programma può oscillare dai 3 ai 6 mesi. Gli iniziali 3 mesi sono dedicati alla verifica e al monitoraggio delle cure, il lavoro di orientamento sostiene il paziente nella formulazione del progetto di trattamento più appropriato. Il percorso può esitare nel proseguimento del trattamento in corso per altri 3 mesi per consolidare l'obiettivo dell'astinenza, oppure si può usufruire di opzioni diverse quali: inserimento in un programma a valenza sanitaria; inserimento in un programma psicoeducativo; invio e accompagnamento presso altre unità di offerta. Nel caso si ponga indicazione per un inserimento in struttura residenziale, al termine del percorso comunitario si può prevedere l'accesso alla seconda fase del trattamento psicoeducativo sotto descritto.

- **Programma Sanitario**, curato dal personale sanitario in dotazione. Si provvede a cure psicofarmacologiche e terapie con farmaci agonisti a mantenimento; il trattamento prevede il monitoraggio delle patologie correlate e le verifiche periodiche di laboratorio. Sono garantite le collaborazioni con altri enti per progetti integrati per pazienti con doppia diagnosi. Si garantisce supporto sociale, assistenza e accompagnamento a inserimenti socio lavorativi in collaborazione con la rete dei servizi. Viene attivato un gruppo di formazione e sostegno per parenti o altri referenti dei pazienti in cura farmacologica che assumono metadone o buprenorfina con l'obiettivo di informare/formare i referenti sulla corretta gestione dei farmaci.
- **Programma Psicoeducativo**, per soggetti che prevalentemente necessitano di cure psicoeducative e intendono mantenere l'astinenza. Si propongono 2 tipologie di percorso differenziate per età e tipologia di consumo:
 - La prima tipologia di percorso si definisce come "intervento precoce" ed è riservato ad adolescenti che hanno sperimentato l'uso di sostanze tossiche evidenziando i primi disturbi della condotta, ma che non hanno ancora sviluppato patologie dovute a comportamenti di dipendenza. La presa in carico del giovane avviene con il consenso e la partecipazione dei genitori. Il progetto è rivolto alle famiglie con adolescenti, nell'ottica di considerare la famiglia come risorsa educativa anche per scopi preventivi delle dipendenze. Attraverso una adeguata conoscenza in comune tra genitori e figli sull'uso di droghe e sulle problematiche specifiche dell'adolescenza, si intende supportare il genitore mediante una formazione che consente un recupero ed un accrescimento del proprio ruolo educativo. Le prestazioni vengono offerte in setting individuale, del nucleo familiare e in piccoli gruppi di famiglie. Consistono in una prima consulenza e valutazione condotta da uno psicoterapeuta familiare esperto di dipendenze, di

un breve training di 4 sedute a scopo informativo, per giovani e genitori, sui danni psicofisici provocati da droghe e alcol ,condotto da un medico e un educatore. I genitori possono partecipare ai gruppi psicoeducativi a cadenza settimanale. Si concorda un esame tossicologico (esame del capello) a 6 mesi dal termine del programma.

- Progetto terapeutico riabilitativo suddiviso in due percorsi distinti, uno rivolto a giovani consumatori e policonsumatori problematici ed uno per adulti con dipendenza prevalente da cocaina e alcol . Si tratta di un progetto finalizzato al mantenimento dell'astinenza da droghe e da alcol attraverso percorsi gruppali di cambiamento. E' rivolto ad utenti che pur manifestando un consumo patologico di sostanze legali e/o illegali mantengono ancora una valida integrazione sociale e familiare. E' indicato anche per gli utenti che hanno terminato un programma residenziale e necessitano, al fine di ridurre le recidive, di supporto e monitoraggio nella fase di reinserimento. L'inserimento nel programma è successivo alla fase della disassuefazione e richiede una condizione di astinenza da droghe e alcol, condizione che viene monitorata costantemente fino al termine del progetto .Il programma si articola in tre fasi : la prima fase, della durata di 6 mesi, si caratterizza per una intensa attività terapeutica finalizzata al recupero del benessere psicofisico. Le attività si svolgono partecipando 3 volte alla settimana ai gruppi di incontro condotti dall'educatore e dallo psicoterapeuta. Il paziente con il supporto della rete familiare, all'interno del proprio contesto di vita, è tenuto a seguire le prescrizioni indicate dagli operatori del centro; sono previsti spazi di intervento individuale e di terapia familiare nonché gruppi a cadenza settimanale per i familiari. La partecipazione attiva dei familiari, in questa fase, è parte integrante del programma. E' possibile partecipare anche con i propri familiari alle attività aggregative proposte dal servizio. La seconda fase, della durata di 9 mesi è finalizzata ad un consolidamento dell' inserimento socio-lavorativo. La partecipazione al gruppo condotto dall'educatore è richiesta una volta alla settimana al paziente e due volte al mese ai familiari. All'occorrenza è possibile usufruire delle prestazioni aggiuntive del servizio e partecipare alle attività aggregative. La terza fase, della durata di tre mesi, è finalizzata all'autonomia. Non sono previste prestazioni psicoeducative ed il follow-up al termine del programma consiste nella verifica dei risultati attraverso esami tossicologici di laboratorio e valutazione psicoeducativa.

Per le donne inserite nei progetti si prevedono a parte dei percorsi psicoterapeutici specifici di genere dove è possibile condividere traumi subiti e apprendere modalità di crescita dell'auto stima e di self-empowerment.

b. Beneficiari diretti e indiretti.

Beneficiari diretti dell'attività svolta sono gli utenti e i loro familiari/caregiver. Beneficiaria indiretta è la comunità direttamente e indirettamente destinataria del lavoro dell'Associazione e degli obiettivi che persegue.

c. Output risultanti dalle attività poste in essere.

Con riferimento all'utenza accolta, i soggetti in carico nell'anno solare 2023 sono stati 798, di cui 298 nuovi inserimenti, dato incrementato rispetto all'anno 2022 (702 soggetti in carico di cui 268 nuovi).

Il Disturbo da gioco d'azzardo in comorbilità con DUS è oggetto di un Progetto finanziato da Regione Lombardia ai sensi della DGR 585/2018 (gioco d'azzardo). Nel 2023 si è svolta la terza annualità.

d. Effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

Valutazione della qualità del servizio

La qualità del lavoro in campo sociosanitario è un obiettivo irrinunciabile ed un'opportunità di azione rilevante non solo per gli utenti dei servizi, i quali spesso appartengono a fasce deboli della popolazione, ma anche per gli operatori e i professionisti coinvolti nei percorsi e attivatori della rete assistenziale. L'analisi dei dati raccolti, i suggerimenti e le annotazioni che il rapporto di ricerca evidenzia, spingono da un lato a maturare una visione capace di far emergere la ricchezza e complessità dei servizi, e dall'altro tracce dei possibili cambiamenti dal punto di vista dei bisogni degli utenti. Di fronte all'evoluzione di una domanda sociale e socio-sanitaria caratterizzata, più che in passato, da un'utenza alla ricerca di servizi qualitativamente appropriati e che rispondano in maniera integrata ad una pluralità di bisogni, la rilevazione della soddisfazione dell'utenza appare fondamentale.

Fasi della procedura:

- 1) Somministrazione di questionari agli utenti, alle famiglie e ai dipendenti;
- 2) Raccolta e analisi dei dati;
- 3) Condivisione dei risultati

Al fine di valutare la qualità del lavoro svolto, individuare eventuali criticità e conseguenti azioni migliorative, a dicembre 2023 è stata rilevata la Customer Satisfaction degli utenti e/o dei loro familiari, mediante elaborazione di 50 schede compilate in modo anonimo. La rilevazione della Customer Satisfaction è sollecitata dal personale presente in accettazione ed è di facile e immediato accesso da parte dell'utente.

L'analisi della rilevazione è stata discussa in equipe il 05/01/2024: come nelle altre annualità non si sono registrate richieste di chiarimenti, segnalazioni disservizi o particolari criticità che impongano una tempestiva risposta ed adeguamenti organizzativi.

Parimenti sono state richieste al personale operante presso il servizio le schede di rilevazione della soddisfazione, depositate in forma anonima, dalle quali emerge quanto segue:

- Solidità dei rapporti interpersonali e di lavoro tra membri dell'equipe (dipendenti e libero professionali);
- Coinvolgimento da parte di tutti in modo uniforme nelle decisioni sul trattamento dei pazienti e sulle linee clinico-operative da seguire;
- Buoni risultati nell'integrazione dei nuovi operatori.

e. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

Nonostante un medico libero professionista abbia garantito per tutto l'anno 2023 la propria presenza contribuendo in modo decisivo al mantenimento degli standard assistenziali, si evidenzia la difficoltà a reperire un sostituto o comunque un altro medico che il servizio sarebbe pronto ad integrare. Questo riflette comunque una situazione di carenza di medici presente a livello nazionale.

In ogni caso, importanti acquisizioni di personale si sono avute nel quarto dell'anno, con due assunzioni a tempo indeterminato.

Inoltre, l'Associazione AGA, per legge, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo n. 231/2001 idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti, rappresentanti e collaboratori, che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa dell'Associazione e comprometterne l'attività. Il Modello adottato ha appunto lo scopo di evitare sanzioni quali la revoca degli accreditamenti.

5.3) COMUNITA' PER MINORI "I Draghi"

a. Azioni realizzate

La Comunità educativa I Draghi offre ai suoi ospiti un servizio di residenzialità volto allo svolgimento di progetti educativi per utenti maschi minorenni e fino a 21 anni in caso di prosieguo amministrativo. Vengono inoltre accolti soggetti sottoposti a provvedimenti penali (misure cautelari, messe alla prova e misure alternative alla detenzione). La comunità, vista la lunga esperienza da parte dell'Associazione Genitori Antidroga nel settore delle tossicodipendenze, è **particolarmente sensibile**

a quei minori che presentano una storia pregressa nell'utilizzo di sostanze, dando ampio spazio al supporto della persona con le sue fragilità.

Il programma residenziale si sviluppa in differenti fasi:

- Fase di Osservazione: è il momento della presa in carico e dell'osservazione. Questo momento, particolarmente delicato, prevede l'accoglienza e la conoscenza del soggetto in tutti i suoi aspetti (psicologico, fisico, giuridico) tramite colloqui individuali, gruppi educativi ed osservazione sul campo al fine di stabilire interventi mirati.
- Fase di Percorso comunitario: In questa fase il soggetto inizia a stabilire relazioni significative con i pari e gli operatori, ad assumere piccole responsabilità sia nei settori di gestione della casa che nei momenti liberi.
- Fase di Percorso di autonomia: È il momento in cui il cambiamento raggiunto nel contesto protetto deve essere concretamente applicato alla complessità della realtà esterna nei suoi differenti ambiti (lavorativo, di socializzazione, ecc.). Tale passaggio si configura come una delle fasi più critiche e delicate dell'intero iter di riabilitazione.

Con riferimento specifico alle attività realizzate nel 2023 si evidenzia che l'offerta rivolta all'utenza si è articolata nelle attività di seguito evidenziate.

ATTIVITÀ REALIZZATE NEL 2023

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

- Colloqui individuali educativi e psicologici
Gli educatori e lo psicologo svolgono colloqui con gli utenti a cadenza settimanale o al bisogno. Il fine è quello di stabilire una relazione significativa motivando il ragazzo al cambiamento e supportandolo nelle difficoltà riscontrate durante il suo percorso.
- Gruppo di incontro tematico
Viene svolto una volta la settimana per la durata di circa due ore ed è condotto dagli educatori: in questo contesto si condividono le difficoltà quotidiane, si analizzano le modalità di risposta utilizzate e si definiscono le alternative ripensate in un contesto di reciproco confronto. A necessità si affrontano argomenti personali (ad esempio, rapporto con la famiglia, rapporto con l'autorità, rapporto con la sessualità ecc. ecc.).

ATTIVITÀ FORMATIVE

- Laboratori di Arte- Pittura
I partecipanti hanno la possibilità di sperimentare anche attraverso produzioni di gruppo, nuove modalità espressive e comunicative nel campo della pittura e della scultura. Il corso prevede, oltre

a momenti creativi anche lezioni di storia dell'arte locale, nazionale e internazionale. Durante il corso sono previste delle uscite didattiche e visite guidate a mostre o luoghi storici per osservare e approfondire quanto appreso durante le lezioni teoriche.

- **Attività sportiva**

All'interno del campo polivalente della struttura sarà possibile organizzare, con la partecipazione attiva degli operatori, attività sportive (calcio, pallavolo, palestra ecc. ecc.) al fine di sperimentarsi nello sport come momento di crescita, rispetto dell'altra persona e delle regole. Lo strumento dello sport permette ai giovani di dare libera espressione di sé e di sentirsi parte di un gruppo, conoscendosi e migliorandosi. La situazione di emergenza sanitaria ha costretto la riduzione delle attività a cui far accedere i ragazzi, questo però ha comunque permesso alla struttura di organizzarsi per permettere ai ragazzi lo svolgimento di attività motoria come esercizi a corpo libero e con l'ausilio di attrezzatura da palestra (sanificata ed igienizzata dopo ogni utilizzo). C'è stata grande adesione nei confronti di quest'ultima iniziativa, portando ad una forte aggregazione tutti i partecipanti.

- **Cineforum**

La possibilità di visionare un film per introdurre/approfondire argomenti e tematiche vicine ai ragazzi serve ad utilizzare un canale di dialogo diverso da quello abituale e sollecitare i giovani a parlare tra di loro e con gli operatori, arrivando ad un confronto aperto con il mondo degli adulti.

- **Accompagnamento allo studio**

Per gli ospiti impegnati in un percorso scolastico sono previsti tempi e modi di proseguimento degli studi e lo svolgimento di eventuali compiti, affiancati dal personale volontario/operatore. Il progetto educativo individuale può infatti prevedere, a seguito di valutazioni con i Servizi coinvolti e le agenzie scolastiche, l'inserimento/reinserimento scolastico. Sono avviate sul territorio alcune collaborazioni con centri di formazione professionale e anche centri che attivano corsi di formazione serale con rilascio di attestato.

ATTIVITÀ ERGOTERAPICHE

- orto e giardinaggio;
- cucina;
- lavanderia;
- manutenzione della struttura.

Tutte le attività sono volte alla creazione/sviluppo di abilità e competenze dei ragazzi, nonché a stimolare la cura di sé e del proprio ambiente di vita.

Ognuna delle attività presenti serve ad integrare i ragazzi e permettergli di apprendere nuove capacità e modalità relazionali anche all'interno di settori dove svolgere piccole mansioni e incarichi.

b. Beneficiari diretti e indiretti.

Beneficiari diretti dell'attività svolta sono gli utenti e i loro familiari/caregiver. Beneficiaria indiretta è la comunità direttamente e indirettamente destinataria del lavoro dell'Associazione e degli obiettivi che persegue.

c. Output risultanti dalle attività poste in essere.

Nel 2023 sono stati in carico sul Servizio residenziale educativo 10 soggetti, 7 sottoposti a decreto del Tribunale amministrativo e 3 in MAP su decreto del Tribunale per i minorenni di Milano. Di questi 10 soggetti, 7 sono stati dimessi nel corso dell'anno, mentre 4 erano già in carico nel 2022. Attualmente rimangono in carico 4 minori.

Nel 2023 il bacino di utenza ha visto invii principalmente dalla provincia di Milano, subito dopo Brescia.

Con riferimento alle motivazioni che portano i ragazzi ad essere inseriti presso la comunità, partendo da una constatazione di multi problematicità che spesso accompagna i minori, emergono dati importanti, il più delle volte infatti i minori evidenziano difficoltà educative da parte della famiglia e gravi problemi da parte del minore rispetto all'utilizzo di sostanze. Seguono poi problemi legati alla scuola (abbandono ed interruzione degli studi) e difficoltà relazionali con la famiglia, situazioni quindi in cui i genitori non riescono più ad affrontare la situazione del figlio e si trovano molte volte costretti a rivolgersi ai servizi sociali. Emerge un dato significativo che vede difficoltà lavorative da parte di uno o entrambi genitori. In una situazione sono emerse situazioni gravi di dipendenza da parte di uno o entrambi i genitori.

d. Effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

Nell'anno 2023 la nostra offerta è proseguita sulle linee degli scorsi anni mantenendo inalterate le attività: si sono organizzati gli spazi a causa del perdurare della pandemia da Sars-Cov. Nello scorso anno tutto il personale e gli ospiti della struttura sono stati sottoposti a tampone nasofaringeo ogni qualvolta sintomatici. Si è continuato l'utilizzo costante dei dispositivi di protezione individuali, del distanziamento sociale e dell'utilizzo di disinfettanti. Tale procedura è stata realizzata e monitorata

mediante una costante formazione ed aggiornamenti agli operatori, ai volontari, ai ragazzi che hanno continuato comunque la frequenza scolastica e dell'oratorio così da implementare la loro rete amicale e socializzante.

Esiti della rilevazione della customer satisfaction di ospiti ed operatori.

Al fine di valutare la qualità del lavoro svolto, individuare eventuali criticità e conseguenti azioni di miglioramento, a gennaio, ogni anno, viene somministrato un questionario di customer a ospiti e operatori.

Rilevazione della customer satisfaction degli operatori.

La rilevazione della customer satisfaction degli operatori è stata effettuata attraverso l'apposito questionario durante la riunione mattutina dell'equipe. Sono stati compilati e restituiti 6 questionari.

Emerge in generale una buona soddisfazione (valori che si collocano tra "abbastanza" e "molto") rispetto all'offerta della comunità e il rapporto con i colleghi. Risulta difficile l'aspetto del confronto con i servizi inviati che tendono a giustificare spesso i comportamenti trasgressivi dei ragazzi.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti.

Rilevazione della customer satisfaction degli ospiti.

La rilevazione della customer satisfaction degli ospiti è stata effettuata attraverso gli appositi questionari che sono stati successivamente riconsegnati all'operatore al termine della compilazione. Sono stati compilati e restituiti 10 questionari.

Emerge in generale una buona soddisfazione (valori che si collocano tra "abbastanza" e "molto") rispetto all'offerta della comunità, il rapporto tra pari e con gli operatori.

Rispetto alla chiave di lettura della comunità, si evidenzia una iniziale difficoltà nell'accogliere il distacco dalla situazione familiare d'origine e le modalità di comunicazione indirette con loro, che avvengono inizialmente per via epistolare e telefonica.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti.

e. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

Vista la prosecuzione del periodo di emergenza Covid-19 sarà ancora necessario definire azioni volte non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e con la rimodulazione delle offerte erogate, benché le restrizioni ed i comportamenti preventivi si stiano riducendo.

Il Piano di lavoro annuale ha definito per l'anno 2024 i seguenti obiettivi prioritari:

- Mantenere dove già presente e costruire dove non ancora presente, un raccordo con la rete dei servizi e tutele minori, favorendo anche una progettazione congiunta con i comuni coinvolti;
- Sostegno ad un ricongiungimento familiare adeguato, tramite accompagnamenti ad incontri protetti e, qualora possibile, a visite e colloqui in comunità;
- Sensibilizzare la comunità locale sul tema delle dipendenze e favorire la diffusione di buone pratiche di promozione della salute e di occasioni ricreative senza uso di sostanze stupefacenti e alcoliche;
- Incrementare le conoscenze e le competenze degli operatori e dell'équipe, rispetto ai seguenti temi: aspetti legali e giudiziari (misure cautelari, messe alla prova, rapporto con i Tribunali per i Minorenni, Ussm e Tutele minori); FASAS e valutazione obiettivi; disagio giovanile e comorbilità psichiatrica umanizzazione delle cure; gestione dell'emergenza da Covid-19;
- Migliorare attraverso la prosecuzione dell'attività di supervisione sul lavoro di équipe la capacità di gestione dei rapporti con gli utenti le famiglie d'origine;
- Proseguire e ampliare ulteriormente l'offerta della comunità residenziale
- Potenziare comportamenti preventivi per ridurre rischi di contagio da coronavirus (Covid-19) e altre malattie infettive, sia per gli operatori che per gli utenti.

Il Piano prevede inoltre che nel caso si ripresenti una riacutizzazione della pandemia da Covid-19 si garantiranno i livelli di assistenza minimi mediante l'attività del personale in servizio e/o acquisito anche attraverso la ricollocazione ad altre Unità d'Offerta dell'Associazione.

5.4) CASA RESIDENZIALE A BASSA INTENSITA' "LA FENICE"

a. Azioni realizzate

La casa "La Fenice" è la struttura residenziale a bassa intensità assistenziale per soggetti di genere maschile.

Accoglie individui di sesso maschile con una pluriennale esperienza di percorsi riabilitativi ambulatoriali o residenziali per problemi di tossico e/o alcool-dipendenza, di devianza e di emarginazione in assenza di comportamenti antisociali che, a causa di problematiche condizioni di

salute, precarietà abitativa e insufficienza di reddito, non sono in grado di costruirsi spazi di reale autonomia. Si tratta di una unità d'offerta rivolta a utenti stabilizzati, ovvero non in una fase attiva di dipendenza, che propone, in alternativa a un ulteriore programma terapeutico-riabilitativo comunitario, una serie di attività e prestazioni finalizzate al raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile agendo sugli aspetti abitativi, lavorativi, dell'integrazione sociale e del coinvolgimento nella comunità locale.

ATTIVITA' REALIZZATE NEL 2023

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

Nel periodo di permanenza l'Associazione si impegna a fornire le seguenti prestazioni:

- **una soluzione abitativa comprendente vitto ed alloggio;**
- **accompagnamento** presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario;
- **riunioni organizzative** a cadenza settimanale ed assistenza nell'espletamento delle attività e funzioni quotidiane (igiene personale, cura dell'alloggio, preparazione dei pasti, ecc.);
- **colloqui di sostegno individuali** a cadenza settimanale per monitorare il benessere psicofisico dell'utente e fornire counselling, informazione ed educazione sanitaria;
- **attività di gruppo** a cadenza settimanale, condotto dall'educatore. Permette di condividere 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. Si approfondiscono inoltre argomenti di interesse da parte del gruppo (ad esempio paternità, rapporto con la famiglia, rapporti di coppia, rapporto con l'autorità, rapporto con la sessualità ecc.);
- **lavoro di rete e rapporti con il territorio** (ASL, 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);
- **attività di formazione ed informazione** sulle strategie adottate come prevenzione e sorveglianza sanitaria per esposizione da Sars-Cov2.

b. Beneficiari diretti e indiretti.

Beneficiari diretti dell'attività svolta sono gli utenti e i loro familiari/caregiver. Beneficiaria indiretta è la comunità direttamente e indirettamente destinataria del lavoro dell'Associazione e degli obiettivi che persegue.

c. Output risultanti dalle attività poste in essere.

Nel 2023 sono stati presi in carico 3 soggetti e ne sono stati dimessi 2, con un'alternanza di utenti che ha delineato l'attuale situazione di 4 posti occupati. Tutti i soggetti in carico hanno un'occupazione lavorativa stabile e partecipano attivamente alla conduzione e gestione della casa. Il programma residenziale a bassa intensità assistenziale è stato realizzato per permettere agli utenti di accedere ad una fase avanzata del reinserimento esterno di misurarsi 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, cerca o 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.

d. Effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

Esiti della rilevazione della customer

Al fine di valutare la qualità del lavoro svolto, individuare eventuali criticità e conseguenti azioni di miglioramento, a gennaio 2024 è stato somministrato un questionario di customer agli ospiti, mentre per gli operatori si è considerato valido quello somministrato presso la comunità Cascina Nuova, essendo parte della medesima équipe terapeutica.

Rilevazione della customer degli utenti

Nel mese di gennaio è stato consegnato agli utenti il questionario da compilare specificandone l'anonimato, le finalità e la modalità ipotizzata per la successiva condivisione dei risultati.

I 4 questionari compilati sono stati restituiti all'operatore e successivamente tabulati, i risultati sono stati esposti nella bacheca informativa.

Da un'analisi qualitativa degli items emergono punteggi significativamente positivi rispetto alle diverse aree considerate. Inoltre, nonostante le restrizioni ed i cambiamenti sia dello spazio fisico sia delle procedure adottate all'interno della casa a seguito delle procedure di prevenzione al contagio da Sars-Cov2, gli utenti si ritengono soddisfatti e coinvolti direttamente negli aspetti formativi ed informativi corrispondenti.

Non ci sono state segnalazioni di disservizi, né espliciti suggerimenti.

e. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

Nell'anno 2023 l'offerta terapeutica e formativa dell'Associazione è stata avviata e mantenuta: si sono riorganizzati gli spazi dedicati alle attività di gruppo, ai momenti conviviali e abitativi. La presenza e il perdurare della pandemia da Sars-Cov2 è stata gestita in collaborazione con il responsabile Covid-19 e l'ATS di Bergamo che ha fornito il materiale necessario all'esecuzione dei tamponi rapidi. Tutto il personale e gli ospiti della struttura comunitaria sono stati sottoposti a cadenza regolare a tampone nasofaringeo ed è proseguito l'utilizzo costante dei dispositivi di protezione individuali, del distanziamento sociale e dei disinfettanti. Tale attenzione è stata realizzata mediante una costante formazione ed aggiornamenti agli operatori e agli utenti. Molte delle attività esterne alla struttura sono state riprese secondo indicazioni delle disposizioni vigenti. Gli utenti sono riusciti a mantenere l'attività lavorativa, riprendendo le attività risocializzanti e mantenendo i rapporti familiari

Il Piano di lavoro annuale definisce, per l'anno 2024, i seguenti obiettivi prioritari:

- Mantenere un raccordo con la rete dei servizi per le dipendenze della provincia di Bergamo, favorendo anche una progettazione congiunta;
- Incrementare le conoscenze e le competenze degli operatori e dell'équipe, rispetto ai seguenti temi: reinserimento lavorativo; aspetti legali e giudiziari (misure alternative, rapporto con Prefetture, Tribunali per i Minorenni, Uepe); FASAS e valutazione obiettivi;
- Potenziare comportamenti preventivi per ridurre rischi di contagio da coronavirus (Covid-19) e altre malattie infettive, sia per gli operatori che per gli utenti;
- Monitorare l'offerta terapeutica della comunità residenziale ed eventualmente adeguarla ai bisogni emersi durante l'attività annuale.

[

6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

a. Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.

Nel 2023 i proventi e ricavi sono stati pari ad euro 2.288.356 (-5,2% rispetto al 2022, includendo tutte le aree di attività) di cui:

- Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale euro 2.274.165 (99,38%), così suddivisi:
 - 2.229.881 (97,44%) da contratti con enti pubblici (ATS Bergamo e Comuni),
 - 19.377 euro (0,85%) da contributi da soggetti privati,
 - 18.309 euro (0,80%) da contributi da enti pubblici per progetti,
 - 6.438 euro (0,28%) dal contributo 5 per mille,
 - 160 euro (0,01%) da quote associative;
- Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali euro 14.191 (0,62%), così suddivisi:
 - 11.615 euro (0,51%) da altri investimenti finanziari (cedole su titoli per euro 11.406 e plusvalenze su fondi per euro 210),
 - 1.201 euro (0,05%) da altri proventi (sopravvenienze attive per euro 910, rimborsi assicurativi per euro 125 e arrotondamenti attivi per euro 165),
 - 875 euro (0,04) da interessi attivi bancari,
 - 500 euro (0,02%) da plusvalenza alienazione cespiti.

b. Attività di raccolta fondi.

Nel corso del 2023 non sono state effettuate attività di raccolte fondi.

c. Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.

Nel corso del 2023 non sono emerse criticità finanziarie.

7) ALTRE INFORMAZIONI

a. Indicazioni su contenziosi/controversie in corso.

Per tutto il 2023 e fino ad oggi non risultano contenzioni o controversie in corso.

b. Informazioni di tipo ambientale.

In relazione alla specifica attività svolta, nel modello organizzativo dell'Associazione è prevista la procedura relativa allo smaltimento dei farmaci stupefacenti.

c. Altre informazioni di natura non finanziaria

L'Associazione, stante le attività svolte, nell'ambito del proprio modello organizzativo ha definito il processo "Rapporto con gli utenti", il quale si articola diversamente per la Comunità Residenziale e per il Servizio Multidisciplinare Integrato (SMI) nonché per la comunità di minori.

Lo stesso modello organizzativo prevede una specifica sezione per quanto riguarda la gestione delle cartelle cliniche e una dedicata all'approvvigionamento e conservazione dei farmaci stupefacenti.

d. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.

Il bilancio viene approvato dall'assemblea con la partecipazione dei soci, del Consiglio Direttivo, del revisore legale dei conti ed organo di controllo. Le altre riunioni del Consiglio Direttivo riguardavano l'andamento economico finanziario e gli investimenti da effettuare al fine di meglio garantire, dal punto di vista economico, le risorse necessarie al conseguimento degli scopi sociali.