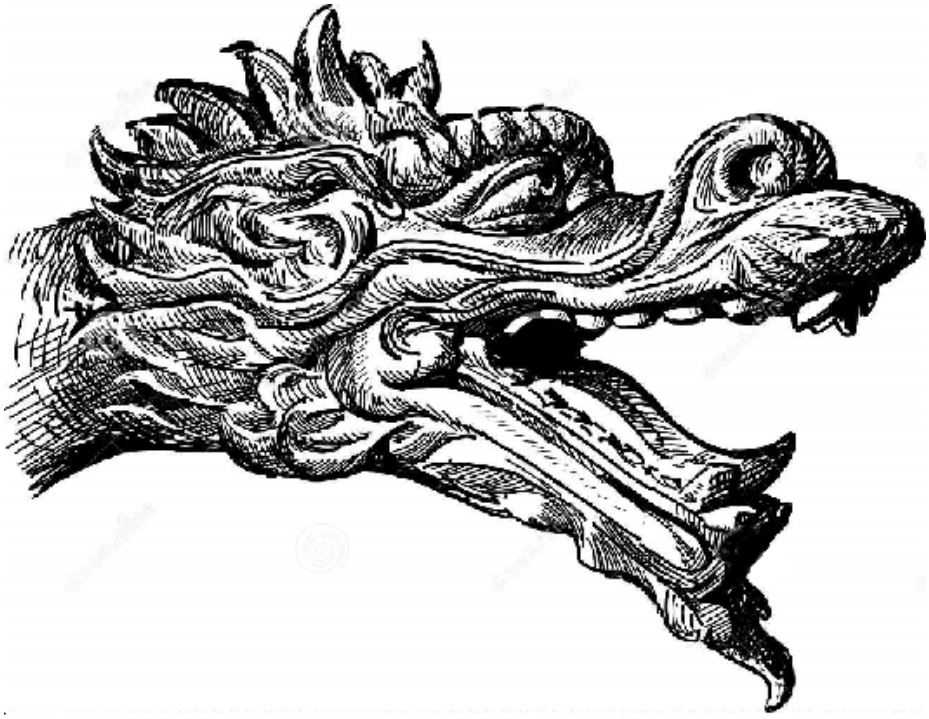
ASSOCIAZIONE
GENITORI
ANTIDROGA

Interventi sul disagio sociale

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4 del 09/08/2026



Comunità
I Draghi
Pontirolo Nuovo (BG)

INDICE

1. PARTE INTRODUTTIVA	pag.	3
1.1 Informazioni Generali	pag.	3
1.2 L'Associazione, la Mission, la Storia	pag.	3-4
1.3 Rapporti con la rete dei servizi e il pubblico	pag.	4
2. LA COMUNITÀ	pag.	5
2.1 La struttura	pag.	5
2.2 Chi accogliamo	pag.	5
2.3 Modalità di accesso al servizio / Servizi invianti / Oneri	pag.	6
2.4 Inserimento	pag.	6-7
2.5 Dimissione	pag.	7
2.6 Il personale	pag.	7-8
2.7 Tipologie di prestazioni	pag.	8
2.8 Attività formative	pag.	9
2.9 Il Progetto	pag.	10
2.10 Le attività giornaliere in comunità	pag.	11-12
2.11 Regolamento interno degli ospiti	pag	12-13
2.12 Carta dei diritti	pag	13-14
3. CODICE ETICO	pag.	14
3.1 Il codice etico adottato	pag.	14-15
3.2 Il rapporto con gli utenti	pag.	15-16
4. ALLEGATI	pag.	17-23
Questionario di soddisfazione degli utenti		
Questionario di soddisfazione dei familiari		
Modulo di segnalazione dei disservizi		

1 PARTE INTRODUTTIVA

1.1 – Informazioni Generali

La *COMUNITÀ PER MINORI* "I Draghi" è la struttura residenziale per minori di genere maschile sita a Pontirolo Nuovo (BG), in V. le Lombardia, 9. È facilmente raggiungibile dalle province di Milano, Bergamo e Brescia percorrendo la s.s. Milano-Brescia con deviazione per Treviglio-Pontirolo, l'autostrada A4 Milano-Venezia uscita Capriate direzione Zingonia. È accessibile anche tramite il servizio FFSS linea Milano- Brescia -Venezia e Milano-Bergamo, stazioni di Treviglio.
Ente gestore: Associazione Genitori Antidroga ODV ETS – Interventi sul disagio sociale
Numeri utili:
Tel. 0363/88763
E-mail: educativa@comunitaaga.it

1.2 - L'Associazione, La Mission, La Storia

L'**A.G.A.**, *Associazione Genitori Antidroga*, sorta nel 1982 ad opera di un gruppo di volontari come gruppo di ascolto, nel tempo si è dotata di strutture proprie e di personale qualificato, sostenendo centri di aiuto ai genitori su tutto il territorio regionale, fino a consolidare le proprie attività con l'apertura di un centro diurno a Milano nel 1987 (1987 – 1994) e successivamente, nel 1994, con l'avvio di una comunità residenziale per trattamenti terapeutico riabilitativi.
Ad inizio 2010 l'Associazione Genitori Antidroga ha ampliato le proprie attività dotandosi di un Servizio Multidisciplinare Integrato con sede a Treviglio e successivamente, nel 2025, con un ulteriore Servizio Multidisciplinare Integrato, con sede a Terno d'Isola, entrambi accreditati con la Regione Lombardia. Questa ulteriore unità di offerta consente di concepire l'Associazione stessa come un Centro per la Cura delle dipendenze patologiche, in grado di offrire risposte adeguate ai molteplici bisogni dell'utenza, basate su un approccio professionale integrato.
L'Associazione Genitori Antidroga si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali e illegali. L'obiettivo è quello di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo. Gli interventi della Associazione si fondano sul valore della *centralità della persona* non solo come riconoscimento morale dell'unicità dell'utente, ma anche in quanto soggetto attivo, con proprie potenzialità residue o attivabili.
Al fine di rendere il più completo possibile il processo di aiuto alla persona, l'Associazione Genitori Antidroga, opera attraverso un'équipe multi professionale e privilegia il lavoro per progetti, ponendo particolare attenzione alla ricerca e alla sperimentazione di percorsi alternativi e di nuove modalità di risposta ai bisogni emergenti.

Nel corso degli anni, a seguito della rilevazione dei bisogni da parte dei servizi territoriali e delle richieste individuali raccolte nei nostri centri, si è evidenziata in modo significativo la necessità di interventi precoci e mirati rivolti ad una fascia sempre più giovane della popolazione: oltre alla vulnerabilità insita nell' età adolescenziale infatti, si delinea una diffusa multi problematicità socio-famigliare che sfocia sia in un precoce e patologico utilizzo di sostanze stupefacenti sia in un inefficace intervento educativo da parte delle istituzioni preposte.
L'esperienza maturata con persone maggiorenni e minorenni all'interno della comunità esistente, ha evidenziato una buona compliance con il progetto anche nella fascia più giovane dell'utenza, mostrando l'efficacia del percorso.
La crescente richiesta di interventi specifici sul disagio giovanile ha pertanto motivato l'Associazione Genitori Antidroga all'apertura di una struttura che rispondesse a tali necessità utilizzando gli strumenti già sperimentati nel trattamento dei minori inseriti all'interno della comunità residenziale.

1.3 – I rapporti con la rete dei servizi e il pubblico

Il centro residenziale è caratterizzato da collaborazioni con altri servizi del territorio che a diverso titolo contribuiscono alla realizzazione del progetto dell'ospite. Si intrattengono collaborazioni con i SerT/SMI, con USSM/Tribunali/Centro di Giustizia Minorile, con i servizi alla persona dei comuni di riferimento. I rapporti con gli operatori di tali servizi sono improntati alla collaborazione ed integrazione possibile nell'individuazione, attuazione e verifica del programma terapeutico individuale.

2 LA COMUNITA'

2.1 - La struttura

La comunità si articola su un edificio principale suddiviso su due piani.
Al piano terra è collocato l'ufficio degli operatori e la zona giorno della casa (salone attività e salone per il pranzo, cucina, dispensa, lavanderia).
Al primo piano sono situate le camere da letto ed i servizi igienici per gli ospiti.
L'edificio comprende una parte esterna con un campo polifunzionale dove gli ospiti possono praticare sport e attività ludico ricreative. Inoltre è previsto l'utilizzo di terreno agricolo per la gestione di un orto.
La comunità è in grado di accogliere fino a 10 utenti di sesso maschile.

2.2- Chi accogliamo

I destinatari della nostra Comunità sono i minori di sesso maschile dai 10 ai 18 anni di età. 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.
Per supportare i minori che presentano situazioni di forte difficoltà, la comunità si avvale della cooperazione con i propri Servizi Multidisciplinari Integrati, garantendo l'appoggio medico-infermieristico nel caso di terapie sostitutive e di interventi sanitari.
Per ogni tipologia di minore inserito nella struttura viene predisposto un progetto educativo individualizzato tenendo conto delle risorse personali, delle caratteristiche presenti nel contesto di provenienza e delle richieste effettuate da parte dei servizi invianti: si fa presente inoltre che l'età dei soggetti ospitati può ritenersi estesa oltre il compimento del diciottesimo anno di età nelle situazioni in cui il provvedimento emesso dal Tribunale abbia avuto inizio da minorenne.
Previa valutazione atta all'inserimento, si verificherà la presenza di eventuali patologie psichiatriche che comporteranno l'esclusione dall'inserimento nella lista di attesa data l'assenza del modulo specialistico.

2.3 - Modalità di accesso al Servizio/ Servizi invianti
Oneri

Gli oneri di gestione e l'importo della retta di € 120,00 è a carico dei servizi sociali territoriali di riferimento e per i minori in area penale è a carico del Ministero di Grazia e Giustizia competente per territorio.
La retta è comprensiva di interventi socio educativi, vitto, alloggio, spese mediche primarie (farmaci e assistenza medica di base), spese per attività culturali e ricreative organizzate dalla comunità stessa. È possibile l'attivazione di percorsi psicologici individuali di sostegno il cui costo è di € 50,00 a seduta in collaborazione con un professionista identificato dalla struttura e altresì partecipazione ad attività sportive il cui costo è a discrezione dei rispettivi organizzatori. È possibile utilizzare gli spazi interni alla comunità per incontri strutturati tra minore e familiari alla presenza del personale educativo della struttura: qualora si rendesse necessaria la presenza di un mediatore linguistico e/o culturale sarà cura del servizio inviante fornire tale supporto.

Il complesso delle attività e prestazioni riportate sul presente documento si intende senza oneri a carico dell'utente.
Non sono tuttavia comprese nella retta le spese relative a beni ed effetti di utilizzo esclusivamente personale (come l'eventuale consumo di tabacco) anche in occasione di uscite esterne, visite specialistiche e/o legali, libri e materiale scolastico per eventuali iscrizioni scolastiche, vestiario, trasporti non ordinari.

Gli invii riguardanti i minori sono effettuati dai seguenti servizi:

- Servizi Sociali Comunali tramite decreto di collocamento in Comunità da parte del Tribunale dei Minori.
- Centro di Giustizia Minorile e/o U.S.S.M, qualora il minore sia convolto in un procedimento penale e si richieda una misura alternativa alla detenzione (misura cautelare o messa alla prova).

2.4 - Inserimento

A seguito della specifica segnalazione e della relazione di continuità assistenziale del servizio inviante, della raccolta anamnestica psico-sociale e di eventuali colloqui individuali di valutazione, la proposta di inserimento viene collocata nella lista d'attesa secondo un criterio temporale, al fine di garantire una adeguata risposta da parte della Comunità. In previsione dell'inserimento il minore può essere accompagnato presso la struttura al fine di prendere visione degli spazi della casa, del regolamento e delle attività proposte: in tale sede sarà cura

del servizio inviante produrre la documentazione medico-legale (relazione di continuità assistenziale, copia del decreto del tribunale dei Minori). In ottemperanza alle normative vigenti e successive integrazioni, ogni minore potrebbe essere sottoposto all'esecuzione di un test di screening che permetterà un monitoraggio dell'eventuale presenza e/o diffusione di virus ed infezioni pandemiche.

2.5 - Dimissione

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma in accordo con l'équipe della struttura e/o i servizi invianti o per interruzione volontaria del soggetto: a seguito di tale evento, viene data comunicazione a servizi coinvolti e, laddove se ne presenti la necessità, anche alle famiglie di appartenenza. Alla dimissione vengono restituiti tutti gli effetti personali, i documenti sanitari e legali, e si stabiliscono le modalità di proseguimento della continuità assistenziale.
In caso di trasferimento presso altre unità d'offerta si valuterà in base al singolo caso l'accompagnamento a carico della nostra struttura a cura di personale volontario, dei famigliari o del servizio accogliente.

2.6 - Il Personale

L' équipe è composta da differenti figure professionali chiamate ad interagire in sintonia per affrontare la complessità delle situazioni in un'ottica multidisciplinare.

Il personale alle dirette dipendenze della comunità è il seguente:

- 1 coordinatrice di servizio
- 1 psicologa
- 4 figure educative
- 1 dottore in tecniche psicologiche

Il personale che opera presso la struttura in regime di libera consulenza è il seguente:

- 1 avvocato consulente legale
- 1 psicologo psicoterapeuta supervisore dell'équipe
- 1 medico di medicina generale

La comunità si avvale inoltre della cooperazione con i propri Servizi Multidisciplinari Integrati garantendo un'assistenza medica all'interno della Comunità e secondo il planning di reperibilità disponibile e con l'utilizzo del servizio di continuità assistenziale.

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

La struttura si avvale anche di **personale volontario,** che interagisce direttamente con gli utenti in collaborazione con gli educatori, nello svolgimento delle attività scolastiche (studio, compiti), nei settori lavorativi, in occasione di accompagnamenti all'esterno della struttura comunitaria, per lo svolgimento di specifiche attività ludico-ricreative, organizzazione di gite e partecipazione ad iniziative sociali sul territorio. II significato della presenza dei volontari va però ricercato soprattutto nel loro porsi come modello di identificazione positiva, fornendo agli ospiti una ulteriore possibilità di confronto relazionale.
L' intrattenere rapporti con i volontari non è comunque motivo di crescita per i soli utenti ma anche per la Associazione stessa che apre la propria struttura a suggerimenti diretti, che verifica la propria capacità di adattamento e di evoluzione in armonia con il territorio in cui è inserita. La storia stessa dell'Associazione, la cui origine si deve ad un gruppo di genitori e di volontari sensibili alla problematica della dipendenza da sostanze tossiche, è indicativa dell'importanza del ruolo dei volontari disposti a condividere le proprie risorse ed offrire la propria esperienza di vita agli ospiti.

2.7 - Tipologie di Prestazioni

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

a) Colloqui individuali educativi
Sono effettuati con l'operatore, a cadenza settimanale o se necessario con maggiore frequenza. Stabiliscono una relazione significativa con lo scopo di motivare e sostenere il cambiamento.

b) Gruppo di incontro
Viene svolto una volta la settimana per la durata di circa un'ora e mezza ed è condotto dall'educatore: 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.

c) Gruppi tematici
Vengono svolti una volta a settimana sulla base della necessità specifica di approfondire argomenti considerati interessanti (ad esempio, rapporto con la famiglia, rapporto con l'autorità, rapporto con la sessualità ecc. ecc.).

2.8 - Attività formative

a) Riunioni organizzative

La vita comunitaria si struttura anche tramite riunioni coordinate dall'operatore volte al mettere in evidenza l'organizzazione della casa con particolare attenzione alle modalità relazionali tra i singoli minori allo scopo di promuovere la cooperazione e l'incremento del senso di responsabilità. I minori partecipano attivamente alle attività quotidiane svolte all'interno della casa, sia per ottenere gli obiettivi suddetti sia per potenziare il senso di appartenenza e la dimensione di familiarità.

b) Attività sportiva

All'interno del campo polivalente della struttura sarà possibile organizzare, con la partecipazione attiva degli operatori, attività sportive (calcio, pallavolo 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.
Sono previste uscite presso la piscina comunale di Ghisalba (BG) dove si effettua attività di nuoto libero.

c) 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.

d) Accompagnamento allo studio

Per gli ospiti impegnati in un percorso scolastico saranno previsti tempi e modi di proseguimento degli studi e lo svolgimento di eventuali compiti, affiancati dal personale volontario/operatore. Il progetto educativo individuale potrà infatti prevedere, a seguito di valutazioni con i Servizi coinvolti e le agenzie scolastiche, l'inserimento/reinserimento scolastico.

e) Laboratori pomeridiani

Con l'ausilio di volontari specializzati sono previsti corsi di cucina, educazione sanitaria, musica, attività sportiva. I ragazzi che vorranno avvicinarsi a tale mondo potranno farlo imparando passo a passo attraverso lezioni teorico-pratiche durante la partecipazione ai corsi offerti.

2.9 - Il Progetto

Il programma residenziale si sviluppa in differenti fasi:

- Fase di Osservazione
- Fase di Percorso comunitario
- Fase di Percorso di autonomia

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 e gruppi educativi, osservazione sul campo al fine di stabilire interventi mirati.
Durante questo periodo i contatti del soggetto con l'ambiente esterno si tengono per via epistolare al fine di favorire una maggiore attenzione nel ripristino di modalità relazionali adeguate. I contatti telefonici diretti con le famiglie di origine e/o con le figure significative di riferimento vengono ripristinati dopo un breve periodo di osservazione e a seconda della situazione individuale, tenuta presente anche la situazione giuridica. La progettualità in questa fase è a breve termine.

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. Si verificano le condizioni per una graduale ripresa dei contatti con le figure significative esterne, anche mediante contatti telefonici in accordo con l'operatore.
In un secondo momento il soggetto lavora al consolidamento dei traguardi raggiunti, verificati in momenti strutturati (riunioni, gruppi, colloqui) e non strutturati (organizzazione del tempo libero, uscite organizzate).Il soggetto intensifica i contatti e gli scambi con la realtà esterna e si lavora ad una progettualità a medio-lungo termine, in cui il soggetto si ripensa proiettato maggiormente verso l'esterno (ripresa scolastica, stage lavorativi, partecipazione ad attività risocializzanti individuali).

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 (alternanza scuola-lavoro, di socializzazione, di responsabilizzazione personale, di rientro a casa ecc.). Tale passaggio si configura come una delle fasi più critiche e delicate dell'intero iter di crescita.

2.10 - Le attività giornaliere in comunità

L'organizzazione interna e la giornata

All'ingresso ogni minore viene accolto e affidato ad un educatore di riferimento che assumerà funzione di case manager e che gli sarà di riferimento durante il periodo di permanenza, facilitandogli l'apprendimento degli orari e delle regole di convivenza.
Le attività si svolgono generalmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.30, e vengono sospese durante le attività educative (gruppi, colloqui, ecc.). In caso di frequenza scolastica le attività verranno ridotte e adattate alla singola situazione, prevedendo anche tempo per i compiti e per eventuali attività scolastiche complementari.
All'interno della struttura sono previsti i seguenti settori:

- orto e giardinaggio
- cucina
- lavanderia

I minori partecipano attivamente alle attività di organizzazione della casa con la supervisione degli educatori al fine di potenziare il senso di responsabilità e di appartenenza alla casa.

PROGRAMMA GIORNALIERO FERIALE

ORE 7.00	SVEGLIA - PULIZIA PERSONALE – RIORDINO STANZE
ORE 7.30	COLAZIONE
ORE 8.00	RIORDINO COLAZIONE E PULIZIA SPAZI COMUNI O SCUOLA
ORE 9.00	INIZIO ATTIVITA' LAVORATIVO-EDUCATIVE
ORE 12.00	FINE ATTIVITA'
ORE 12.30	PRANZO E RIORDINO PASTO
ORE 15.00	INIZIO ATTIVITA' LAVORATIVO-EDUCATIVE
ORE 16.30	MERENDA
ORE 17.00	FINE ATTIVITA'– INIZIO LABORATORI FORMATIVI
ORE 18.30	FINE LABORATORI-DOCCIA E TEMPO LIBERO
ORE 19.00	CENA E RIORDINO PASTO
ORE 20.00	TEMPO LIBERO
ORE 21.00	INIZIO ATTIVITA' SERALI O USCITE STRUTTURATE
ORE 22.00	TUTTI NELLE CAMERE
ORE 22.30	LUCI SPENTE E BUONANOTTE

PROGRAMMA GIORNALIERO FESTIVO

ORE 8.30	SVEGLIA - PULIZIA PERSONALE
ORE 9.00	COLAZIONE E RIORDINO COLAZIONE
ORE 10.00	PULIZIE DELLA CASA, DELLA STANZA E ARMADI
ORE 11.00	TEMPO LIBERO
ORE 13.00	PRANZO E RIORDINO PASTO
ORE 14.30	INIZIO ATTIVITA'
ORE 18.30	FINE ATTIVITA' – DOCCIA
ORE 19.00	CENA E RIORDINO PASTO
ORE 20.00	TEMPO LIBERO
ORE 21.00	INIZIO ATTIVITA' SERALI O USCITE STRUTTURATE
ORE 22.30	TUTTI NELLE CAMERE
ORE 23.00	LUCI SPENTE E BUONANOTTE

2.11 – Regolamento interno degli ospiti

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

L'ospite si impegna:

1) Al rispetto della struttura in cui si vive e di tutto ciò che appartiene alla comunità.
2) Ad osservare la massima igiene personale e degli ambienti.
3) A rispettare i turni di gestione della casa.
4) A seguire un orario settimanale (con momenti di lavoro e/o scuola, di svago, di formazione) ed uno giornaliero (che scandisce la sveglia, i pasti, il riposo).
5) A rispettare una serie di norme indiscutibili:
   - è assolutamente vietata l'introduzione e/o il consumo in comunità di droghe, alcool o farmaci se non prescritti dal medico e per motivi comprovati
   - è vietato qualsiasi tipo di violenza psicologica, fisica o verbale (la trasgressione di questa norma può comportare l'allontanamento immediato dalla struttura).
   - non è consentito tenere con sé denaro, cellulare ed oggetti preziosi (in caso contrario accetto che questi vengano restituiti ai miei familiari e/o tutori al momento stesso del mio inserimento; se ciò non fosse possibile, che vengano custoditi dalla comunità fino al consenso dell'uso o riconsegnati alle mie dimissioni).

6) A non fumare in tutti i locali interni alla struttura e sugli automezzi della comunità. È consentito solo negli spazi all'aperto secondo la legislazione vigente e in un numero massimo prestabilito al giorno (la marca è uguale per tutti gli ospiti ed è decisa dalla comunità.
7) A portare con sé i propri effetti personali al momento delle dimissioni (vestiti ecc.). In caso contrario la comunità non risponde di eventuali smarrimenti o furti e trascorso il termine di 30 giorno la comunità si ritiene libera di poterne disporre secondo bisogno.
8) Ad accettare che durante il percorso gli ospiti possono essere sottoposti alla verifica di sostanze psicotrope e/o alcoliche nelle urine a discrezione degli operatori.
9) A non indossare oggetti metallici come anelli e piercing.
10) Ad accettare interventi standard e specifici nell'assistenza e nel monitoraggio clinico e laboratoristico di patologie infettive (HIV, COVID-19, EPATITI ecc.).

Il rispetto delle regole ed i comportamenti in linea con la vita di comunità verranno riconosciuti e rinforzati con dei privilegi che decadranno in parte o totalmente se l'ospite non parteciperà alle attività o non rispetterà le regole. Sono considerati privilegi: contatti telefonici ed incontri interni ed esterni con i famigliari, partner e amici, uscite ricreative ed il consumo di sigarette se autorizzato dai genitori/tutori. Mi impegno a rispettare le norme e a partecipare alla promozione ed emancipazione di tutti i componenti facenti parte della struttura comunitaria.

2.12 - Carta dei diritti

La funzione educativa di un servizio è la risultante dell'integrazione tra l'analisi della domanda della persona (bisogni, desideri, necessità) e gli strumenti terapeutici di cui un servizio dispone.
Si riferisce a tutte le modalità di volta in volta scelte sulla base delle differenti situazioni dell'utente declinandole con strumenti diversificati più utili in quel momento a rispondere ai suoi bisogni.
Il principio fondamentale della missione dell'Associazione è la PROMOZIONE DEL POTENZIALE SOCIALE DELL' INDIVIDUO, attraverso la programmazione di attività orientate alla ottimizzazione delle risorse e alla produzione dei maggiori livelli di efficacia e qualità, realizzando un sistema integrato, capace di offrire condizioni di salute psico-fisica tali da soddisfare le aspettative della domanda.
La Comunità riconoscendo i diritti fondamentali di ogni individuo inserito:

- esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;

- garantisce il diritto della tutela dei soggetti al trattamento dei dati personali;

- garantisce l'applicazione dei principi di tutela della riservatezza e del diritto al segreto professionale;

- tutela il diritto alla salute;

- svolge la propria attività in ambienti che offrono la possibilità di una crescita psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative allo stato di salute fisica o psichica;

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

3 IL CODICE ETICO

3.1 Il codice etico adottato

Il Codice etico rappresenta un completamento della Carta dei servizi, documento che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni.
I destinatari del Codice etico sono tutti i soggetti che a qualsiasi titolo (dipendenti, collaboratori, volontari) svolgono la propria attività professionale all'interno della Associazione o per conto di essa.

Rispetto della legalità
L'Associazione Genitori Antidroga considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.
I Destinatari e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino rapporti con l'Associazione sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice, in tutti gli ambiti in cui l'Associazione opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Associazione può giustificare una condotta non conforme a tali principi.
È preciso impegno dell'Associazione non intraprendere o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.
L'attività dell'Associazione, in ogni suo ambito, deve essere improntata ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità.

Riservatezza e rispetto della normativa sulla privacy

Stante la natura particolare e spesso personale dei dati trattati in ambito sociale e sanitario, l'Associazione assicura la tutela del diritto alla riservatezza delle persone attraverso adeguati sistemi di archiviazione e protezione dei dati, nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di privacy. I destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non necessari e non coerenti con l'esercizio della propria attività.

Tutela della persona

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

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

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

Tale attenzione è volta altresì anche ad aspetti medico sanitari e nutrizionali: il **menù**, redatto dall'operatore della cucina, tiene infatti conto della necessità di apporti nutrizionali medi, con la possibilità di variazioni specifiche in caso di patologie, intolleranze, allergie, indicazioni mediche, scelte alimentari religiose e/o necessità specifiche.

Tutela della sicurezza

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

3.2 Il rapporto con gli utenti

Stile di comportamento e tutela dei diritti delle persone assistite

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

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

- telefonicamente al n°: 035.385.296
- mail: upt@ats-bg.it

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

- telefonicamente al n°: 0363.424325
- mail: urp@asst-bgovest.it

Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'Associazione si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti.
La Carta dei Servizi è lo strumento principale di informazione rivolto all'utenza, circa i servizi aziendali e le loro modalità di erogazione.

Risorse umane

L'Associazione riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento della propria attività, e ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva, attraverso sistemi di valutazione sistematici sulla base di indicatori oggettivi. L'acquisizione e la collocazione funzionale del personale rispondono al principio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi.
Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è assolutamente tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate e chiare informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa, ed infine alla conoscenza, condivisione e promozione del Codice Etico adottato.

Formazione adeguata e continua

È interesse strategico dell'Associazione Genitori Antidroga migliorare le competenze professionali dei propri dipendenti attraverso corsi di formazione che garantiscano

l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche educative, gestionali e operative di maggiore rilievo.

4 - ALLEGATI

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

- Scheda di rilevazione soddisfazione utenti e familiari
- Scheda rilevazione disservizi

Tali schede si utilizzano all'interno della struttura residenziale al fine di ottimizzare le prestazioni erogate e stabilire eventuali azioni di miglioramento.

Questionario di soddisfazione degli ospiti della comunità "I Draghi".

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

Sei inserito nel centro da

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

Dove hai conosciuto la nostra struttura?

1	sert	2	altra struttura pubblica	3	amici o conoscenti	4	internet	5	altro

Le informazioni ricevute per il primo colloquio sono state adeguate?

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

Sei soddisfatto del modo in cui sei stato accolto dal tuo operatore di riferimento?

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

Secondo te il personale è professionalmente preparato per assistere persone?

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

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

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

Ti senti coinvolto dal personale nel programma?

1	non so	2	mai	3	raramente	4	spesso	5	sempre

Desidereresti essere:

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

Ti sono chiare le regole del centro?

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

Sei d'accordo su come vengono fatte rispettare le regole?

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

Il servizio fin qui svolto ha risposto alle tue aspettative?

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

Pensi che ti siano serviti gli strumenti finora proposti dal servizio?

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

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

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

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

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

Ti è mai capitato di aver segnalato alla struttura problemi o disservizi particolari?

1	non so	2	mai	3	raramente	4	abbastanza	5	spesso

Se ti è capitato, che tipo di problemi erano

_____

_____

_____

_____

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

1	non so	2	Insufficiente	3	Sufficiente	4	Buona	5	Ottima

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

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

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

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

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

_____

_____

_____

_____

*Data:*_____

Questionario di soddisfazione dei familiari della comunità "I Draghi".

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

Il suo familiare è residente nel centro da

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

È soddisfatto del modo in cui il Suo familiare è stato accolto nella struttura?

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

Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sul problema del suo familiare e su come gestirlo:

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

Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il problema del suo familiare?

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

Si sente coinvolto dal personale nel programma?

1	non so	2	mai	3	raramente	4	spesso	5	sempre

Desidererebbe essere:

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

Le è mai capitato di aver segnalato alla struttura problemi o disservizi particolari?

1	non so	2	mai	3	raramente	4	spesso	5	sempre

Se le è capitato, che tipo di problemi erano

_____

_____

_____

_____

Rispetto alle sue aspettative iniziali, complessivamente, la sua opinione su questa struttura è:

1	non so	2	Insufficiente	3	Sufficiente	4	Buona	5	Ottima

Si sente in sintonia con i valori e gli obiettivi generali proposti dal servizio?

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

Si sente in sintonia con gli obiettivi del progetto individuale del vostro familiare?

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

Le sono chiare le regole della comunità?

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

Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data:_____

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Data:_____

AREA:

- □ Collocazione abitativa (camere, bagni, spazi comuni)
- □ Cucina e pasti offerti
- □ Programma terapeutico

COLLOCAZIONE ABITATIVA:

- □ Spazio personale (camera, letto, armadio)
- □ Spazi comuni
- □ Spazi esterni
- □ Servizi igienici
- □ Altro _____

Criticità rilevata: _____

_____

_____

CUCINA E PASTI OFFERTI:

- □ Qualità e/o qualità degli alimenti
- □ Varietà dei cibi offerti
- □ Igiene della cucina
- □ Altro _____

Criticità rilevata: _____

_____

_____

PROGRAMMA educativo:

- □ Accoglienza nel centro
- □ Relazione con gli operatori
- □ Relazione con i pari
- □ Servizi offerti (colloqui, gruppi)
- □ Organizzazione del tempo libero
- □ Altro _____

Criticità rilevata: _____

_____

_____