

## **SOLIDE FONDAMENTA**

Alloggi ed accompagnamento sociale per adulti in condizione di disagio abitativo

# ***Carta dei servizi***

***Percorsi di accompagnamento individuale***

versione deliberata dal Consiglio Direttivo della Fondazione Opera Bonomelli onlus il .....

## INDICE ARGOMENTI

### **La Fondazione Opera Bonomelli onlus**

Premessa	pag. 3
Presentazione della Fondazione Opera Bonomelli onlus	pag. 3
Principi etici e finalità generali della Fondazione	pag. 4
Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità	pag. 4

### **Servizio Solide Fondamenta**

Caratteristiche e ricettività	pag. 6
Costi del Servizio	pag. 6
Alloggi disponibili	pag. 8
A chi è rivolto il Servizio	pag. 8
Obiettivi e tempi	pag.10
Modalità di accesso	pag. 11
Lista di attesa (per accoglienza abitativa)	pag. 11
Organizzazione del Servizio	pag. 12
Chiusura del percorso	pag. 15
Equipe operativa	pag. 16
Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti	pag. 16
Reclami e suggerimenti	pag. 17
Registrazione e archiviazione dati	pag. 17
Contatti	pag. 17
Allegati	pag. 17

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione delle persone interessate. Serve a rendere più semplice e chiaro l'accesso e l'uso dei servizi di Fondazione Opera Bonomelli onlus e la sua organizzazione.

Chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata nella Sede Operativa della Fondazione.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto e raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

## **Presentazione di Fondazione Opera Bonomelli onlus**

Fondazione Opera Bonomelli onlus nasce nel 1986 per accogliere e accompagnare adulti, maschi in condizione di grave marginalità sociale. La fondazione è l'Ente Gestore del Nuovo Albergo Popolare, struttura situata in via Carnovali 95 a Bergamo dove tuttora si trova la sua sede legale.

La struttura è attiva in quella sede dal 1957. Nel corso degli anni ha vissuto numerosi lavori di ristrutturazione e adattamento alle normative vigenti così come una totale riorganizzazione delle attività passando da dormitorio notturno a struttura di educativa di accompagnamento e reinserimento sociale.

A partire dagli anni 2000 la Fondazione ha intrapreso un importante lavoro sul territorio con molti percorsi di reinserimento abitativo. Tra i più importanti: il progetto "Dire fare Abitare" dal 2008, "Piccola Polis" dal 2010 evoluto successivamente nel Servizio accreditato "Rolling Stones" dal 2012, il Servizio Solide Fondamenta dal 2018 e altri progetti abitativi territoriali.

Questo sviluppo dell'intervento, che ha privilegiato l'abitare e il territorio, ha permesso agli operatori della Fondazione di promuovere e gestire un Bando Cariplo di Coesione sociale, costruire una solida collaborazione con alcune delle Reti sociali di quartiere del Comune di Bergamo, il Centro Servizi Volontariato di Bergamo, ALER, la Rete del Consumo Critico (GAS) e BIO distretti, Parrocchie, soggetti del privato sociale attivi sul versante abitativo (Casa Amica, Opera Vismara, Istituto Diocesano Sostentamento del Clero, ecc.), accreditarsi presso alcuni Ambiti Provinciali per la gestione di interventi volti all'autonomia di persone in grave marginalità con disabilità certificata, partecipare a livello locale a Tavoli di lavoro sulle politiche abitative di Ambito territoriale e, a livello nazionale, nel Network Housing First Italia nato per sperimentare e gestire interventi innovativi di carattere abitativo per persone senza dimora e in grave disagio abitativo.

Con i progetti PrinS e Housing First derivante dai Fondi del PNRR siamo coinvolti in 11 dei 14 Ambiti territoriali della provincia di Bergamo.

## **Principi etici e finalità generali della Fondazione**

I principi e le finalità generali di Fondazione Opera Bonomelli onlus sono i seguenti:

- Promozione della persona in condizione di esclusione sociale mediante l'offerta di risposte ai bisogni primari (vitto, alloggio...) e l'inserimento in un ambiente che offre opportunità e strumenti per riattivare progettualità aperte al futuro.
- Sostegno alla persona per il recupero di una propria identità come presupposto di qualsiasi progettualità, attraverso l'offerta di relazioni professionali e di un contesto relazionale ed affettivo di supporto tra pari.
- Supporto adeguato per attivare un reinserimento nei circuiti sociali attraverso una rimotivazione personale, la ricostruzione di legami con i servizi sociali del territorio e il recupero di risorse lavorative e alloggiative.
- Sensibilizzazione della comunità locale e delle istituzioni pubbliche per una più adeguata attenzione a promuovere interventi che riducano le cause dei processi di esclusione sociale e per una maggior presa in carico delle persone in condizione di grave marginalità.
- Sostegno a progetti di (semi)autonomia che diventano possibili grazie a un'attenzione privilegiata rivolta ai temi della casa, del reddito e del lavoro

## **Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità**

Fondazione Opera Bonomelli onlus si occupa di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora che all'accesso nelle sue strutture presentano, in generale, queste caratteristiche:

- Scarsità o assenza di legami significativi: le relazioni con i familiari sono difficili o interrotte, la biografia è spesso segnata da esperienze di lutto o separazione. La situazione di vuoto relazionale compromette la capacità di costruire nuovi o rinnovati rapporti significativi sul piano della comunicazione e della relazione affettiva.
- multi problematicità: spesso sono compresenti più patologie o problemi (dipendenza associata a gravi problemi di salute, mancanza di casa e disoccupazione) che rendono difficile definire con esattezza le priorità nel trattamento del disagio;
- difficoltà di relazione con i servizi: la somma dei problemi può rendere difficile individuare il servizio competente tanto che gli utenti hanno difficoltà di accesso ai servizi o vi ricorrono in modo improprio, determinando condizioni tali da pregiudicare l'intervento;
- problemi di residenza anagrafica: la mancanza di un alloggio stabile determina anche la perdita dei diritti di cittadinanza e impedisce l'accesso a servizi diversi dall'emergenza o di bassa soglia.

Le persone che accedono al Servizio Solide Fondamenta, hanno generalmente una complessità biografica e di prospettiva progettuale che li accomuna alle caratteristiche delle persone che accedono ai servizi di accoglienza di Fondazione Opera Bonomelli onlus

## Alcune riflessioni sul disagio abitativo

La Provincia di Bergamo è sempre più interessata da dinamiche sociali ed economiche che obbligano ad una riformulazione dei sistemi di Welfare locali. I Servizi Territoriali alla Persona sono impegnati a ridefinire la propria organizzazione per superare i tradizionali interventi per categorie anagrafiche (anziani, minori), di salute (disabilità, dipendenza, salute mentale), condizione legale (carcere). Questo per rispondere ad una domanda di aiuto trasversale legata al mondo degli adulti in età produttiva. Un percorso che interseca frammentazione e complessificazione dei legami sociali di carattere familiare e comunitario.

L'indicatore più evidente, emerso prepotentemente negli ultimi anni, è il "disagio abitativo" uno dei fattori di difficoltà più rilevanti tra gli utenti dei Servizi Sociali Territoriali. Su questo tema l'esperienza di Fondazione Opera Bonomelli permette di affermare che la difficoltà a fare della casa un luogo sicuro e generativo sia, spesso, specchio di un progetto di vita in crisi. Il disagio economico è origine e/o conseguenza di un disagio biografico che ha immediata ricaduta sulla capacità della persona di trovare in modo autonomo risposte nel contesto di riferimento familiare e comunitario.

Nel corso di questi ultimi anni, ogni Ente e Istituzione legata ai Servizi alla Persona ha intrapreso ricerca e sperimentazione di nuovi modelli d'intervento, compatibilmente con le risorse umane ed economiche disponibili in un periodo di crescente domanda di aiuto e diminuzione delle disponibilità economiche. La necessaria riformulazione dei modelli di intervento è anche costantemente sollecitata dalla Legislazione nazionale e regionale che interessa i Servizi alla Persona ed ogni Istituzione legata al disagio abitativo (si pensi alle riforme dell'ALER).

Investire sull'accompagnamento abitativo può anche rispondere alle difficoltà di bilancio delle Amministrazioni Comunali, impossibilitate a sostenere percorsi in comunità residenziali al moltiplicarsi delle richieste di supporto, con progettualità "efficaci e sostenibili" a fronte di situazioni biografiche complesse, nuclei familiari a rischio di sfratti, situazioni progettuali ormai "incancrenite" e laddove sia opportuno accompagnare percorsi di reinserimento abitativo e sociale.

Infine la possibilità di sperimentazioni abitative con accompagnamento sociale permette di sviluppare percorsi di vita indipendente per persone con disabilità grave prive di sostegni di carattere familiare, come sono quasi sempre le persone che accedono ai servizi residenziali della Fondazione, permettendo di rispondere in modo efficace alle necessità e proposte che dal livello dell'Unione Europea e dal Ministero degli Affari Sociali spingono Regione Lombardia gli Ambiti territoriali all'adozione di misure e progettualità specifiche di carattere innovativo a favore di persone in condizioni di forte marginalità sociale e disabilità grave.

## IL SERVIZIO SOLIDE FONDAMENTA

### Caratteristiche e ricettività

Il Servizio offre percorsi di accompagnamento educativo sia con la disponibilità di 29 posti letto in appartamenti gestiti direttamente da Fondazione Opera Bonomelli, sia per accompagnamento di persone in alloggi gestiti direttamente dai Comuni di residenza dei beneficiari (alloggi di emergenza, alloggi SAP, etc.).

A partire dalla esperienza pluriennale di accompagnamento sociale di adulti in grave disagio abitativo, il Servizio Solide Fondamenta è una proposta di intervento territoriale, che ha il suo “focus” su tre fattori:

- capacità dei Servizi Territoriali di sviluppare strategie e azioni innovative sul grave disagio abitativo
- possibilità delle persone in disagio, anche in condizioni di grave disabilità, di mantenere e/o aumentare una progettualità di vita attraverso la disponibilità immediata di una abitazione
- sostegno e sviluppo dei contesti sociali locali per favorire l’abitare per soggetti “fragili”

Il Servizio prevede quindi un supporto professionale utile ad alleggerire o superare le forme di disagio biografico che investe anche l’area abitativa e promuovere nel contesto locale nuove forme di aggancio, supporto e attivazione a favore di nuclei familiari e/o persone in condizioni di grave svantaggio economico, sociale e compromissione della salute.

Si tratta di una proposta articolata che può essere utile per:

- prevenire la perdita dell’abitazione o forme più acute di disagio
- accompagnare persone nei percorsi post comunitari di autonomia e reinserimento sociale
- promuovere una visione dell’abitazione come diritto e servizio dove la persona possa mantenere il suo centro di vita e, contemporaneamente, attivare la comunità locale come luogo in cui sviluppare progettualità attraverso il concorso di diversi soggetti, a partire dalla persona stessa in condizione di svantaggio sociale.

La proposta di supporto a persone ed Enti si concretizza in interventi progettuali a moduli di accompagnamento basati su una relazione continuativa, con un approccio metodologico biografico che investe sull’evoluzione delle persone coinvolte attraverso un accompagnamento relazionale e multidisciplinare che faccia emergere competenze residue e attivi una parte più propositiva e desiderante nella persona interessata.

### Costi del Servizio

Il costo del Servizio Solide Fondamenta, per tutto il periodo concordato con i Servizi inviati, è definito da uno specifico accordo economico e progettuale tra le parti. Salvo situazioni particolari, i costi esposti si riferiscono al solo periodo di utilizzo dell’appartamento da parte della persona beneficiaria. Non sono previsti costi per prenotazione o caparre, così come costi ulteriori alla conclusione del progetto abitativo nei tempi concordati con l’Ente inviante.

In coerenza con l'approccio Housing First, ad ogni beneficiario è chiesta una compartecipazione economica commisurata alla consistenza del suo reddito (mai superiore al 30% del proprio reddito). Tale compartecipazione copre, generalmente, le spese relative ai costi dell'appartamento (affitti, utenze, spese condominiali, TARI, manutenzioni). L'ammontare varia rispetto alla disponibilità di appartamento in esclusiva (alloggi singoli), oppure camera singola o camera in condivisione. All'Ente inviante è, generalmente, richiesta la copertura dei costi relativi all'accompagnamento educativo che non può mai essere disgiunto dalla disponibilità di alloggio di Solide Fondamenta.

Per le ragioni legate alla gestione delle proprie spese personali, ai costi determinati dal vivere in abitazione (alimentari, pulizia della casa, etc.) e al modello organizzativo che richiede una compartecipazione economica, ogni beneficiario inserito nel progetto abitativo deve disporre di un reddito sufficiente, anche derivante da contributi comunali o Reddito di Cittadinanza, in grado di garantirgli un adeguato sostentamento in abitazione.

Negli appartamenti in coabitazione, gli operatori del Servizio favoriscono forme di collaborazione tra i beneficiari per l'acquisto dei generi di prima necessità e la corretta gestione di pulizia e igiene dell'abitazione.

Negli interventi a favore di persone inserite presso alloggi forniti direttamente dal Comune di residenza, i costi richiesti dal Servizio Solide Fondamenta sono legati alla sola parte educativa, in misura definita da accordi legati al singolo percorso da supportare o come intervento complessivo sulle persone in carico al Servizio Territoriale su cui sviluppare interventi di accompagnamento flessibili all'interno di un monte ore complessivo predeterminato.

#### QUADRO DEI COSTI 2023

Intervento	Costo unitario	note
Supporto educativo	€ 22/ora	fornito da educatori professionali esperti
Posto letto in appartamento	Da € 220 a € 460 mensili	Comprende affitto, utenze (energia elettrica, metano, acqua) spese condominiali, TARI, manutenzioni, contratti e bolli
Fornitura mensile di alimenti conservati	gratuito	A carico di Opera Bonomelli
Incontri di verifica	€ 23/ora	Raccordo tra il coordinatore del progetto e Servizio sociale referente
Assistenza socio sanitaria	€ 20/h	con personale OSS esperto
Supporto infermieristico	Gratuito	Gestione terapie farmacologiche e prenotazione visite mediche
Altri interventi professionali	Da concordare	Se necessari all'interno del progetto concordato

- Tutti i costi sono esenti da IVA in quanto la Fondazione è una onlus senza scopi di lucro
- La corresponsione delle diverse quote da parte di un Ente pubblico inviante avviene a presentazione di ns. fattura dettagliata
- La compartecipazione economica da parte del beneficiario può essere corrisposta direttamente alla Fondazione Opera Bonomelli onlus.

### Alloggi disponibili

SOLIDE FONDAMENTA si avvale di un proprio pacchetto di alloggi che gestisce direttamente per quanto riguarda l'accesso e la disponibilità di posti per un totale di 29 posti letto così suddivisi:

<b>Unità Abitativa</b>	<b>indirizzo</b>	<b>Numero persone ospitabili</b>	<b>Composizione alloggio</b>
Solide fondamenta n. 1	Via Tremana, 5 – Bergamo	1	monolocale con bagno e balcone, ascensore
Solide fondamenta n. 2	via della Clementina, 30 – Bergamo	2	una stanza, cucina abitabile, bagno, balcone, ascensore
Solide Fondamenta n. 3	via Longuelo, 68 – Bergamo	1	monolocale con bagno
Solide Fondamenta n. 4	via Tobagi, 22 – Bergamo	1	stanza, cucina abitabile, bagno, ascensore
Solide Fondamenta n. 5	via Corridoni, 77 – Bergamo	1	monolocale con bagno e giardino
Solide Fondamenta n. 6	via Carnovali 3/a – Bergamo	2	una stanza, cucina abitabile, bagno, balcone
Solide Fondamenta n. 7	via IV Novembre 72/6 – Bergamo	2	stanza, cucina abitabile, bagno, balcone
Solide Fondamenta n. 8	via IV Novembre 72/6 - Bergamo	2	stanza, soggiorno, cucina, bagno, balcone
Solide Fondamenta n. 9	via Gaffuri 2 – Bergamo	2	due stanze, soggiorno, cucina, bagno, balcone, ascensore
Solide Fondamenta n. 10	via Codussi 16 - Bergamo	2	stanza, soggiorno con cucina separata, bagno, balcone
Solide Fondamenta n. 11	Via Zanica 67/a - Bergamo	3	tre stanze, cucina abitabile, bagno, ascensore
Solide Fondamenta n. 12	piazza Lemine 42/E - Almè	1	stanza, cucina abitabile, bagno
Solide Fondamenta n. 13	via Reich 12 – Torre Boldone	1	stanza, cucina abitabile, bagno
Solide Fondamenta n. 14	Via Curie 22 - Seriate	2	stanza, cucina abitabile, bagno



Solide Fondamenta n. 15	Via S. Sisto - Bergamo	3	due stanze, cucina abitabile, soggiorno, due bagni
Nessun Uomo è un'isola	via Arno 3 - Presezzo	3	due stanze, soggiorno, cucina, bagno, ripostiglio, balcone, ascensore

A questi appartamenti si aggiungono altre unità NON comprese in Solide Fondamenta ma sulle quali è possibile innestare progettualità individuali specifiche. Si tratta di:

- n. 9 alloggi Housing First – capofila Opera Bonomelli onlus (12 persone)
- n. 5 alloggi accreditati sulla Bassa Intensità Assistenziale – Servizio Rolling Stones (13 persone)
- n. 1 alloggio sperimentale sul Gioco d’Azzardo Patologico – Progetto Fuorigioco (3 persone)

### **A chi è rivolto il Servizio**

In accordo con le finalità di Fondazione Opera Bonomelli onlus e le disponibilità di alloggi così come sopra evidenziato, il Servizio è rivolto a:

- Adulti (uomini e donne) in condizione di forte fragilità, anche con certificazione di disabilità grave, a rischio di marginalità sociale per i quali sia opportuno un supporto professionale di carattere educativo per favorire un percorso di vita autonoma e inserimento nella comunità di appartenenza
- Nuclei familiari, anche monoparentali con figli minori, in condizioni di grave disagio abitativo che non abbiano difficoltà significative nell’esercizio della genitorialità tali da richiedere un inserimento in comunità educative
- Utenti di Servizi residenziali e/o del Nuovo Albergo Popolare in carico ai Servizi Sociali territoriali che stiano completando il loro progetto di reinserimento sociale e costruzione di forme di autonomia con la necessità di un supporto professionale per accompagnare la nuova esperienza abitativa esterna

Le persone coinvolte possono essere individuate dai Comuni anche tra coloro che beneficiano della Misura Reddito di Cittadinanza e manifestano difficoltà nell’accesso alle reti di accompagnamento formali oppure hanno un basso livello di competenze e autonomie per riuscire ad usufruire di servizi e opportunità individuate nel patto personalizzato che hanno sottoscritto.

La presa in carico e l’eventuale accoglienza negli alloggi Solide Fondamenta di persone che presentano gravi e conclamati aspetti di dipendenza patologica e/o importanti disturbi psichiatrici e/o siano sottoposti a misure giudiziarie, è valutata caso per caso.

Il servizio è prioritariamente riservato a persone che provengono dalla città e dalla provincia di Bergamo ma è possibile, su richiesta circostanziata dei Servizi invianti, l’accesso a persone di altre provincie della Regione Lombardia.

### **Obiettivi e tempi**

L'organizzazione del Servizio Solide Fondamenta si pone come obiettivo generale di intervenire sul recupero ed il potenziamento delle risorse della persona e accompagnarla nella costruzione di un contesto di appartenenza e vita autonoma non connotato da marginalità sociale, esclusione sociale e forme di devianza.

L'intervento punta alla ricostruzione di forme di autonomia e responsabilizzazione sostenibili per la persona, attraverso la valorizzazione di competenze, l'ascolto, la definizione comune di problemi, la sperimentazione di soluzioni adeguate.

Sintetizzando gli obiettivi per ogni progetto individuale sono:

- raggiungere uno stato ottimale di salute psico-fisica
- superare le modalità che replicano comportamenti abituali legati alla marginalità sociale e ricerca di soluzioni semplicistiche a difficoltà complesse
- Recuperare una capacità progettuale sostenibile, concreta, generativa di nuove opportunità e di incremento delle risorse personali
- attivare risorse personali, relazionali, sociali e istituzionali per una risposta ottimale alle necessità della persona
- utilizzare strategie diversificate per superare situazioni biografiche complesse e cristallizzate

Nella quotidianità il supporto deve permettere ad ogni persona coinvolta di:

- Mantenere e incrementare le capacità di gestione di una propria abitazione
- Aumentare la cura di sé e della propria salute
- Sviluppare una rete di riferimento e supporto formale e informale nel territorio di appartenenza
- Incrementare le capacità di utilizzo in autonomia di mezzi e servizi del territorio
- Raggiungere una buona e significativa gestione del tempo e degli impegni quotidiani
- Mantenere o incrementare le disponibilità economiche attraverso un'occupazione e, se necessario, il concorso di un Amministratore di Sostegno

I tempi di supporto e accoglienza negli alloggi dipendono dalla progettualità individuale concordata con i Servizi invianti e il profilo di complessità della persona coinvolta nel progetto.

La operatività del Servizio è quindi strutturata per:

- percorsi abitativi transitori (6-12 mesi)
- percorsi di sostegno e/o di inserimento abitativo senza vincoli di tempo in accordo con il Servizio inviante qualora le condizioni biografiche della persona necessitino di progettualità più lunghe e ci sia impossibilità di accedere ad altra soluzione abitativa.

Le condizioni di salute della persona e il loro eventuale peggioramento, per età o per patologie mediche, può determinare la conclusione del progetto abitativo con il passaggio ad altro Servizio specifico (es. RSA, CT, ecc.).

## **Modalità di accesso**

L'ammissione al Servizio avviene in seguito al compimento dei seguenti passi:

1. richiesta allo sportello di accesso (tel. 035319800 o [richieste.accessi@operabonomelli.it](mailto:richieste.accessi@operabonomelli.it)) da parte dell'Ente inviante (Servizio Sociale territoriale, Ambito Territoriale, Servizi Specialistici o altri Enti in accordo con il servizio specialistico); la domanda deve essere preferibilmente accompagnata da relazione scritta in cui siano indicati, anche sinteticamente, i dati anamnestici, una valutazione dei principali bisogni, gli obiettivi del progetto individuale;
2. è opportuna una conoscenza diretta tra la persona e il responsabile del Servizio, tramite uno o più incontri attraverso i quali sia la persona che gli operatori del Servizio valutino l'opportunità e le modalità dell'inserimento;
3. segue la formulazione di un progetto di massima da parte dell'équipe del Servizio Solide Fondamenta che indica la disponibilità all'inserimento/intervento, con le tempistiche, modalità di intervento, richiesta economica a carico dell'Ente inviante con la proposta di compartecipazione economica a carico del beneficiario;

Nel caso la persona debba essere inserita in appartamento gestito direttamente da Fondazione Opera Bonomelli, l'équipe definisce la destinazione nell'appartamento disponibile ritenuto più idoneo con la presa in carico della persona

La procedura prevede che prima dell'inserimento in appartamento del beneficiario ci sia una comunicazione scritta da parte del Servizio Territoriale inviante che indichi l'assunzione di spesa relativa alla progettualità.

## **Lista di attesa (per accoglienza abitativa)**

Nel caso la richiesta di inserimento negli appartamenti del Servizio Solide Fondamenta non possa essere soddisfatta immediatamente, la persona segnalata è inserita in lista di attesa. Viene dato quindi riscontro all'Ente inviante e/o alla persona stessa della situazione attuale.

L'ordine cronologico della richiesta non rappresenta l'unico criterio di accesso al Servizio. In caso di accesso ad una abitazione in condivisione risulta indispensabile una valutazione dell'équipe in merito alla compatibilità tra le caratteristiche individuali e progettuali delle persone che compongono la coabitazione nell'appartamento disponibile.

Quando nell'appartamento si creano le condizioni per l'inserimento di una nuova persona, il responsabile del Servizio provvede ad informare il Servizio inviante e/o la persona interessata affinché si predispongano le condizioni per la nuova accoglienza.

## **Organizzazione del Servizio**

Solide Fondamenta è un servizio di accompagnamento e supporto alla residenzialità e quindi aperto h24 per 365 giorni l'anno. Ciò non significa che in ogni momento della giornata e della settimana sia assicurata la presenza immediata di un operatore.

Secondo le procedure già attivate, l'Ente gestore è in grado di assicurare la risposta necessaria in caso di urgenza mentre il normale lavoro operativo è coerente ai tempi ed accordi che sono parte integrante del Progetto individuale sottoscritto e all'accordo con i Servizi invianti e corresponsabili del Progetto.

Nell'esperienza che stiamo conducendo dal 2018, il monte ore di supporto varia tra le 3 e le 8 ore di media settimanale per ogni persona, in rapporto ai diversi gradi di autonomia del beneficiario nella gestione dell'abitazione, della cura di sé e delle prospettive progettuali.

### **Presa in carico e Progetto Individuale**

Il Servizio Solide Fondamenta lavora attraverso Progetti Individuali. Generalmente ogni Progetto Individuale è concordato con i Servizi territoriali e specialistici di riferimento. Viene sottoscritto dagli utenti entro il 30° giorno dall'ingresso in appartamento dopo opportuna condivisione con gli operatori dell'équipe.

Il Progetto prevede tre fasi di percorso ossia:

- a. Osservazione e conoscenza (reciproca tra persona inserita e operatori referenti)
- b. accompagnamento e supporto all'evoluzione biografica
- c. uscita e accompagnamento ad altra soluzione abitativa.

In ogni momento del progetto l'équipe ha una continua attenzione ad alcune macro aree connaturate alla biografia della persona. Le macro aree sono:

- Salute e cura di sé
- Competenze relazionali
- Competenze sociali
- Progettualità della persona e capacità di gestione dell'alloggio

Ogni Progetto individuale è quindi finalizzato ad aiutare la persona a raggiungere nuove forme di autonomia e maggiore equilibrio in ognuna delle macro aree segnalate. Sono previste verifiche intermedie, ogni 3/6 mesi, e verifica finale del raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

E' prevista la registrazione quotidiana degli interventi effettuati sulla cartella elettronica GEDI. Su richiesta del committente sono previsti:

- registro delle prestazioni controfirmato dall'utente
- relazioni periodiche di aggiornamento sugli interventi svolti e di verifica degli obiettivi raggiunti

La persona al momento della presa in carico nel progetto Solide Fondamenta, incontra il responsabile del Servizio che procede ad effettuare le attività e le procedure di seguito elencate:

- registrazione ed archiviazione dei dati anagrafici;
- sottoscrizione del documento relativo al consenso al trattamento dei dati;

- apertura di un Fascicolo specifico nel software gestionale GEDI;
- comunicare al Servizio Sociale Territoriale inviante l'ingresso/presa incarico della persona;

Il beneficiario provvede a:

- sottoscrivere l'accordo per l'utilizzo dell'appartamento (allegato n. 1);
- sottoscrivere il regolamento con diritti e doveri del beneficiario (allegato n. 2);

### **Aspetti organizzativi negli appartamenti**

Con l'ingresso in appartamento la persona accolta ha questi impegni:

- gestione (concordata con i co-inquilini se in coabitazione) della pulizia e igiene degli ambienti, spese e preparazione dei pasti che sono tutti consumati in appartamento, salvo necessità ed eccezioni comprese nel Progetto Individuale;
- co gestione con l'educatore referente del reddito personale con modalità specifiche per ogni Progetto Individuale, secondo uno specifico e modificabile accordo scritto;
- versamento del contributo mensile di compartecipazione al progetto abitativo così come sottoscritto nell'accordo iniziale di utilizzo dell'alloggio;
- possibilità di aderire a momenti ludico ricreativi e ad eventuali incontri di gruppo promossi dagli operatori;
- accordo per la gestione e assunzione delle eventuali terapie farmacologiche anche con la disponibilità dell'Infermeria di Fondazione Opera Bonomelli ;
- (se in carico anche a un Servizio Specialistico o nel PI) rispetto delle prescrizioni mediche sull'assunzione di terapie farmacologiche e/o esami tossicologici.

### **Pre ammissione, osservazione e ambientamento in appartamento**

Durante la fase che precede l'effettivo ingresso in appartamento sono previsti oltre agli incontri con il responsabile del Servizio anche una visita presso l'appartamento e la conoscenza delle persone eventualmente già inserite.

Dopo l'ingresso in appartamento il primo periodo (generalmente della durata di 30 giorni) è dedicato a conoscere e far propri gli spazi della casa, interagire con gli eventuali i co-inquilini, costruire nuove dinamiche, abitudini ed equilibri relativi alla nuova condizione di vita.

### **Lavoro di accompagnamento educativo nella quotidianità**

In un nuovo contesto come quello abitativo il lavoro dell'operatore e la vita della persona accolta sono dedicati alla ricerca di un nuovo equilibrio ecologico che, tra i fattori in gioco, coinvolge il sé, il contesto, le dinamiche relazionali, in un'ottica di flessibilità capace di rispondere alle caratteristiche delle persone che sono accolte da questo specifico Servizio.

Il lavoro di accompagnamento dell'équipe operativa si esplicita all'interno di 3 aree di riferimento:

#### *1. Abitare*

La casa viene intesa come luogo simbolico di ridefinizione e riappropriazione della propria identità e come segno del raggiungimento di un equilibrio dopo un periodo di difficoltà e marginalità.

La casa è luogo di appartenenza e punto di partenza sicuro per aprirsi ad un contesto più ampio.

Laddove vi sia coabitazione (ambito di vita che privilegiamo nell'intervento), questo permette di

lavorare sulla dimensione relazionale di mutualità e sostegno reciproco, pur riconoscendo l'emergere, a volte, di fatiche nel confronto e nella condivisione.

Dentro l'abitazione l'intervento educativo è finalizzato a sostenere la persona nell'acquisire e/o consolidare le proprie abilità di gestione domestica: cucinare, curare la propria igiene personale e quella degli spazi di vita.

Nella coabitazione l'educatore fornisce un sostegno di mediazione nella relazione tra coinquilini, promuovendo forme di apprendimento di modalità utili alla gestione del conflitto, rinforzando forme di corresponsabilità nella gestione quotidiana, aiutando a risignificare la dimensione emotiva ed affettiva della convivenza.

Gli operatori, inoltre, forniscono un supporto al reperimento di una risorsa alloggiativa ulteriore al Servizio Solide Fondamenta, in base a necessità e capacità della persona nonché disponibilità di un reddito sufficiente.

### *2. Reddito e lavoro*

Le caratteristiche psico-fisiche e anagrafiche delle persone coinvolti negli interventi di Solide Fondamenta, incrociate con l'attuale contesto sociale ed economico, rendono complessa la ricerca di un'autonomia economica prioritariamente legata ad un contratto di lavoro. Si tratta, quindi, di "assemblare" diverse componenti di reddito (salario da lavoro, assegni IVC, assegni Inabilità INPS, contributi economici, Reddito di Cittadinanza, Tirocini occupazionali, ecc.) che possono comporre un quadro di autonomia sostenibile.

Gli operatori forniscono alla persona consulenza e supporto anche nei confronti di imprese e "datori di lavoro", garantendo un *tutoraggio* prolungato.

Viste le condizioni di possibile/probabile compromissione fisica e delle capacità individuali, l'autonomia economica è perseguita anche con il riconoscimento dell'invalidità civile o l'inserimento in contesti lavorativi protetti.

### *3. Reti sociali e di prossimità*

L'attivazione di una rete di prossimità è un elemento centrale rispetto al percorso di reinserimento nel tessuto sociale svolto da Solide Fondamenta. Ciò si traduce in azioni diverse secondo la situazione del singolo beneficiario:

- riattivazione e consolidamento dei rapporti familiari (genitori, compagne/i, figli, ...) o con persone significative (amici, volontari, gruppi di auto-mutuo-aiuto) laddove tale pratica risulti essere una fonte sostenibile e di benessere per la persona;
- partecipazione ad iniziative/attività di volontariato;
- altre azioni costruite attorno alle aspettative, ai bisogni e alle capacità della persona accolta (hobbies, interessi, ...)

### **Prestazioni ed attività dal Servizio**

In generale, le prestazioni offerte dagli operatori del Servizio Solide Fondamenta sono:

- almeno una visita settimanale presso l'appartamento del beneficiario/a;

- attenzione alla cura della persona con supporto, qualora ve ne sia la necessità, nell'espletamento delle normali attività quotidiane (ad esempio l'igiene personale, cura dell'alloggio, preparazione dei pasti, ecc.);
- colloqui individuali ed eventuali attività di gruppo;
- accompagnamento presso Medico di base, strutture mediche e servizi del territorio per tutte le pratiche di carattere amministrativo e legale, appoggiandosi ai Servizi dedicati (es. CAAF, Patronati, banche, avvocati, etc.);
- eventuali somministrazioni farmacologiche, anche avvalendosi dell'infermeria interna al Nuovo Albergo Popolare e alle strutture sanitarie di riferimento;
- aggancio ad attività formative per recupero e mantenimento di competenze sociali e lavorative residue;
- supporto nell'organizzazione del tempo libero e attività
- lavoro di rete e rapporti con il territorio (Servizi specialistici delle ASST, Comuni e Uffici di Piano) finalizzato al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo;

### **Chiusura del percorso**

Il termine del supporto avviene normalmente quando sono raggiunti i livelli di autonomia e benessere stabiliti nel Progetto Individuale. E' comunque prevista una procedura laddove l'utente interrompa spontaneamente il percorso oppure sia allontanato.

- *Chiusura del percorso concordata*  
Il termine del programma è sempre concordato con la persona e con il Servizio inviante. Al momento della chiusura viene data comunicazione scritta via mail al Servizio inviante. Gli operatori consegnano tutta la documentazione in originale presente nel Fascicolo cartaceo e gli eventuali farmaci prescritti dal medico e custoditi nell'infermeria del Nuovo Albergo Popolare. Il termine del programma può coincidere anche con l'inserimento in struttura (protetta, riabilitativa, ecc.) ritenuta più adeguata al Progetto in corso secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti.
- *Interruzione volontaria*  
In caso la persona in carico abbandoni volontariamente l'appartamento Solide Fondamenta è fatta tempestiva comunicazione al Servizio inviante. Qualora la persona sia sottoposta a misura alternativa alla detenzione, è fatta tempestiva comunicazione al tribunale di Sorveglianza e ai CC tramite telefono o mezzo mail. L'équipe si riserva di mantenere il posto letto a disposizione per i 15 giorni successivi all'abbandono prima di chiudere formalmente il percorso e l'accordo economico con l'Ente inviante
- *Chiusura del percorso per allontanamento*  
L'équipe operativa si riserva la facoltà, sempre in accordo con i Servizi invianti, di allontanare la persona dall'appartamento gestito dal Servizio Solide Fondamenta qualora accadessero fatti di grave trasgressione al Regolamento sottoscritto dall'utente o di incompatibilità con il Progetto Individuale sottoscritto. Qualora ciò avvenga, si invia comunicazione del provvedimento di allontanamento e un'adeguata relazione al Servizio inviante.

## Equipe operativa

L'équipe degli operatori che si occupa del Servizio Solide Fondamenta è così composta:

<b>Funzione</b>	<b>Titolo di Studio</b>	<b>Mansioni</b>
Responsabile di Servizio e di Sede	Attestato di Educatore Sanitario	Referente per i rapporti con I Servizi Sociali territoriali e Servizi Specialistici. Responsabile di tutte le Unità Alloggiative. Coordina l'équipe. Responsabile delle accoglienze e dei colloqui di accoglienza. Responsabile dell'archivio e gestione del Fascicolo personale di ogni utente. Referente per le visite negli appartamenti. Conduce personalmente anche progetti individuali di supporto
Educatore Referente di sede	Diploma di Educatore	E' la figura centrale del Servizio. Svolge innanzitutto il ruolo di care management accompagnando le persone accolte a costruire all'interno della residenzialità forme di autonomia sostenibili e supportate. Inoltre svolge un ruolo di raccordo con le risorse del territorio favorendo forme di collaborazione tra le realtà istituzionali e quelle informali
OSS	OSS	Qualora il profilo del beneficiario lo richieda, Interviene nel progetto per garantire una condizione igienico sanitaria dignitosa in riferimento alla situazione fisica degli stessi o degli spazi residenziali. Il suo intervento si realizza prevalentemente nell'intervento domiciliare

I Progetti Individuali nel Servizio Solide Fondamenta possono avvalersi anche del supporto di altre figure professionali inserite nell'Organizzazione di Fondazione Opera Bonomelli, quali:

Infermiere	Infermiere professionale	Si occupa in particolare dei beneficiari in condizione di salute particolarmente compromessa garantendo il supporto al trattamento farmacologico e il monitoraggio della condizione sanitaria. L'infermiere lavora presso l'ambulatorio nella sede di Opera Bonomelli. Qualora sia presente sul territorio, si attuano collaborazioni con gli infermieri di Comunità
Psicologo	Laurea in Psicologia ed iscrizione all'albo	Gestisce colloqui individuali su base psicologica valutando, anche con test diagnostici, qualità e quantità del supporto psicologico necessario nel corso del programma. Quando necessario può partecipare all'équipe



## **Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti**

Al fine di valutare le prestazioni erogate e la soddisfazione degli utenti, l'équipe potrà somministrare semestralmente un modulo di "valutazione di soddisfazione utenti" rispetto alla permanenza nel Servizio Solide Fondamenta (allegato n. 3).

## **Reclami e suggerimenti**

Le persone prese in carico dal Servizio Solide Fondamenta possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati. I reclami possono essere di due forme:

1. scritti
2. verbali

Non saranno presi in considerazione reclami scritti non firmati.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

Nelle situazioni più complesse, il Responsabile del Servizio Solide Fondamenta e l'operatore competente provvedono, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e fornire risposta scritta alla persona che ha sporto il reclamo. Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nel quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio in cui ha sede il Servizio è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate in ordine cronologico con relativa risposta.

In caso di reclamo verbale, l'operatore che accoglie la richiesta ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare un apposito modulo (allegato n. 4) consegnandolo personalmente all'operatore presente in turno.

## **Registrazione e archiviazione dei dati**

La registrazione delle attività e delle procedure illustrate in questa Carta dei servizi sono archiviate in un Fascicolo personale di ogni singola persona presa in carico, di cui sono responsabili il Responsabile di Servizio e di Sede.

Sia durante che al termine del periodo di presa in carico dal Servizio Solide Fondamenta, la documentazione contenuta nel Fascicolo individuale, data la natura dei dati contenuti, è conservata in archivi protetti.

## **CONTATTI**

Telefono 035.319800

Fax 035.321839

Responsabile Solide Fondamenta [stefano.galliani@operabonomelli.it](mailto:stefano.galliani@operabonomelli.it)

Responsabili di sede [retiterritorio@operabonomelli.it](mailto:retiterritorio@operabonomelli.it)

Responsabile per le richieste di ingresso [richieste.accessi@operabonomelli.it](mailto:richieste.accessi@operabonomelli.it)

Informazioni sul servizio [www.operabonomelli.it](http://www.operabonomelli.it)

## **Allegati**

1. Accordo di utilizzo dell'alloggio
2. Regolamento della struttura
3. Modulo di soddisfazione degli utenti
4. Modulo reclami degli utenti



Opera Bonomelli Onlus

Documento approvato dalla direzione il 27/11/2019

www.operabonomelli.it

## *Carta dei Servizi*

# **UDO GRUPPO AFFARI**

Carta dei Servizi – UDO Gruppo Affari:  
versione revisionata e deliberata dal Consiglio Direttivo dell’Opera Bonomelli in data 29/11/2019



## INDICE ARGOMENTI

### **L'Opera Bonomelli**

Premessa	pag. 3
Presentazione dell'Opera Bonomelli	pag. 3
Principi etici e finalità dell'Opera Bonomelli	pag. 3
Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità	pag. 4

### **La UDO Gruppo Affari**

Caratteristiche e ricettività	pag. 5
Chi sono le persone accolte	pag. 5
Obiettivi e tempi	pag. 6
Modalità di ingresso	pag. 6
Metodo di lavoro della UDO	pag. 6
Organizzazione del percorso	pag. 7
Equipe e operatori	pag. 9
Figure di supporto: volontari, servizio civile nazionale, tirocinanti	pag. 9
Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti	pag. 9
Reclami e suggerimenti	pag. 10
Dimissioni	pag. 10
Registrazione e archiviazione dei dati	pag. 11
Dove si trova e come raggiungerla	pag. 11
Contatti	pag. 12
Allegati	pag. 12



## L'OPERA BONOMELLI

### **Premessa**

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti. Serve a rendere più semplice e chiaro l'accesso e l'uso dei servizi, capire le caratteristiche dell'intera struttura dell'Opera Bonomelli e la sua organizzazione.

Chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e aperto alle integrazioni: consente il confronto e raccoglie punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento saranno concordate e condivise con le stesse modalità, al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

### **Presentazione dell'Opera Bonomelli**

L'Opera Bonomelli, nata nel 1986, si occupa di accogliere e accompagnare maschi adulti in condizione di grave marginalità sociale. L'Opera Bonomelli è l'ente gestore del Nuovo Albergo Popolare, struttura situata nelle immediate vicinanze del centro della città di Bergamo dove, tuttora, si trova la sua sede legale.

La struttura è attiva in questa sede dal 1957. Nel corso degli anni ha vissuto numerosi lavori di ristrutturazione e adattamento alle normative vigenti così come una totale riorganizzazione delle attività: da dormitorio notturno a struttura volta capace di garantire accompagnamento educativo e, dove possibile, reinserimento sociale.

### **Principi etici e finalità generali dell'Opera Bonomelli**

I principi e le finalità generali dell'Opera Bonomelli sono i seguenti:

- Promozione della persona in condizione di esclusione sociale mediante l'offerta di risposte ai bisogni primari (vitto, alloggio...) e l'inserimento in un ambiente che offre opportunità e strumenti per riattivare progettualità aperte al futuro.
- Sostegno alla persona per il recupero di una propria identità come presupposto di qualsiasi progettualità, attraverso l'offerta di relazioni professionali e di un contesto comunitario di supporto tra pari.
- Supporto educativo volto ad attivare un reinserimento nei circuiti sociali attraverso la riattivazione di una motivazione personale, la ricostruzione di legami con i servizi sociali del territorio e il recupero di risorse lavorative e alloggiative.
- Sensibilizzazione della comunità locale e delle istituzioni pubbliche per una più adeguata attenzione a promuovere interventi che riducano le cause dei processi di esclusione sociale e per una maggior presa in carico delle persone in condizione di grave marginalità.
- Sostegno e progetti di semiautonomia
- Tutela della salute



## **Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità**

L'Opera Bonomelli si occupa di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora che, al momento dell'accesso nelle sue strutture presentano, in generale, queste caratteristiche:

- **scarsità o assenza di legami significativi**: le relazioni con i familiari sono difficili o interrotte, la biografia è spesso segnata da esperienze di lutto o separazione. La situazione di vuoto relazionale compromette la capacità di costruire nuovi o rinnovati rapporti significativi sul piano della comunicazione e della relazione affettiva;
- **multiproblematicità**: spesso sono compresenti più patologie o problemi (dipendenza associata a gravi problemi di salute, mancanza di casa e disoccupazione) che rendono difficile definire con esattezza le priorità nel trattamento del disagio;
- **difficoltà di relazione con i servizi**: l'insieme dei problemi della persona può rendere difficile individuare il Servizio competente tanto che gli utenti hanno difficoltà di accesso ai servizi o vi ricorrono in modo improprio, determinando condizioni tali da pregiudicare l'intervento; l'aggancio ai Servizi per le dipendenze non sempre è un fattore già acquisito anche in condizioni di dipendenza evidente;
- **problemi di abitazione e residenza anagrafica**: la mancanza di un alloggio stabile determina anche la perdita dei diritti di cittadinanza e impedisce l'accesso a servizi diversi dall'emergenza o dalla bassa soglia.



## LA UDO GRUPPO AFFARI

### Caratteristiche e ricettività

La UDO Gruppo Affari è attiva dal 1996, con autorizzazione/dia n.728 dei servizi sociali ed educativi del Comune di Bergamo come Comunità Alloggio Risocializzazione e Reinserimento con una capacità ricettiva massima di 13 persone.

Occupava uno spazio specifico all'interno del Nuovo Albergo Popolare (NAP) di via Carnovali 95 a Bergamo, nel quartiere della Malpensata che è nelle immediate vicinanze del centro città. Questa situazione permette di avere accesso all'esterno a tutti i servizi pubblici e privati della città. All'interno del Nap la UDO dispone di uno spazio riservato per le proprie attività mentre altri servizi generali (mensa, infermeria, guardaroba, direzione, amministrazione, portineria) sono in condivisione con altri servizi presenti nella struttura.

Nel corso del programma terapeutico sono utilizzati altri spazi gestiti dall'Associazione situati sempre nella città di Bergamo.

La UDO si trova al primo piano dello stabile (servito anche da un capiente ascensore) e si compone di:

- n. 5 stanze a due letti
- n. 1 stanza da 3 letti
- una cucina
- un soggiorno/sala tv
- un locale lavanderia
- studio educatori
- atrio e spazi comune di transito

I pasti si consumano prevalentemente nella mensa del Nuovo Albergo Popolare; all'interno del programma settimanale delle attività è prevista la preparazione e il consumo di alcuni pasti in UDO.

### Caratteristiche delle persone accolte

In accordo con le finalità dell'Opera Bonomelli, la UDO Gruppo Affari accoglie adulti maschi dai 18 anni, italiani e stranieri, che rientrano nell'ambito della grave marginalità che presentano una sofferenza di tipo psichico e accentuato. Le biografie delle persone che arrivano nella UDO sono spesso segnate da limiti cognitivi – psichici ma questo non impedisce all'equipe di poter fare una lettura di tipo evolutivo e non solo tipo diagnostico.

L'intervento si rivolge a persone sprovviste di reti affettive primarie o con un conflitto familiare in corso, difficoltà alloggiative oltre che economiche tali da generare un lento e progressivo processo di emarginazione sociale.

L'accesso è prioritariamente riservato a persone che provengono dalla città e dalla provincia di Bergamo.



# Opera Bonomelli Onlus

## Obiettivi e tempi

L'UDO Gruppo Affari struttura il suo intervento in collaborazione con il servizio sociale inviante e cerca di far emergere e valorizzare le competenze residue prendendosi cura delle sofferenze espresse e non, per tornare ad essere cittadini che appartengono ad un contesto non connotato dalla marginalità e da forme di devianza sociale.

I tempi di permanenza nella UDO oltre che a riferirsi alla convenzione in essere, vengono contrattati con il servizio inviante alla luce di una proposta progettuale.

## Modalità d'ingresso

L'ingresso nella UDO avviene dopo un primo periodo d'osservazione nella UDO di PRIMA ACCOGLIENZA, interna all'Opera Bonomelli, che fa da filtro in ingresso e con la quale lavoriamo in filiera.

L'equipe della UDO di Prima accoglienza predispone una prima valutazione multidisciplinare con cui presenta l'utente al Responsabile della UDO Gruppo Affari. Segue poi un colloquio di conoscenza con l'utente e si predispone il passaggio poi nella UDO (con la relativa dichiarazione di ingresso volontario – allegato 1). Le segnalazioni alla UDO Di Prima Accoglienza giungono dal servizio sociale comunale, con cui oltre che a condividere una prima progettualità vengono stabiliti le iniziali tempistiche d'inserimento, in base anche alle convenzioni in essere con gli ambiti e i comuni.

## Metodo di lavoro

L'equipe della UDO struttura e pensa il suo intervento affinché la comunità sia intesa come un luogo dove fare emergere le proprie competenze, dove trovare sollievo dalla vita di strada, un luogo dove prendersi cura delle proprie sofferenze e dove tornare ad essere cittadini che appartengono ad un contesto. A volte le persone presentano patologie di tipo psichiatrico che non sono state ancora diagnosticate da un servizio e riconosciute dall'ospite stesso, quindi parte della progettualità è costruire collaborazioni con il servizio psichiatrico territoriale e l'accompagnamento della persona, attraverso il lavoro su di sé, sia individuale e di gruppo, ad una maggiore consapevolezza. Le attività proposte, nella loro semplicità, cercano di scandire in maniera ordinata il ritmo della giornata.

Vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **Gruppo Educativo:** è un gruppo aperto nel quale vengono rielaborate alcune esperienze passate, favorendo la riflessione delle proprie biografie, vengono individuati gli obiettivi che caratterizzano il percorso all'interno della comunità condividendo il senso dello stare in gruppo. L'utilizzo di metodologie diverse tra loro permettono a tutti di potersi esprimere con maggiore facilità limitando il più possibile il senso di inadeguatezza e favorendo un linguaggio spontaneo. Il gruppo educativo viene anche utilizzato, se necessario, come canale di riflessione rispetto a delle situazioni di tensione all'interno del gruppo.
- **Gruppo psicologico:** è un gruppo aperto in cui si pone l'attenzione sul sé, sulla esperienza emotiva e relazionale nel qui e ora della esperienza comunitaria ai fini di aumentare, all'interno di una dimensione corale, la consapevolezza di sé, dei propri limiti e risorse. Si utilizzano metodologie attive che si avvalgono di linguaggi differenti per offrire molteplici possibilità di espressione di sé. Si pone come finalità di promuovere una narrazione di sé maggiormente funzionale alle caratteristiche della persona e del contesto di riferimento in cui si colloca.





# Opera Bonomelli Onlus

- **Colloqui Psicologici:** Sono previsti colloqui individuali di sostegno e terapeutici rispetto al momento che le persone vivono, ai loro bisogni emotivi e fragilità ai fini di promuovere cambiamenti nella narrazione di sé che consentano la costruzione di una progettualità sostenibile condivisa con l'equipe
- **Colloqui educativi:** Possono essere individuali, con più operatori, alla presenza di familiari ed eventualmente integrati con gli operatori dei servizi territoriali. Sostegno e coinvolgimento partecipato nella programmazione ed eventuale verifica in itinere del percorso individuale. Sono un sostegno di rinforzo, un momento di ascolto e dedica particolare che serve a rinforzare il legame con la persona o verificare l'andamento del progetto. Sono un momento particolarmente significativo con l'ospite per offrirgli vicinanza-riformulazione-contenimento
- **Attività educative:** l'insieme delle attività proposte con carattere ludico-ricreativo sono pensate con la finalità di creare un senso di appartenenza nel piccolo gruppo comunitario e con il territorio esterno alla comunità.
- **Attività di accompagnamento:** nelle quali si cerca di rendere protagonista l'ospite nello svolgimento di pratiche o durante gli incontri con i servizi esterni (quindi l'educatore è presente come supporto) al fine di rendere consapevole la persona della titolarità del proprio progetto.
- **Tirocini lavorativi:** interni ed esterni al NAP come strumento di sperimentazione delle persone in un contesto di semi-protezione e come contesto osservativo per l'equipe delle capacità lavorative residue.
- **Rapporto con i servizi e con il territorio:** incontri di verifica costanti con il servizio inviante per la definizione della progettualità, tessitura di una rete relazionale anche al di fuori del contesto comunitario.

## Organizzazione della UDO

L'organizzazione dell'Udo Gruppo Affari prevede tre fasi che definiscono il percorso progettuale individuale. Tali fasi non hanno tempistiche definite, in quanto il periodo di permanenza della persona è dipendente dalle caratteristiche individuali e dalla condivisione dei termini progettuali ed economici con il servizio inviante.

- **Ambientamento e inserimento in comunità**

Dopo il passaggio dalla comunità di Prima Accoglienza si lascia un periodo all'utente utile per ambientarsi, familiarizzare con le attività e apprendere i ruoli delle diverse figure che operano all'interno della UDO. Entro un mese dall'inserimento l'equipe attraverso una valutazione multidisciplinare, definirà insieme al Servizio inviante un progetto educativo individuale, strutturato per micro-obiettivi e che trovi il suo basamento nella capacitazione dell'utente.

- **Consolidamento e sperimentazione**

Grazie all'esperienza comunitaria l'utente rielabora la propria biografia, la condizione di marginalità ritrovando una stabilità emotiva. Colloqui, gruppi e attività accompagnano l'utente in una rilettura dell'immagine di sé e presa di conoscenza della propria sofferenza psichica. Viene intrapreso e consolidato un percorso in cui la malattia non è un elemento invalidante ma diventa un punto di



# Opera Bonomelli Onlus

partenza per rileggere e sperimentare nuove abilità. Una progressiva sperimentazione in attività anche esterne alla UDO rinforza il cambiamento e permette di ritrovare scoprire abilità anche lavorative. L'equipe e la comunità svolgono una delicata funzione di supporto e rielaborazione in un momento così delicato. La possibilità di accedere a spazi di sperimentazione lavorativa permette inoltre di poter avere un'entrata economica che, gestita insieme agli educatori, potrebbe garantire un piccolo tesoretto in vista dell'uscita della comunità.

## • Reinserimento

La fase che porta al termine del percorso all'interno della UDO Gruppo Affari costruisce le opportunità di uscita in base agli obiettivi che si sono stabiliti con l'ospite e il servizio inviante, e il grado di autonomia raggiunto. Di seguito alcune possibilità in cui l'ospite potrà sperimentarsi dopo il periodo in Comunità:

- Passaggio in appartamento di semi-protezione: l'Opera Bonomelli dispone di alcuni appartamenti da poter condividere con altre persone in formule di convivenza o da soli a fronte di un contributo per le spese di gestione. In questa ipotesi rimane una presa in carico "leggera" della comunità.
- Progetto Solide Fondamenta: progetto dell'Opera Bonomelli per persone che in chiusura del percorso comunitario presentino ancora delle fragilità e in accordo con il servizio sociale comunale si struttura un inserimento abitativo affiancato a moduli di intervento educativo e non;
- Appartamenti Protetti all'interno di progetti di altre comunità /associazioni
- Appartamento autonomo/Aler: rientro presso la propria abitazione, accesso ad alloggi privati o di edilizia pubblica attraverso un bando comunale;
- Dormitorio pubblico/Patronato San Vincenzo;
- Passaggio in un'altra comunità o in altre strutture, nei casi in cui si ritiene opportuno offrire alla persona un altro tipo di offerta e di supporto.

## Attività della UDO

La presenza dell'utente nelle diverse fasi prevede la partecipazione ad attività specifiche e tipiche di quel periodo progettuale. l'organizzazione si presenta quindi strutturata nella giornata e nella settimana ma anche flessibile sulla base del progetto definito dall'equipe e sottoscritto dall'utente. L'organizzazione della giornata è così definita:

ORARIO	ATTIVITÀ
7:30 – 9	Colazioni e riordino cucina
9-9.30	Pulizia e riordino della stanza e degli spazi comuni
9.30-12	Attività di laboratorio/gruppi e colloqui
12.15-12.45	Pranzo
13-17	Attività di laboratorio/gruppi e colloqui
19-19.30	Cena
20-22	Attività ludico-ricreative



# Opera Bonomelli Onlus

Il sabato e la domenica l'organizzazione della UDO prevede lo svolgimento delle attività legate ai bisogni primari (colazione, pranzo e cena, pulizia stanze e spazi comuni) e a particolari attività di carattere educativo o ludico-ricreativo concordate tra gli operatori e gli utenti della UDO.

## **Equipe e operatori**

L'équipe degli operatori che si occupa della UDO è così composta:

- Coordinatore della UDO
- Educatore
- Psicologo

L'équipe può avvalersi, dove richiesto, della collaborazione anche di altre figure professionali, quali:

- Infermiere
- Psichiatra
- ASA/OSS

Sono presenti anche altri operatori (di servizio, custodia, cucina, ...) a servizio della UDO e dei servizi interni al Nuovo Albergo Popolare, all'interno della quale la UDO è collocata.

## **Figure di supporto: volontari, giovani in Servizio Civile Nazionale, tirocinanti**

La UDO, nella conduzione di tutte le sue attività, si avvale anche di varie risorse esterne al gruppo degli operatori. Tali risorse umane sono:

- volontari, selezionati anche in accordo con il Centro Servizi per il Volontariato di Bergamo;
- giovani in Servizio Civile Volontario;
- studenti/laureandi tirocinanti di Università convenzionate con l'Opera Bonomelli tra cui l'Università di Bergamo, l'Università Bicocca di Milano, lo IAL di Brescia (generalmente corso di studi in Psicologia e Corso di Scienze della formazione);
- studenti delle Scuole Medie Superiori per periodi di alternanza scuola-lavoro;
- persone appartenenti ad aggregazioni e organizzazioni territoriali, espressione della rete sociale e solidale nella quale è inserita la UDO (parrocchia, quartiere ...).

Tutte queste figure operano a stretto contatto con gli operatori della UDO e non li sostituiscono in termini di responsabilità e funzioni. Hanno un mandato specifico legato al loro ruolo e partecipano alle attività secondo competenze e ruoli definiti dall'équipe della UDO per ciascuno di loro.

## **Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti**

Al fine di valutare le prestazioni erogate e la soddisfazione degli utenti questi ultimi semestralmente sono tenuti alla compilazione del modulo di valutazione della soddisfazione utenti rispetto alla permanenza nel percorso comunitario (allegato n. 2).



# Opera Bonomelli Onlus

## Reclami e suggerimenti

Gli utenti accolti possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati. I reclami possono essere di due forme:

1. scritti
2. verbali

Non saranno presi in considerazione reclami scritti non firmati.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

Nelle situazioni più complesse, la responsabile di programma della UDO e l'operatore competente provvedono, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo.

Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nel quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio operatori della UDO, è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate in ordine cronologico con relativa risposta.

In caso di reclamo verbale, l'operatore che accoglie la richiesta ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare un apposito modulo (allegato n. 3) consegnandolo personalmente all'operatore presente in turno.

L'utente ha comunque diritto di rivolgersi al proprio Servizio inviante per manifestare reclami sulla progettualità in corso, mancata tutela dei propri diritti e/o discriminazioni di cui si possa sentire oggetto nella sua permanenza in UDO.

Tale situazione, per essere presa in considerazione da parte della UDO, dovrà essere preceduta da un reclamo scritto formulato dall'utente secondo quanto indicato in precedenza.

## Dimissioni

La dimissione avviene normalmente quando sono raggiunti quei livelli di autonomia e benessere stabiliti nel progetto riabilitativo. È comunque prevista la procedura laddove l'utente interrompa spontaneamente il percorso oppure sia allontanato.

- *Concordata*

Il termine del programma è sempre concordato con la persona e con i Servizi invianti. La dimissione avviene tramite comunicazione scritta ed è spedita via mail al Servizio inviante. Al momento della dimissione all'utente è consegnata tutta la documentazione medica in originale presente nel FASAS ed i farmaci prescritti dal medico e custoditi nell'infermeria della struttura. Il termine del programma può coincidere anche con l'inserimento in altra struttura (protetta, riabilitativa, ecc.) ritenuta più adeguata al progetto terapeutico in corso, secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti.



# Opera Bonomelli Onlus

- *Interruzione volontaria*

In caso di abbandono volontario dell'utente è fatta tempestiva comunicazione telefonica al Servizio inviante, cui segue una relazione scritta dettagliata dell'accaduto (entro un mese dalla dimissione). Qualora la persona sia sottoposta a misura alternativa alla detenzione, è fatta tempestiva comunicazione all'UEPE tramite telefono e mail.

Al momento dell'abbandono, nel caso in cui ciò sia possibile, è fatta firmare la dichiarazione di abbandono. In caso di terapia farmacologica è riconsegnato il piano terapeutico individualizzato, tutti i referti medici in originale e i farmaci custoditi presso lo spazio infermeria della struttura.

- *Allontanamento*

La UDO si riserva la facoltà, sempre in accordo con i Servizi inviati, di allontanare l'utente qualora accadesse fatti di grave trasgressione alle regole comunitarie o di incompatibilità con il programma riabilitativo proposto.

Qualora ciò avvenga, si invia mail al Servizio inviante con la comunicazione del provvedimento di allontanamento e un'adeguata relazione (entro un mese dalla data di dimissione).

Entro un mese dalla dimissione è necessario l'invio di una relazione di chiusura in cui vengono evidenziati gli aspetti di evoluzione emersi nel corso del progetto e indicate eventuali osservazioni per il futuro.

## **Registrazione e archiviazione dei dati**

La registrazione delle attività e delle procedure illustrate in questa Carta dei servizi sono archiviate nel FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) di ogni singolo utente accolto, in formato cartaceo e/o digitale, di cui è responsabile la Responsabile di programma della UDO.

Sia durante che al termine del periodo di permanenza in UDO, la documentazione contenuta nel FASAS, data la natura dei dati contenuti, è conservata in archivi protetti (il formato cartaceo in armadi chiusi a chiave).

## **Dove si trova e come raggiungerla**

UDO GRUPPO AFFARI si trova all'interno della struttura denominata Nuovo Albergo Popolare, situata a Bergamo in via Carnovali, 95. È facilmente raggiungibile sia in treno sia in auto.

**- In treno**

o **Provenendo da Milano, Brescia o Lecco**, scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi prendere la prima strada a sinistra, via Bonomelli, costeggiando la ferrovia. Svoltare nuovamente a sinistra in via S.G. Bosco, quindi prendere la seconda strada sulla destra immettendosi su via Carnovali. Avanti 200 mt. sulla sinistra (estremità del Piazzale Malpensata) si incontra la struttura.

**- In automobile**

o **Provenendo da Brescia o da Milano dalla autostrada A4**, uscire al casello di Bergamo e seguendo le indicazioni per Bergamo centro, imboccare via Autostrada (terza uscita della Circonvallazione



# Opera Bonomelli Onlus

Paltriniano). Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via Carnovali. Avanti 100 mt. sulla destra (di fianco al Piazzale Malpensata) si incontra la struttura.

o **Provenendo da Lecco dalla Tangenziale sud S.S. 671**, all'altezza della Circonvallazione immettersi nello svincolo che porta al casello autostradale. Giunti al rondò sottostante immettersi uscendo alla quarta uscita imboccando così via Autostrada. Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via Carnovali. Avanti 100 mt. sulla destra (di fianco al Piazzale Malpensata) si giunge alla struttura.

o **Provenendo da Crema dalla Strada Statale 591**, percorrerla sino a quando si entra nel Comune di Bergamo e diventa via S.G. Bosco. All'incrocio semaforico svoltare a sinistra. Avanti 200 mt. sulla sinistra (di fianco al Piazzale Malpensata).

## Contatti

Telefono 035.319800

Fax 035.321839

Mail [gruppoaffari@operabonomelli.it](mailto:gruppoaffari@operabonomelli.it)

[respgruppoaffari@operabonomelli.it](mailto:respgruppoaffari@operabonomelli.it)

Web [www.operabonomelli.it](http://www.operabonomelli.it)

## Allegati

1. Modulo di adesione volontaria e presa visione della Carta dei Servizi
2. Modulo di soddisfazione degli utenti
3. Modulo reclami degli utenti



Allegato 1

## UDO **GRUPPO AFFARI**

### DICHIARAZIONE DI INGRESSO VOLONTARIO

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiaro di aver visitato la struttura, visionato la Carta dei Servizi, di essere a conoscenza delle regole del Servizio e della strutturazione organizzativa e quindi

**Esprimo la mia libera volontà ad entrare nella UDO Gruppo Affari dell'Opera Bonomelli**

Le attività e impegni generali richiesti dal programma della UDO rispecchiano quanto descritto nella Carta dei Servizi e potranno subire adeguamenti o variazioni migliorative per i Progetti Individuali e la ottimale gestione della UDO sulla base delle decisioni definite dall'équipe della UDO

Bergamo, \_\_\_\_\_

responsabile di programma

utente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# Opera Bonomelli Onlus

Allegato n°3

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI UDO GRUPPO AFFARI: MESE ANNO

Le domande di questo questionario si riferiscono allo *stare in comunità oggi*.

### LEGENDA

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

### QUESTIONARIO

1. Sto riscontrando dei benefici nello stare in comunità.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

2. Sento di ricevere aiuto.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

3. Sento che il gruppo comunitario mi supporta.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

4. Sento di stare meglio fisicamente.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

5. Sento di stare meglio psicologicamente

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

6. Percepisco un cambiamento nel mio stile di vita (abitudini, luoghi e persone frequentati).

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

7. Sento che sto lavorando ad un progetto di vita futuro.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

Il questionario è ANONIMO.

Da riconsegnare in ufficio ENTRO IL

Équipe UDO Gruppo Affari







**Opera Bonomelli Onlus**

**UDO FIOR DI LOTO**  
**Comunità residenziale per problematiche di disagio**

**CARTA DEI SERVIZI**

Carta dei Servizi – UDO Fior di Loto:  
versione revisionata e deliberata dal Consiglio Direttivo dell’Opera Bonomelli in data 29/11/2019



## INDICE ARGOMENTI

### **L'Opera Bonomelli**

Premessa	pag. 3
Presentazione dell'Opera Bonomelli	pag. 3
Principi etici e finalità dell'Opera Bonomelli	pag. 3
Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità	pag. 4

### **La UDO Fior Di Loto**

Caratteristiche e ricettività	pag. 5
Chi sono le persone accolte	pag. 5
Obiettivi e tempi	pag. 6
Modalità di ingresso	pag. 6
Metodo di lavoro della UDO	pag. 6
Organizzazione del percorso	pag. 7
Equipe e operatori	pag. 9
Figure di supporto: volontari, servizio civile nazionale, tirocinanti	pag. 9
Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti	pag. 10
Reclami e suggerimenti	pag. 10
Dimissioni	pag. 13
Registrazione e archiviazione dei dati	pag. 14
Dove si trova e come raggiungerla	pag. 11
Contatti	pag. 12
Allegati	pag. 12



## L'OPERA BONOMELLI

### **Premessa**

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti. Serve a rendere più semplice e chiaro l'accesso e l'uso dei servizi, capire le caratteristiche dell'intera struttura dell'Opera Bonomelli e la sua organizzazione.

Chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e aperto alle integrazioni: consente il confronto e raccoglie punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento saranno concordate e condivise con le stesse modalità, al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

### **Presentazione dell'Opera Bonomelli**

L'Opera Bonomelli, nata nel 1986, si occupa di accogliere e accompagnare maschi adulti in condizione di grave marginalità sociale. L'Opera Bonomelli è l'ente gestore del Nuovo Albergo Popolare, struttura situata nelle immediate vicinanze del centro della città di Bergamo dove, tuttora, si trova la sua sede legale.

La struttura è attiva in questa sede dal 1957. Nel corso degli anni ha vissuto numerosi lavori di ristrutturazione e adattamento alle normative vigenti così come una totale riorganizzazione delle attività: da dormitorio notturno a struttura volta capace di garantire accompagnamento educativo e, dove possibile, reinserimento sociale.

### **Principi etici e finalità generali dell'Opera Bonomelli**

I principi e le finalità generali dell'Opera Bonomelli sono i seguenti:

- Promozione della persona in condizione di esclusione sociale mediante l'offerta di risposte ai bisogni primari (vitto, alloggio...) e l'inserimento in un ambiente che offre opportunità e strumenti per riattivare progettualità aperte al futuro.
- Sostegno alla persona per il recupero di una propria identità come presupposto di qualsiasi progettualità, attraverso l'offerta di relazioni professionali e di un contesto comunitario di supporto tra pari.
- Supporto educativo volto ad attivare un reinserimento nei circuiti sociali attraverso la riattivazione di una motivazione personale, la ricostruzione di legami con i servizi sociali del territorio e il recupero di risorse lavorative e alloggiative.
- Sensibilizzazione della comunità locale e delle istituzioni pubbliche per una più adeguata attenzione a promuovere interventi che riducano le cause dei processi di esclusione sociale e per una maggior presa in carico delle persone in condizione di grave marginalità.
- Sostegno e progetti di semiautonomia
- Tutela della salute



## **Alcune considerazioni sulle persone in condizione di grave marginalità**

L'Opera Bonomelli si occupa di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora che, al momento dell'accesso nelle sue strutture presentano, in generale, queste caratteristiche:

- **scarsità o assenza di legami significativi**: le relazioni con i familiari sono difficili o interrotte, la biografia è spesso segnata da esperienze di lutto o separazione. La situazione di vuoto relazionale compromette la capacità di costruire nuovi o rinnovati rapporti significativi sul piano della comunicazione e della relazione affettiva;
- **multiproblematicità**: spesso sono compresenti più patologie o problemi (dipendenza associata a gravi problemi di salute, mancanza di casa e disoccupazione) che rendono difficile definire con esattezza le priorità nel trattamento del disagio;
- **difficoltà di relazione con i servizi**: l'insieme dei problemi della persona può rendere difficile individuare il Servizio competente tanto che gli utenti hanno difficoltà di accesso ai servizi o vi ricorrono in modo improprio, determinando condizioni tali da pregiudicare l'intervento; l'aggancio ai Servizi per le dipendenze non sempre è un fattore già acquisito anche in condizioni di dipendenza evidente;
- **problemi di abitazione e residenza anagrafica**: la mancanza di un alloggio stabile determina anche la perdita dei diritti di cittadinanza e impedisce l'accesso a servizi diversi dall'emergenza o dalla bassa soglia.



## UDO FIOR DI LOTO

### Caratteristiche e ricettività

La UDO Fior Di Loto è una comunità-alloggio autorizzata (prot. 1974 del 2000) che predispone percorsi educativi-riabilitativi volti al reinserimento sociale per persone in una situazione di “disagio generico”. La capacità ricettiva della UDO è di 13 persone.

Il Fior Di Loto occupa uno specifico spazio all’interno del Nuovo Albergo Popolare (NAP) sito in Via Carnovali, 95 a Bergamo, nel quartiere della Malpensata che è nelle immediate vicinanze del centro città. Questa posizione permette di avere accesso all’esterno a tutti i servizi pubblici e privati nella città.

All’interno del NAP la UDO dispone di uno spazio riservato per le proprie attività mentre altri servizi generali (mensa, infermeria, guardaroba, direzione, amministrazione, portineria, laboratorio di assemblaggio) sono in condivisione con altri servizi presenti nella struttura. Nel corso della permanenza sono utilizzati altri spazi, alcuni dei quali gestiti direttamente dall’Associazione, situati sempre nella città di Bergamo.

La UDO si trova al secondo piano, ala destra, dello stabile (servito anche da un capiente ascensore) e si compone di:

- N. 7 stanze a due letti
- N. 2 stanze singole
- Una cucina con sala da pranzo
- Un soggiorno
- Un locale lavanderia
- Due “isole” con servizi igienici e docce
- Studio educatori
- Atrio e spazi comuni di transito

I pasti si consumano prevalentemente nella mensa del NAP ma all’interno del programma settimanale delle attività è prevista la preparazione e il consumo di alcuni pasti della UDO.

### Chi sono le persone accolte

In accordo con le finalità dell’Opera Bonomelli, la UDO Fior Di Loto accoglie adulti dai 18 anni, uomini, italiani e stranieri (anche senza permesso di soggiorno) in una situazione di grave marginalità e che non presentano in modo predominante tipologie specifiche di disagio (ad esempio dipendenza da sostanze, malattie psichiatriche). Le loro biografie sono caratterizzate da assenza di legami significativi, da problematicità nei rapporti primari, da sofferenza psichica per la nuova e diversa condizione di vita, da condizioni fisiche spesso precarie e invalidanti, da appartenenza a circuiti di immigrazione.

L’accesso è prioritariamente riservato a persone che provengono dalla città e dalla provincia di Bergamo.



# Opera Bonomelli Onlus

## Obiettivi e tempi

La UDO Fior Di Loto è aperta 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno.

Si pone l'obiettivo di consentire alla persona di raggiungere un equilibrio di vita sostenibile e cerca di far emergere e valorizzare le competenze residue prendendosi cura delle sofferenze espresse e non, per tornare ad essere cittadini che appartengono ad un contesto non connotato dalla marginalità e da forme di devianza sociale.

I tempi di permanenza nella UDO oltre che a riferirsi alla convenzione in essere, sono costruiti e condivisi dagli operatori della UDO, dall'ospite e dal servizio inviante in base alle singole progettualità.

## Modalità d'ingresso

Gli ingressi in UDO avvengono su segnalazione della UDO di Prima Accoglienza (presente all'interno del Nuovo Albergo Popolare), con la quale l'UDO lavora in filiera. La segnalazione della persona alla UDO di Prima Accoglienza viene fatta dal Servizio Sociale Comunale, con il quale si stabiliscono le iniziali tempistiche di inserimento, in base anche alla convenzione esistente con il comune o con l'ambito per il pagamento delle rette.

Dopo una presentazione da parte della coordinatrice della UDO di Prima Accoglienza, si fissa un primo colloquio di conoscenza con l'ospite e si predispone il passaggio in UDO Fior Di Loto (con la relativa dichiarazione di ingresso volontario – allegato 1).

L'equipe Fior Di Loto mantiene poi i contatti con i servizi invianti per continuare a condividere la progettualità delle persone inserite e collaborare per definire i tempi di permanenza, in base anche alla disponibilità economica del servizio inviante.

## Metodo di lavoro della UDO

L'equipe della UDO struttura e pensa il suo intervento affinché la comunità sia intesa come un luogo dove fare emergere le proprie competenze, dove trovare sollievo dalla vita di strada, un luogo dove prendersi cura delle proprie sofferenze e dove tornare ad essere cittadini che appartengono ad un contesto. L'equipe basa il proprio lavoro sulla creazione di momenti, sia formali che informali, con il singolo ospite ma soprattutto con il gruppo. Infatti attraverso la condivisione con i propri pari dell'esperienza personale, si può innescare quel processo di cambiamento che può portare il singolo a trovare un equilibrio di vita sostenibile.

Nello specifico l'equipe utilizza questi strumenti:

- L'individuazione, in accordo con la persona e il servizio inviante, di una *progettualità individuale* che prevede dei micro obiettivi da raggiungere;
- Il *gruppo educativo*, è un gruppo aperto nel quale vengono rielaborate alcune esperienze passate, favorendo la riflessione delle proprie biografie, vengono individuati gli obiettivi che caratterizzano il percorso all'interno della UDO condividendo il senso dello stare in gruppo. L'utilizzo di metodologie diverse tra loro permettono a tutti di potersi esprimere con maggiore facilità limitando il più possibile il senso di inadeguatezza e favorendo un



# Opera Bonomelli Onlus

linguaggio spontaneo. Il gruppo educativo viene anche utilizzato, se necessario, come canale di riflessione rispetto a delle situazioni di tensione all'interno del gruppo;

- Il *gruppo psicologico* durante il quale le tematiche vengono affrontate utilizzando metodologie attive offrendo spunti di riflessione. Si pone come finalità il promuovere una narrazione di sé maggiormente funzionale alle caratteristiche della persona e del contesto di riferimento in cui si colloca. Tale tematica resta sempre da sfondo e viene calata all'interno di ambiti e contesti diversi (abitativo, lavorativo e affettivo). Il gruppo in tal senso offre da specchio ai passaggi che ciascun ospite sta compiendo rispetto al cambiamento.
- *Colloqui psicologici*: non sono pensati e proposti per tutti gli ospiti, ma viene valutata in equipe la necessità di attivarli. In una prima fase i colloqui sono finalizzati a comprendere e supportare la motivazione al cambiamento. Nella seconda fase invece, si analizza la permanenza in UDO: modalità, aspettative, difficoltà relazionali. Nella terza fase, si valuta, insieme all'ospite, le risorse sottese allo "stare verso" la dimensione abitativa, economica, relazionale ed affettiva.
- *Attività educative*, fra le quali vi rientrano l'attività di volontariato al canile di Seriate, il corso di informatica e l'attività al Biorto, i pranzi e le cene comunitarie, insieme a tutte le uscite esterne organizzate insieme agli educatori. Tali attività hanno lo scopo di creare un senso di appartenenza non solo con il gruppo ma anche con il territorio.
- *Attività di accompagnamento*, nelle quali si cerca di rendere protagonista l'ospite nello svolgimento di pratiche o durante gli incontri con i servizi esterni (quindi l'educatore è presente come supporto) al fine di rendere consapevole la persona della titolarità del proprio progetto.
- *Colloqui individuali*, durante i quali si mettono a fuoco alcuni obiettivi e si permette alla persona di elaborare vissuti più personali. Inoltre si forniscono strumenti per attuare cambiamenti di lettura della propria storia e quindi innescare dei processi di cambiamento nella quotidianità;
- *Tirocini lavorativi* come strumento di sperimentazione per la persona in un contesto di lavoro di semi-protezione e come contesto osservativo per l'equipe per valutare le capacità residue, i limiti e le qualità nell'area lavorativa, oltre a fornire una nuova lettura di sé.
- Una particolare attenzione va posta nella *costruzione di rapporti con i territori* con i quali lavoriamo per fornire una lettura sempre più attenta e particolareggiata dei bisogni, espressi e inespressi, per fornire sia risposte concrete sia momenti di progettazione e riflessione del fenomeno. Essi sono a volte formalizzati da protocolli e convenzioni, collaborazioni e formazioni, altre volte si basano su proficue collaborazioni tra servizi che si sono costruite nel tempo.

## Organizzazione della UDO

L'organizzazione della UDO Fior Di Loto prevede tre diverse fasi che definiscono il percorso di inserimento individuale. Tali fasi non hanno tempistiche definite, in quanto il periodo di permanenza della persona è dipendente dalle caratteristiche individuali e dalla condivisione dei termini progettuali ed economici con il servizio inviante.





# Opera Bonomelli Onlus

## ○ *Prima fase: ambientamento e inserimento in UDO*

Questa prima fase prevede che la persona si ambienta all'interno della UDO: conosca le varie attività e i vari ruoli sia degli operatori che degli ospiti stessi.

Durante questa prima fase il compito dell'equipe è osservare la persona per valutarne le capacità e competenze residue al fine di definire, insieme al Servizio Sociale Inviante, un progetto educativo individuale composto da micro-obiettivi da raggiungere durante il periodo di inserimento.

## ○ *Seconda fase: consolidamento e sperimentazione*

In questa seconda fase, la persona prende consapevolezza del momento di vita in cui si trova e grazie alle attività comunitarie, colloqui educativi e/o psicologici e il confronto con i pari avviene la risignificazione della propria biografia che consente una partecipazione propositiva a tutte le attività e una presa in carico maggiore della propria progettualità. Una progressiva sperimentazione in attività anche esterne alla UDO rinforza il cambiamento e permette di ritrovare scoprire abilità anche lavorative. L'equipe e la comunità svolgono una delicata funzione di supporto e rielaborazione in un momento così delicato. La possibilità di accedere a spazi di sperimentazione lavorativa permette inoltre di poter avere un'entrata economica che, gestita insieme agli educatori, potrebbe garantire un piccolo tesoretto in vista dell'uscita della UDO.

## ○ *Terza fase: reinserimento*

La fase che porta al termine del percorso all'interno della UDO Fior Di Loto costruisce le opportunità di uscita in base agli obiettivi che si sono stabiliti con l'ospite e il servizio inviante, e il grado di autonomia raggiunto. Di seguito alcune possibilità in cui l'ospite potrà sperimentarsi dopo il periodo in UDO:

- Passaggio in appartamento di semi-protezione: l'Opera Bonomelli dispone di alcuni appartamenti da poter condividere con altre persone in formule di convivenza o da soli a fronte di un contributo per le spese di gestione. In questa ipotesi rimane una presa in carico "leggera" della UDO.
- Progetto Solide Fondamenta: progetto dell'Opera Bonomelli per persone che in chiusura del percorso comunitario presentino ancora delle fragilità e in accordo con il servizio sociale comunale si struttura un inserimento abitativo affiancato a moduli di intervento educativo e non;
- Appartamenti Protetti all'interno di progetti di altre comunità /associazioni
- Appartamento autonomo/Aler: rientro presso la propria abitazione, accesso ad alloggi privati o di edilizia pubblica attraverso un bando comunale;
- Dormitorio pubblico/Patronato San Vincenzo;
- Passaggio in un'altra comunità o in altre strutture, nei casi in cui si ritiene opportuno offrire alla persona un altro tipo di offerta e di supporto.

## **Attività della UDO**

La presenza dell'utente nelle diverse fasi prevede la partecipazione ad attività specifiche e tipiche di quel determinato periodo progettuale. L'organizzazione si presenta quindi strutturata nella giornata e nella settimana ma anche flessibile sulla base del progetto definito dall'equipe con l'ospite e il Servizio Sociale inviante.



La giornata tipo è quella che segue:

ORARIO	ATTIVITÀ
7:30 – 9	Colazioni e riordino cucina
9-9.30	Pulizia e riordino della stanza e degli spazi comuni
9.30-12	Attività di laboratorio/gruppi e colloqui
12.15-12.45	Pranzo
13-17	Attività di laboratorio/gruppi e colloqui
19-19.30	Cena
20-22	Attività ludico-ricreative

Il sabato e la domenica l'organizzazione della UDO prevede lo svolgimento delle attività legate ai bisogni primari (colazione, pranzo e cena, pulizia stanze e spazi comuni) e a particolari attività di carattere educativo o ludico-ricreativo concordate tra gli operatori e gli utenti della UDO.

## **Equipe e operatori**

L'équipe degli operatori della UDO Fior Di Loto è così composto:

- Coordinatore della UDO
- Educatore
- Psicologo

L'équipe può avvalersi, dove richiesto, della collaborazione anche di altre figure professionali, quali infermiere, ausiliari, ASA/OSS.

## **Figure di supporto: volontari, giovani in Servizio Civile Nazionale, tirocinanti**

La UDO, nella conduzione di tutte le sue attività, si avvale anche di varie risorse esterne al gruppo degli operatori. Tali risorse umane sono:

- volontari, selezionati anche in accordo con il Centro Servizi per il Volontariato di Bergamo;
- giovani in Servizio Civile Volontario;
- studenti/laureandi tirocinanti di Università convenzionate con l'Opera Bonomelli tra cui l'Università di Bergamo, l'Università Bicocca di Milano, lo IAL di Brescia (generalmente corso di studi in Psicologia e Corso di Scienze della formazione);
- studenti delle Scuole Medie Superiori per periodi di alternanza scuola-lavoro;
- persone appartenenti ad aggregazioni e organizzazioni territoriali, espressione della rete sociale e solidale nella quale è inserita la UDO (parrocchia, quartiere ...).

Tutte queste figure operano a stretto contatto con gli operatori della UDO e non li sostituiscono in termini di responsabilità e funzioni. Hanno un mandato specifico legato al loro ruolo e partecipano alle attività secondo competenze e ruoli definiti dall'équipe della UDO per ciascuno di loro.



## **Valutazione delle prestazioni e soddisfazione degli utenti**

Al fine di valutare le prestazioni erogate e la soddisfazione degli utenti questi ultimi semestralmente sono tenuti alla compilazione del modulo di valutazione della soddisfazione utenti rispetto alla permanenza nel percorso comunitario (allegato n. 2).

## **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti accolti possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati. I reclami possono essere di due forme:

1. scritti
2. verbali

Non saranno presi in considerazione reclami scritti non firmati.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

Nelle situazioni più complesse, la responsabile di programma della UDO e l'operatore competente provvedono, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo.

Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nel quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio operatori della UDO, è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate in ordine cronologico con relativa risposta.

In caso di reclamo verbale, l'operatore che accoglie la richiesta ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare un apposito modulo (allegato n. 3) consegnandolo personalmente all'operatore presente in turno.

L'utente ha comunque diritto di rivolgersi al proprio Servizio inviante per manifestare reclami sulla progettualità in corso, mancata tutela dei propri diritti e/o discriminazioni di cui si possa sentire oggetto nella sua permanenza in UDO.

Tale situazione, per essere presa in considerazione da parte dalla UDO, dovrà essere preceduta da un reclamo scritto formulato dall'utente secondo quanto indicato in precedenza.

## **Dimissioni**

La dimissione avviene normalmente quando sono raggiunti quei livelli di autonomia e benessere stabiliti nel progetto riabilitativo. È comunque prevista la procedura laddove l'utente interrompa spontaneamente il percorso oppure sia allontanato.

- *Concordata*

Il termine del programma è sempre concordato con la persona e con i Servizi invianti. La dimissione avviene tramite comunicazione scritta ed è spedita via mail al Servizio inviante. Al momento della dimissione all'utente è consegnata tutta la documentazione medica in originale presente nel FASAS ed i farmaci prescritti dal medico e custoditi nell'infermeria della struttura. Il termine del programma può coincidere anche con l'inserimento in altra struttura (protetta, riabilitativa, ecc.) ritenuta più adeguata al progetto terapeutico in corso, secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti.



# Opera Bonomelli Onlus

- *Interruzione volontaria*

In caso di abbandono volontario dell'utente è fatta tempestiva comunicazione telefonica al Servizio inviante, cui segue una relazione scritta dettagliata dell'accaduto (entro un mese dalla dimissione). Qualora la persona sia sottoposta a misura alternativa alla detenzione, è fatta tempestiva comunicazione all'UEPE tramite telefono e mail.

Al momento dell'abbandono, nel caso in cui ciò sia possibile, è fatta firmare la dichiarazione di abbandono. In caso di terapia farmacologica è riconsegnato il piano terapeutico individualizzato, tutti i referti medici in originale e i farmaci custoditi presso lo spazio infermeria della struttura.

- *Allontanamento*

La UDO si riserva la facoltà, sempre in accordo con i Servizi invianti, di allontanare l'utente qualora accadesse fatti di grave trasgressione alle regole comunitarie o di incompatibilità con il programma riabilitativo proposto.

Qualora ciò avvenga, si invia mail al Servizio inviante con la comunicazione del provvedimento di allontanamento e un'adeguata relazione (entro un mese dalla data di dimissione).

Entro un mese dalla dimissione è necessario l'invio di una relazione di chiusura in cui vengono evidenziati gli aspetti di evoluzione emersi nel corso del progetto e indicate eventuali osservazioni per il futuro.

## **Dove si trova la UDO e come raggiungerla**

La UDO Fior Di Loro si trova all'interno della struttura denominata Nuovo Albergo Popolare, situata a Bergamo in via Carnovali, 95. È facilmente raggiungibile sia in treno che in auto.

- In treno

*Provenendo da Milano, Brescia o Lecco*, scendere alla stazione di Bergamo. Dalla stazione in Piazzale Marconi prendere la prima strada a sinistra, via Bonomelli, costeggiando la ferrovia. Svoltare nuovamente a sinistra in via S.G. Bosco, quindi prendere la seconda strada sulla destra immettendosi su via Carnovali. Avanti 200 mt. sulla sinistra (estremità del Piazzale Malpensata) si incontra la struttura.

- In automobile

*Provenendo da Brescia o da Milano dalla autostrada A4*, uscire al casello di Bergamo e seguendo le indicazioni per Bergamo centro, imboccare via Autostrada (terza uscita della Circonvallazione Paltriniano). Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via Carnovali. Avanti 100 mt. sulla destra (di fianco al Piazzale Malpensata) si incontra la struttura.

*Provenendo da Lecco dalla Tangenziale sud S.S. 671*, all'altezza della Circonvallazione immettersi nello svincolo che porta al casello autostradale. Giunti al rondò sottostante immettersi uscendo alla quarta uscita imboccando così via Autostrada. Al primo incrocio semaforico svoltare a destra in via Carnovali. Avanti 100 mt. sulla destra (di fianco al Piazzale Malpensata) si giunge alla struttura.

*Provenendo da Crema dalla Strada Statale 591*, percorrerla sino a quando si entra nel Comune di Bergamo e diventa via S.G. Bosco. All'incrocio semaforico svoltare a sinistra. Avanti 200 mt. sulla sinistra (di fianco al Piazzale Malpensata).



# Opera Bonomelli Onlus

## **Contatti**

Telefono 035.319800

Fax 035.321839

Mail [fiordiloto@operabonomelli.it](mailto:fiordiloto@operabonomelli.it) / [resp.fiordiloto@operabonomelli.it](mailto:resp.fiordiloto@operabonomelli.it)

Web [www.operabonomelli.it](http://www.operabonomelli.it)

## **Allegati**

1. Modulo di adesione volontaria e presa visione della Carta dei Servizi
2. Modulo di soddisfazione degli utenti
3. Modulo reclami degli utenti



Allegato 1

## UDO **FIOR DI LOTO**

### DICHIARAZIONE DI INGRESSO VOLONTARIO

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiaro di aver visitato la struttura, visionato la Carta dei Servizi, di essere a conoscenza delle regole del Servizio e della strutturazione organizzativa e quindi

**Esprimo la mia libera volontà ad entrare nella UDO Fior di Loto dell'Opera Bonomelli**

Le attività e impegni generali richiesti dal programma della UDO rispecchiano quanto descritto nella Carta dei Servizi e potranno subire adeguamenti o variazioni migliorative per i Progetti Individuali e la ottimale gestione della UDO sulla base delle decisioni definite dall'équipe della UDO

Bergamo, \_\_\_\_\_

responsabile di programma

utente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Allegato n°3

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI UDO FIOR DI LOTO: MESE ANNO

Le domande di questo questionario si riferiscono allo *stare in comunità oggi*.

### LEGENDA

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

### QUESTIONARIO

1. Sto riscontrando dei benefici nello stare in comunità.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

2. Sento di ricevere aiuto.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

3. Sento che il gruppo comunitario mi supporta.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

4. Sento di stare meglio fisicamente.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

5. Sento di stare meglio psicologicamente

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

6. Percepisco un cambiamento nel mio stile di vita (abitudini, luoghi e persone frequentati).

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

7. Sento che sto lavorando ad un progetto di vita futuro.

1	2	3	4	5
PER NULLA	POCO	COSÌ COSÌ	ABBASTANZA	MOLTO

Il questionario è ANONIMO.







**Opera Bonomelli Onlus**