



Cooperativa di Bessimo Onlus

Sede legale ed amministrativa

Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)

Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681

e-mail info@bessimo.it

www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz.2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO

GLI ACROBATI

CARTA DEI SERVIZI

Versione 03 del 18/11/2025

Carta dei Servizi dello S.M.I. GLI ACROBATI di LALLIO



Cooperativa di Bessimo Onlus

Sede legale ed amministrativa

Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)

Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681

e-mail info@bessimo.it

www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Sommario

Introduzione	3
<i>Descrizione dell'Unità d'offerta: SMI GLI ACROBATI</i>	<i>3</i>
<i>Condizioni e criteri di accoglienza che danno diritto all'accesso</i>	<i>4</i>
<i>Criteri di presa in carico e dimissioni</i>	<i>6</i>
<i>Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni</i>	<i>7</i>
<i>Orario di funzionamento</i>	<i>8</i>
<i>Raggiungibilità dell'Unità di offerta con i mezzi di trasporto</i>	<i>9</i>
<i>Informazioni su strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite</i>	<i>9</i>
<i>Informazioni su strumento, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione utenti</i>	<i>11</i>
<i>Gestione, valutazione e miglioramento della qualità del servizio</i>	<i>11</i>
<i>Definizione dei tempi di gestione segnalazioni e reclami</i>	<i>11</i>
<i>Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni per assicurare la continuità assistenziale</i>	<i>12</i>
<i>Personale e formazione</i>	<i>13</i>
<i>Sicurezza: emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.</i>	<i>13</i>
<i>Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria</i>	<i>14</i>
<i>ALL. 1: SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI</i>	<i>15</i>
<i>ALL. 2: QUESTIONARIO ANONIMO SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</i>	<i>16</i>



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Introduzione

*La presente **Carta dei Servizi** si rivolge agli utenti che accedono al **Servizio Multidisciplinare Integrato GLI ACROBATI** di Lallio e ai loro familiari, ma anche a chiunque altro sia interessato a conoscerne le attività e le modalità di funzionamento.*

Essa, infatti, indica l'identità, gli scopi sociali e i principi fondamentali che li ispirano, informa circa le attività svolte dal Servizio Multidisciplinare Integrato GLI ACROBATI, i servizi erogati e le modalità per accedervi, descrive l'organizzazione interna, gli standard di qualità garantiti e il sistema di valutazione per verificarne il rispetto, le modalità di tutela e partecipazione degli utenti. La Carta rappresenta, dunque, un "patto" tra l'Organizzazione e l'Utente, che si fonda su principi di trasparenza e collaborazione, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio e la sua capacità di rispondere a bisogni complessi in continua evoluzione, nel rispetto dei reciproci diritti e doveri. Le saremo pertanto grati se vorrà comunicarci le Sue osservazioni in merito sia alla chiarezza espositiva della presente Carta sia alla rispondenza dei servizi offerti rispetto alle Sue attese.

La Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, anche grazie ai suggerimenti raccolti, è disponibile all'interno del servizio e on line sul sito web.

Descrizione dell'Unità d'offerta: SMI GLI ACROBATI

L'idea di progettare un Servizio Multidisciplinare Integrato fonda le radici nella storia propria della Cooperativa di Bessimo; la nostra esperienza si sviluppa nei quattro pilastri fondamentali definiti a livello europeo per il contrasto alle dipendenze: prevenzione, cura/trattamento residenziale, reinserimento e riduzione del danno/servizi di prossimità. Ci impegniamo quotidianamente per tutelare la salute delle persone che fanno uso di sostanze stupefacenti e dei loro familiari, attraverso la conoscenza e la prevenzione delle dipendenze e la ricerca di nuove risposte terapeutico-riabilitative.

Facendo questa premessa, diventa facile capire come il proseguimento naturale del percorso già in essere sia l'avvio di un Servizio specialistico ambulatoriale. Tale affermazione assume ancor più



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

valore se pensiamo che la Cooperativa di Bessimo è tuttora parte del Consorzio Gli Acrobati Onlus, che da anni gestisce gli S.M.I. di Concesio e Desenzano del Garda.

La Cooperativa assicura il completo rispetto dei principi fondamentali di:

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: L'erogazione del servizio avviene nel rispetto del principio di uguaglianza inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione dei cittadini.
- Continuità: Vengono garantite la continuità nell'erogazione del servizio e la continuità assistenziale.
- Partecipazione: L'utente ha infatti diritto di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda ma anche di proporre osservazioni, suggerimenti, e di esprimere valutazioni del servizio ricevuto.
- Efficacia ed efficienza: si persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adattando le soluzioni metodologiche, tecnologiche, organizzative e procedurali alle esigenze e ai bisogni emersi.
- Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni: L'ente gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

Lo stile che nello S.M.I. Gli Acrobati di Lallio intendiamo utilizzare è quello di una risposta che sia umana ma al contempo altamente professionale, luoghi dove ci si possa sentire accolti ma anche curati da specialisti che sanno ascoltare, capire, agire prendendosi le responsabilità specifiche della propria professione ma anche quelle proprie dei semplici rapporti umani.

Il servizio è stato accreditato in data 06/11/2025 con il decreto RL n°15814 con CUDES 098218.

Condizioni e criteri di accoglienza che danno diritto all'accesso

Il servizio è gratuito e ad accesso diretto. Gli obiettivi principali sono la prevenzione, tutela e promozione della salute, intesa a livello globale, per persone con dipendenze patologiche da sostanze (alcol, stupefacenti) e comportamentali (gioco d'azzardo patologico, dipendenza da videogiochi, internet, da social media, da shopping, da sesso o pornografia, da lavoro, da cibo, da esercizio fisico ecc...). I percorsi terapeutici sono personalizzati e multidisciplinari e vengono



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

svolti con modalità individuali e/o di gruppo. Sono attivi percorsi di supporto per familiari e caregiver.

Lo S.M.I. Gli Acrobati si rivolge a:

- cittadini italiani e stranieri con dipendenze da sostanze legali e illegali, gioco d'azzardo patologico o altre dipendenze legate alla sfera comportamentale;
- familiari, caregiver o persone vicine a che ha o potrebbe avere problemi di consumo, per un aiuto in prima persona o indiretto anche per facilitazione all'aggancio al Servizio;
- scuole, associazioni, enti locali, istituzioni pubbliche o private che intendano collaborare in rete per avviare attività di prevenzione, percorsi di formazione, attività di cura o anche solo per avere informazioni circa il Servizio o l'ambito specialistico di cui si occupa.

L'accesso può avvenire su base volontaria o tramite segnalazione da altri servizi. Le sedi sono accessibili anche ai portatori di disabilità fisiche o motorie.

- **Documenti necessari:** Carta d'identità, codice fiscale e tessera sanitaria. Per gli stranieri irregolari, si attiva un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) con invio in ATS.
- **Anonimato:** Garantito, se richiesto.
- **Trattamento farmacologico:** Attivato dal medico sulla base dello stato di salute del paziente.
- **Costi:** Il Servizio è gratuito le situazioni di abuso/dipendenza da leciti od illeciti e per il gioco d'azzardo patologico (garantite dai Livelli Essenziali di Assistenza) mentre non lo sono nei seguenti casi:
 - Commissione patenti (a carico dell'interessato come da normativa di legge)
 - Certificazione di non alcol-tossicodipendenza (secondo livello accertamenti di medicina del lavoro, a carico del datore di lavoro come da normativa di legge)
 - Tabagismo e dipendenze comportamentali (co-partecipazione mediante ticket).



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Criteri di presa in carico e dimissioni

Il percorso terapeutico si articola in diverse fasi:

1. **Colloquio di accoglienza** (entro 7 giorni dal primo contatto): Il primo colloquio ha l'obiettivo di offrire un primo spazio di ascolto alla richiesta di aiuto, fornendo informazioni sul funzionamento del servizio e sul modello di intervento adottato. In questa fase, il paziente riceve anche indicazioni sulle modalità di un'eventuale presa in carico e sul percorso di valutazione successivo. È garantita la possibilità di restare anonimo, come previsto dal D.P.R. 309/90 Art. 120, comma 3. In caso di tale richiesta, la scheda non conterrà dati anagrafici o altre informazioni che possano consentire l'identificazione dell'utente (D.P.R. 309/90 Art. 120, comma 6). L'utente verrà identificato tramite un codice numerico generato in modo da impedire la riconducibilità alla sua identità. Viene garantita una prima valutazione generale della situazione del paziente nell'arco di 10 giorni, sempre che il paziente rispetti gli appuntamenti fissati; nel caso di minori o di adulti conviventi con minori la valutazione è anche di tipo sociale.
2. **Valutazione multidimensionale** (entro 15 giorni dall'accoglienza): Il percorso di valutazione prevede una serie di incontri iniziali con il medico, l'educatore o l'assistente sociale e lo psicologo. Durante questi colloqui vengono raccolte le informazioni sulla storia personale e la richiesta del paziente, al fine di stabilire gli obiettivi e le modalità di intervento. Per le donne in gravidanza e per le persone con condizioni sanitarie particolarmente critiche, è garantita una valutazione multidisciplinare entro un massimo di 8 giorni.
3. **Definizione del Piano Individualizzato (P.I.) e del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.):** Per ogni paziente vengono elaborati programmi personalizzati, aggiornati nel tempo, con l'obiettivo di favorire un equilibrio psicofisico soddisfacente, affrontare e risolvere la condizione di abuso o dipendenza e promuovere il reinserimento sociale e lavorativo. Il percorso terapeutico viene definito e condiviso con il paziente.
4. **Monitoraggio periodico e ridefinizione del progetto terapeutico (ogni 6 mesi):** I pazienti vengono sottoposti a una rivalutazione periodica della loro situazione in relazione agli obiettivi del programma in corso, con la possibilità di definire un nuovo piano terapeutico con obiettivi aggiornati e concordati. Durante queste fasi di verifica, vengono



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

utilizzate specifiche scale di valutazione per facilitare il monitoraggio e l'eventuale ridefinizione del percorso. Al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, si valuta la possibile conclusione del programma. La dimissione può avvenire anche per interruzione volontaria del percorso. In ogni caso, al momento della dimissione, viene rilasciata una relazione conclusiva al paziente.

Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni offerte dallo S.M.I. rientrano in cinque macro-aree:

- **Medica** (visite, diagnosi, trattamenti farmacologici)
- **Infermieristica** (somministrazione farmaci, monitoraggi tossicologici)
- **Psicologica** (supporto individuale, psicoterapia, gruppi di auto-aiuto)
- **Educativa** (supporto nella gestione della quotidianità, prevenzione delle ricadute)
- **Sociale** (inserimento lavorativo, supporto alle famiglie, collaborazione con la giustizia)

Le principali prestazioni erogate sono le seguenti: colloquio di accoglienza, valutazione multidimensionale e multidisciplinare, visite mediche e visite mediche specialistiche, supporto psicologico e psicoterapia, colloqui sociali, colloqui educativi, colloqui infermieristici, diagnosi e certificazione di tossicodipendenza e altre certificazioni come da legislatura vigente, relazioni sul programma terapeutico in atto (anche in relazione alla richiesta di misure alternative alla detenzione in carcere od altri benefici), scale di valutazione psicodiagnostica, questionari o rating scale di follow-up clinico per la valutazione degli esiti, colloqui di consulenza ai familiari, attività di prevenzione mediante counselling, distribuzione di materiale finalizzato al contenimento delle infezioni sessualmente trasmesse, attività di rete, accompagnamento al paziente, gruppi terapeutici e/o socioeducativi, management clinico telefonico.

Il nostro team di professionisti è composto da medici, medici psichiatri, infermieri, educatori professionali, assistenti sociali, psicologi e psicoterapeuti. L'équipe si riunisce tutte le settimane ed è supervisionata da professionista esterno con regolarità.

Presso il servizio vengono inoltre effettuate le seguenti attività:

- somministrazione e affido di farmaci agonisti;
- monitoraggi tossicologici su matrice urinaria e cheratinica (capello, pelo);
- esami ematochimici;



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

- test di screening per le malattie sessualmente trasmissibili.

È possibile somministrazione di farmaco a domicilio nei casi di comprovata e grave impossibilità a muoversi.

Le prestazioni possono essere individuali, di coppia o di gruppo, con il coinvolgimento di familiari quando opportuno.

Il progetto individuale può prevedere anche il coinvolgimento di altri servizi in rete, soprattutto in relazione alle patologie correlate all'uso di sostanze stupefacenti (es. CPS, SPDC, CT, Tutela Minori, Malattie Infettive, ecc.). I professionisti possono erogare prestazioni anche presso le sedi di altri servizi e i reparti di degenza ospedaliera. Il servizio collabora attivamente con le Istituzioni di Giustizia.

Tutti i professionisti dello S.M.I., in particolare il comparto medico sanitario, svolgono attività di prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (MTS, overdose, ecc.), attraverso incontri di counselling/colloqui e visite mediche.

Particolare attenzione è rivolta ai minori, con problemi correlati al consumo di sostanze o gioco d'azzardo o figli di pazienti in carico allo S.M.I.

Ogni anno vengono elaborati dati statistici riferiti all'anno precedente. Questa attività ci permette di valutare i macro-processi di cura e di valutare l'impatto sulle singole persone e sul territorio di riferimento.

Orario di funzionamento

Gli orari di apertura del servizio sono:

- Dal lunedì al venerdì: 10:30 - 18:30
- Sabato e domenica: Apertura su necessità. Reperibilità medica telefonica per le terapie agoniste: 08:30 - 10:00 (Cell. 320.2258740).

Per l'intero orario di accesso al pubblico è garantita la compresenza di tutti gli operatori dalle ore 12:30 alle ore 18:30 e la pronta disponibilità di un medico e di un infermiere dalle 10:30 alle 12:30.

Durante l'intero orario di apertura, dalle ore 10:30 alle ore 18:30 è garantita la risposta a quesiti telefonici e/o richieste di informazioni e appuntamenti.

Gli orari per la Somministrazione Farmaci sono:



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

- Lunedì - venerdì: 12:15 - 13:30 e 16:30 - 17:45
- Somministrazione domiciliare in caso di gravi difficoltà.

Raggiungibilità dell'Unità di offerta con i mezzi di trasporto

La sede dello S.M.I. (servizio multidisciplinare integrato) Gli Acrobati è:

- VIA NIGARZOLA N°6, LALLIO 24040 (BG) in corso di accreditamento.
- **Indirizzo:** VIA NIGARZOLA N°6, LALLIO 24040 (BG) in corso di accreditamento
- **Contatti:** Tel. +39 035.05.12.088 | E-mail: smilallio@bessimo.it
- **Sito web:** www.bessimo.it
- **Social:** Facebook: Cooperativa di Bessimo | Instagram: cooperativa di Bessimo
- **Mezzi di trasporto:**
 - Autobus: ATB Bergamo LINEA 5 a o B o E. Quando saranno terminati i lavori EBRT ci sarà un collegamento diretto tra le stazioni di Bergamo-Stezzano e Verdello con un passaggio di circa ogni 20 min. (Osio Sopra – Villa di Serio).
 - Auto: Uscita Autostrada A4 Dalmine. Procedere in direzione Brembana/Como/Lecco/Milano/Bergamo. Entrare in SS470 fino allo svincolo per Lallio/Dalmine/Sforzatica. Dopo 200 mt svoltare a destra e prendere via Stella Alpina. Proseguire dritto per 300 mt, svoltare a sinistra per VIA NIGARZOLA. Il parcheggio è disponibile presso l'area commerciale, situata a 300 mt. O, in alternativa, nei numerosi posti auto liberi situati nelle vie parallele. Il servizio dispone inoltre, nell'area interna di 6 posti auto.

Il Servizio dispone di: sala d'attesa, ambulatorio medico e infermieristico, uffici per consulenze (psicologica, educativa, sociale), servizi igienici per disabili, sala riunioni e spazi amministrativi.

Informazioni su strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite

La tutela degli utenti è garantita attraverso:

- La sottoscrizione del consenso informato.
- La trasparenza nelle informazioni, fornite in modo corretto, chiaro e completo.
- La possibilità di accedere al servizio in forma anonima.



Cooperativa di Bessimo Onlus

Sede legale ed amministrativa

Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)

Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681

e-mail info@bessimo.it

www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

- Il rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003) e del segreto professionale. Il titolare del trattamento dei dati è il Presidente della Cooperativa di Bessimo, mentre il Responsabile della Protezione Dati (RPD), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento Privacy UE/2016/679, è il sig. Vincenzo Fausti del CONAST di Brescia.
- Il controllo istituzionale, garantito dalla vigilanza dell'ATS Bergamo.

DIRITTI DEGLI UTENTI:

I cittadini afferenti al Servizio hanno diritto:

- Alla libertà di scelta del servizio dove curarsi.
- Ad un ascolto telefonico, durante l'orario di apertura, per qualunque domanda o chiarimento.
- Alla tutela della privacy e del segreto professionale.
- Ad essere informato della diagnosi e dei trattamenti che gli vengono proposti, dei loro limiti, rischi e vantaggi, nonché delle possibili alternative.
- Al supporto del personale per i rapporti con altri servizi.
- All'accesso ai trattamenti per la prevenzione, la cura e la riabilitazione della dipendenza patologica e delle patologie correlate.
- L'utente ha il diritto di esprimere reclami e/o suggerimenti.

L'accesso al Servizio e alle prestazioni erogate, compreso il monitoraggio tossicologico, sono garantiti anche ai portatori di disabilità fisica e motoria.

Allo stesso tempo si richiede all'utenza il rispetto del personale, delle regole di accesso, degli orari e degli ambienti.

Lo S.M.I. Gli Acrobati di Lallio rifiuta qualsiasi forma di violenza



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Informazioni su strumento, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione utenti

Ogni anno gli utenti possono compilare questionari di soddisfazione, utili per monitorare e migliorare l'organizzazione del servizio.

Gestione, valutazione e miglioramento della qualità del servizio

Il Responsabile di Sede o il Direttore sanitario, una volta al mese, convoca la riunione di staff dove si effettua una costante valutazione dell'andamento del servizio, in relazione agli obiettivi preposti. Alla riunione di staff partecipano: il direttore sanitario, il responsabile del servizio e gli altri operatori del servizio.

Ogni settimana il direttore sanitario convoca e coordina l'incontro di équipe dove, oltre alla discussione dei casi, vengono effettuate continue verifiche sia sugli aspetti terapeutici che organizzativi. Questo modus operandi, oltre a rispondere ad una maggiore coerenza delle diverse funzioni all'interno della nostra organizzazione, risponde anche all'obiettivo di far percepire a verifica come parte integrante di tutti i nostri processi lavorativi, avvicinando e coinvolgendo sempre più chi opera nel suo insieme. La verifica quindi non è intesa come un'operazione distante da chi fa, ma come strumento operativo di programmazione, attraverso la quale gli operatori possono fermarsi a riflettere sul proprio lavoro ed eventualmente modificare e migliorare il proprio intervento. Almeno una volta all'anno avviene il coinvolgimento di tutti gli operatori coinvolti nel servizio insieme componente del consiglio di amministrazione.

Definizione dei tempi di gestione segnalazioni e reclami

Ogni utente ha la possibilità di esprimere suggerimenti o presentare reclami:

- **Verbalmente**, rivolgendosi al Servizio di Accoglienza, al Direttore Sanitario o al proprio operatore di riferimento.
- **In forma anonima**, compilando l'apposito modulo e inserendolo nell'urna dedicata presso il front office.

I reclami vengono esaminati entro 30 giorni dalla data di ricezione. (In allegato: fac-simile del modulo per reclami e suggerimenti).



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz.2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni per assicurare la continuità assistenziale

La continuità delle cure è un obiettivo fondamentale del nostro servizio. Essa si realizza attraverso l'integrazione tra i diversi professionisti coinvolti e la connessione tra i vari livelli di assistenza, con particolare attenzione al collegamento fra:

- i diversi componenti dell'équipe;
- le diverse entità del territorio (ad esempio servizio sociale, ambulatori di salute mentale, medici di medicina generale);
- il servizio ambulatoriale e i servizi residenziali (comunità afferenti all'area salute mentale o dipendenze, cliniche riabilitative per salute mentale o specialistiche dipendenze);
- il servizio ambulatoriale e l'ospedale (SPDC ma non solo);
- il nostro S.M.I. e gli altri Servizi per le tossicodipendenze pubblici o del privato accreditato;
- le U.O. delle carceri;
- il servizio e il tribunale, gli uffici di esecuzione penale esterna ed eventualmente le forze dell'ordine.

Il servizio garantisce la continuità assistenziale anche in situazioni di urgenza o eventi imprevisti; durante l'attività di Servizio (orario di apertura dello S.M.I.) viene data la priorità a necessità di questo tipo, in orario di chiusura è possibile inviare comunque la richiesta via mail a smilallio@bessimo.it o via pec a bessimo@pec.confcooperative.it.

Lo scambio di informazioni interno alla U.O. è facilitato dalla presenza della cartella informatizzata comune, dove vengono registrati i colloqui, le raccolte anamnestiche, gli esami tossicologici ed ematici, le scale di valutazione da parte dei diversi professionisti. La riunione di équipe settimanale permette di integrare le informazioni sui casi e di arrivare ad una sintesi/programma multidisciplinare che viene registrato nel verbale di équipe e caricato nella cartella del singolo paziente.

Il case manager è il principale referente e corresponsabile del percorso diagnostico-terapeutico più appropriato, coordinando le diverse opzioni di assistenza, comprese le strutture residenziali comunitarie o ospedaliere.



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Lo scambio di informazioni avviene telefonicamente e/o tramite relazioni, certificazioni e piani terapeutici, con l'obiettivo di fornire agli enti di riferimento tutti gli elementi utili per costruire un percorso di cura personalizzato. Questo processo avviene nel rispetto delle preferenze espresse dall'utente al momento della compilazione del consenso all'utilizzo dei dati sensibili.

In caso di inserimento in una struttura residenziale, sanitaria o socio-sanitaria o in un reparto di degenza, viene predisposto il passaggio di informazioni tramite relazione scritta o in forma orale in caso di necessità più rapida. In questi casi gli operatori di riferimento effettuano visite periodiche per garantire la continuità della presa in carico. Le visite possono essere effettuate di persona o mediante videochiamata o telefonata. Durante i percorsi comunitari, le visite (chiamate verifiche) assumono un ruolo essenziale anche per verificare l'andamento del trattamento, in collaborazione con l'operatore della struttura ospitante. Nel caso di degenza in reparto ospedaliero il medico del servizio specialistico è a disposizione per la condivisione anche delle scelte terapeutiche farmacologiche o riguardanti gli esami strumentali. Tutti gli interventi vengono riportati nella cartella clinica del paziente e diventano quindi parte integrante del fascicolo sanitario.

Personale e formazione

Il personale è identificabile tramite un tesserino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica professionale. La formazione delle diverse figure professionali è garantita dal possesso dei titoli di studio richiesti e da un programma annuale di formazione e aggiornamento, definito in base ai bisogni formativi del team.

Per il personale di nuova nomina, oltre al possesso del titolo di studio, è previsto un periodo iniziale di formazione che include un affiancamento a professionisti con maggiore esperienza.

La supervisione di équipe viene organizzata ogni 5 settimane.

Sicurezza: emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.

Lo SMI è dotato di un Piano di Emergenza ed Evacuazione che indica le procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro i pazienti ed il personale in caso di eventi calamitosi.



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

Nella struttura sono esposte in modo ben visibile le istruzioni da seguire e i comportamenti da adottare in caso di emergenza con l'indicazione delle vie di fuga.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria

Le informazioni riguardanti il servizio sono contenute nella presente **Carta dei Servizi**, aggiornata periodicamente, esposta al pubblico presso il front office e pubblicata sul sito web.

L'accesso ai dati personali avviene nel rispetto della normativa **L. 231/2001**. È possibile richiedere una copia della cartella clinica, con un costo di **€25,00 ogni 100 fogli autenticati**.

Per ottenere la documentazione, è necessario:

1. Inviare una **richiesta formale di accesso agli atti** tramite raccomandata A.R.
2. Allegare una **lettera firmata dal titolare della cartella** e una **copia del documento d'identità valido**.

La richiesta verrà evasa entro **30 giorni dalla ricezione** della raccomandata.

Per maggiori informazioni: www.bessimo.it

ALLEGATI

1. Scheda segnalazione reclami/suggerimenti
2. Questionario anonimo soddisfazione degli utenti



Cooperativa di Bessimo Onlus
Sede legale ed amministrativa
Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)
Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681
e-mail info@bessimo.it
www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

ALL. 1: SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI¹

**Alla c.a.
Responsabile S.M.I. Gli Acrobati**

Sesso: M – F

Età _____

MOTIVO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO:

In particolare porto alla vostra attenzione quanto segue:

Data _____

Se desidera ricevere una risposta la invitiamo a lasciare un recapito (mail o telefono)

*In ogni caso Le garantiamo che i suoi reclami/suggerimenti saranno valutati attentamente dalla
Direzione.*

Grazie per la collaborazione.

¹ I reclami vengono esaminati entro 30 giorni dalla data di ricezione



Cooperativa di Bessimo Onlus

Sede legale ed amministrativa

Via Casella, 11 - 25062 CONCESIO (BS)

Tel. 030.27.51.455 - Fax 030.27.51.681

e-mail info@bessimo.it

www.bessimo.it



Certificazione di qualità in base alla
norma UNI EN ISO 9001 ediz. 2015
Settore EA 38F (assistenza sociale).

ALL. 2: QUESTIONARIO ANONIMO SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

QUESTIONARIO ANONIMO SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI																																																											
U.O. S.M.I. GLI ACRobati - LALLIO (BG) 24040 - VIA NIGARZOLA N°6																																																											
<i>Gentile Signore/a</i> <i>le chiediamo di esprimere un giudizio sui servizi dello S.M.I. gli Acrobati di Lallio.</i> <i>Indichi con una croce (X) la casella corrispondente alla sua preferenza o giudizio.</i> <i>Le sue risposte saranno utili per rispondere meglio alle esigenze degli utenti.</i> <i>La preghiamo gentilmente di compilare il questionario e di deporlo nell'apposita scatola posta all'entrata dello S.M.I. gli Acrobati.</i>																																																											
Data di compilazione del questionario: _____																																																											
Sesso <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td style="padding: 2px 10px;">M</td><td style="padding: 2px 10px;">F</td></tr></table> Età _____					M	F																																																					
M	F																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 60%;"></th><th style="width: 10%;">Per niente</th><th style="width: 10%;">Poco</th><th style="width: 10%;">Molto</th><th style="width: 10%;">Del tutto</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Come valuti l'accoglienza del Servizio?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>2 Come valuti gli orari di apertura del Servizio?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>3 Come valuti il comfort e la pulizia degli ambienti?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>4 Ti senti sostenuto dagli Operatori di riferimento?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>5 Come valuti il tempo di attesa tra l'orario dell'appuntamento, dei colloqui?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>6 Come valuti il tempo di attesa e l'orario delle terapie farmacologiche e monitoraggio?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>7 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>8 Rispetto della riservatezza e trattamento dei tuoi dati personali</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>9 Il percorso intrapreso allo S.M.I. ritieni che abbia migliorato la tua situazione?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>10 Quanto rispetti i tuoi appuntamenti e le indicazioni che ti vengono date dagli operatori?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr></tbody></table>						Per niente	Poco	Molto	Del tutto	1 Come valuti l'accoglienza del Servizio?	☐	☐	☐	☐	2 Come valuti gli orari di apertura del Servizio?	☐	☐	☐	☐	3 Come valuti il comfort e la pulizia degli ambienti?	☐	☐	☐	☐	4 Ti senti sostenuto dagli Operatori di riferimento?	☐	☐	☐	☐	5 Come valuti il tempo di attesa tra l'orario dell'appuntamento, dei colloqui?	☐	☐	☐	☐	6 Come valuti il tempo di attesa e l'orario delle terapie farmacologiche e monitoraggio?	☐	☐	☐	☐	7 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	8 Rispetto della riservatezza e trattamento dei tuoi dati personali	☐	☐	☐	☐	9 Il percorso intrapreso allo S.M.I. ritieni che abbia migliorato la tua situazione?	☐	☐	☐	☐	10 Quanto rispetti i tuoi appuntamenti e le indicazioni che ti vengono date dagli operatori?	☐	☐	☐	☐
	Per niente	Poco	Molto	Del tutto																																																							
1 Come valuti l'accoglienza del Servizio?	☐	☐	☐	☐																																																							
2 Come valuti gli orari di apertura del Servizio?	☐	☐	☐	☐																																																							
3 Come valuti il comfort e la pulizia degli ambienti?	☐	☐	☐	☐																																																							
4 Ti senti sostenuto dagli Operatori di riferimento?	☐	☐	☐	☐																																																							
5 Come valuti il tempo di attesa tra l'orario dell'appuntamento, dei colloqui?	☐	☐	☐	☐																																																							
6 Come valuti il tempo di attesa e l'orario delle terapie farmacologiche e monitoraggio?	☐	☐	☐	☐																																																							
7 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐																																																							
8 Rispetto della riservatezza e trattamento dei tuoi dati personali	☐	☐	☐	☐																																																							
9 Il percorso intrapreso allo S.M.I. ritieni che abbia migliorato la tua situazione?	☐	☐	☐	☐																																																							
10 Quanto rispetti i tuoi appuntamenti e le indicazioni che ti vengono date dagli operatori?	☐	☐	☐	☐																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th colspan="5" style="text-align: center; padding: 2px;">COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELLO S.M.I. GLI ACRobati?</th></tr><tr><th colspan="5" style="text-align: center; padding: 2px;">si può barrare più di una casella</th></tr></thead><tbody><tr><td style="width: 30%;">medico di base</td><td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td><td style="width: 30%;"></td><td style="width: 20%;">invio del tribunale o prefettura</td><td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>internet - facebook</td><td style="text-align: center;">☐</td><td></td><td>amici e conoscenti</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>altri utenti dello S.M.I.</td><td style="text-align: center;">☐</td><td></td><td>altro</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr></tbody></table>					COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELLO S.M.I. GLI ACRobati?					si può barrare più di una casella					medico di base	☐		invio del tribunale o prefettura	☐	internet - facebook	☐		amici e conoscenti	☐	altri utenti dello S.M.I.	☐		altro	☐																														
COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELLO S.M.I. GLI ACRobati?																																																											
si può barrare più di una casella																																																											
medico di base	☐		invio del tribunale o prefettura	☐																																																							
internet - facebook	☐		amici e conoscenti	☐																																																							
altri utenti dello S.M.I.	☐		altro	☐																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 60%;"></th><th style="width: 10%;">Per niente</th><th style="width: 10%;">Poco</th><th style="width: 10%;">Molto</th><th style="width: 10%;">Del tutto</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Complessivamente quanto sei soddisfatto del nostro servizio?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr><tr><td>2 Consigliaresti ad altri lo S.M.I. GLI ACRobati?</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td><td style="text-align: center;">☐</td></tr></tbody></table>						Per niente	Poco	Molto	Del tutto	1 Complessivamente quanto sei soddisfatto del nostro servizio?	☐	☐	☐	☐	2 Consigliaresti ad altri lo S.M.I. GLI ACRobati?	☐	☐	☐	☐																																								
	Per niente	Poco	Molto	Del tutto																																																							
1 Complessivamente quanto sei soddisfatto del nostro servizio?	☐	☐	☐	☐																																																							
2 Consigliaresti ad altri lo S.M.I. GLI ACRobati?	☐	☐	☐	☐																																																							
Suggerimenti migliorativi:																																																											
Grazie per il tempo prezioso che ci ha dedicato Le sue risposte ci aiuteranno a migliorare il servizio Arrivederci e buona giornata!																																																											