

# CARTA DEI SERVIZI

Comunità Terapeutiche Riabilitative Psichiatriche



*Non esiste la strada verso la felicità,  
la strada STESSA è felicità*  
Thích Nhat Hanh

# SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>1 - MISSIONE ED OBIETTIVI .....</b>	<b>3</b>
I valori.....	4
La politica.....	4
<b>2 – PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>5</b>
Eguaglianza	
Imparzialità	
Continuità	
Partecipazione	
Efficacia ed efficienza	
Doveri dei residenti	
<b>3 - LE STRUTTURE.....</b>	<b>6</b>
Comunità La Bonne Semence	
Comunità La Bonne Semence2	
Residenzialità Leggera.....	7
<b>L'équipe .....</b>	<b>7</b>
<b>I Responsabili</b>	
<b>L'invio</b>	
Documentazione necessaria per il soggiorno	
Cosa portare per il soggiorno.....	8
Accoglienza	
Il percorso riabilitativo in Comunità	
La Famiglia	
Il lavoro	
I permessi e le visite.....	9
I pasti in Comunità	
Il commiato	
Copia della cartella clinica	
<b>4 - INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>9</b>
Fumo	
Telefono e cellulare.....	10
<b>5 - MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA .....</b>	<b>10</b>
Relazioni con il pubblico e Gestione Reclami	
Verifica degli impegni	
<b>6 - OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>10</b>
Risorse Umane	
Informazione e privacy.....	11
Sicurezza	
Personale	
Igiene	
Sorveglianza in Comunità	
Elettricità e rischi connessi	
Piano delle emergenze	
Impianti tecnologici	
<b>7 - CONTATTI .....</b>	<b>12</b>
<b>8 - COME RAGGIUNGERE LE COMUNITÀ .....</b>	<b>12</b>
CTR–CSE – Carta dei Servizi – rev 9 del 18.03.2026	

## INTRODUZIONE

*Contatto & La Bonne Semence Società Cooperativa Sociale è una Cooperativa Sociale, nata dalla fusione della cooperativa La Bonne Semence con la cooperativa Contatto in data 1 dicembre 2023. Entrambe le cooperative fanno parte del Gruppo IN insieme alle cooperative ALP Life e ProgettAzione.*

*La Cooperativa Sociale “La Bonne Semence” si è costituita nel 1996 per dare luogo ad una Comunità Terapeutica della salute mentale ad alta intensità riabilitativa e per promuovere lo sviluppo di una psichiatria di comunità.*

*La Cooperativa Sociale “Contatto” costituita nel 1997, propone e sviluppa servizi ed attività produttive per offrire occupazione a persone con fragilità (persone con disabilità fisica, disturbi psichici, ecc.).*

### 1 – MISSIONE ED OBIETTIVI

*Partendo dal codice etico, assunto come riferimento, sulla base dei principi e dei valori condivisi, i principi fondamentali della mission, volti alla **promozione del potenziale sociale delle persone (soci, lavoratori, utenti)**, attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale, con la convinzione che l'attività lavorativa possa condurre all'auto-realizzazione, anche con il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse del territorio, la revisione continua e l'erogazione dei servizi alla persona; sono:*

- *MUTUALITA': ispirata al principio dell'aiuto scambievole e delle prestazioni reciproche*
- *SOLIDARIETA': intesa come identità di interessi, idee e sentimenti, volta alla promozione del potenziale sociale delle persone.*
- *DEMOCRATICITA'*
- *IMPEGNO*
- *EQUILIBRIO delle responsabilità e il rispetto ai ruoli, di rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*
- *SPIRITO COMUNITARIO*
- *LEGAME CON IL TERRITORIO*

*La specificità dell'approccio consiste:*

- *nell'operare una presa in carico globale dell'utente e il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B*
- *fornire pacchetti riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni*
- *stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole dell'utenza e delle loro famiglie*
- *finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale*

*La Cooperativa in un'ottica di costante miglioramento, promuove attivamente, al suo interno ed al suo esterno, la cultura della qualità del servizio, tendendo alla massima efficienza ed efficacia, e del rigore scientifico in ambito psichiatrico, con lo stile di condivisione proprio della cooperazione sociale. Ciò può essere conseguito solo con un razionale utilizzo delle risorse, attraverso un processo di management strategico ad obiettivi - individuati, condivisi, tempificati, quantificati, affidati, realizzati e verificati - e ad un costante apprendimento organizzativo.*

*Quest'ultimo, in Cooperativa, si sostanzia concretamente nel costante impegno nella formalizzazione, aggiornamento e diffusione tra gli Operatori delle migliori prassi, attraverso un lavoro sistematico di raccolta, organizzazione e rielaborazione delle informazioni e delle esperienze acquisite all'interno della cooperativa ed acquisibili all'esterno dalle reti in cui è inserita.*

## I valori

I valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa sono:

- **La persona:** come centro dell'organizzazione Cooperativa e fine ultimo del nostro agire.
- **La Comunità Terapeutica e l'accoglienza in appartamenti protetti:** come luogo in cui si situa la nostra azione e verso la quale si agisce una promozione per la cittadinanza attiva.
- **La cultura:** elementi vitali della comunità locale vengono acquisiti ed elaborati come cultura del territorio stesso e quindi dalla comunità terapeutica che ne fa parte.
- **La testimonianza:** recepire le istanze ed i bisogni che vengono dalla comunità locale per farsi portavoce.
- **Il bene comune e la mutualità:** il bene della comunità ed il suo interesse è più grande e quindi prioritario rispetto al bene della propria organizzazione.
- **La solidarietà:** Come modalità attiva e concreta di vicinanza ai bisogni del territorio, delle famiglie, della gente, degli "utenti", dei soci...
- **L'imprenditorialità:** carattere distintivo delle nostre organizzazioni nell'ambito del terzo settore.
- **L'etica dell'azione:** quale fondamento morale dell'agire economico finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e delle comunità, costruito sull'onestà, sulla trasparenza, sulla responsabilità individuale e collettiva, sulla dimensione di pluralità delle nostre organizzazioni.
- **L'economia etica:** L'utilizzo degli strumenti economici costituisce il modo di partecipare della cooperazione sociale alla costruzione del bene comune. La solidarietà sociale realizzata dalle nostre cooperative utilizza l'energia del denaro e dello strumento impresa e di questo fa la propria specificità.
- **La cooperazione:** Ricerca e sostegno alla COOPERAZIONE intesa come organizzazione pluralista in cui sperimentare la compartecipazione all'agire comune e la dimensione del potere diffuso.

## La politica

Ciò che segue è la politica della Qualità della Cooperativa:

- **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa partecipa e/o promuove attivamente a luoghi/momenti di confronto permanente (forum, consulte, DSM, ecc.) con cooperative sociali, enti pubblici di tipo istituzionale, coinvolto, interessato o generico, al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche connesse alle persone fragili o per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.
- **Promozione della cultura della qualità:** la Cooperativa attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo che permea l'intera organizzazione.
- **Promozione dell'Impresa sociale:** la Cooperativa nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, condivide e collabora fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, non solo in ambito psichiatrico, ed ha fornire stimolo e supporto all'impresa sociale.
- **Sviluppo dell'assetto societario:** la Cooperativa, per realizzare la propria missione, ha necessità di ampliare costantemente la base sociale, di articolarla e di aumentarne la consapevolezza ed il senso di appartenenza. Questo costante impegno deve essere supportato da specifici progetti di informazione e formazione, ed una costante attenzione agli aspetti comunicazionali verso gli enti di riferimento.
- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** la Cooperativa pone la massima attenzione nella cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora l'attività operativa della Comunità Terapeutica in particolare e della Cooperativa in generale. Porre la massima attenzione alle risorse umane significa non lasciare al caso i seguenti aspetti, ma integrarli a pieno titolo nel processo di gestione e nel sistema di qualità:

## 2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

Contatto & Bonne Semence si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

### **Imparzialità**

I comportamenti verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

### **Continuità**

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

### **Partecipazione**

Deve essere garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso della struttura. Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'utente può compilare, per valutare il servizio erogato, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

### **Efficacia ed efficienza**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute degli utenti. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

### **Doveri degli utenti**

Devono essere rispettati da parte degli utenti i doveri e le norme di civile convivenza, con la volontà di collaborare con il personale e nell'osservanza delle regole e delle norme della Cooperativa.

### **La Comunità La Bonne Semence**

*Questa comunità è nata in un contesto culturale particolare rispetto alla maggioranza delle Comunità del privato sociale.*

*È sorta da un gruppo di operatori psichiatrici del Servizio sanitario pubblico operante nella U.O.P. di Treviglio, consapevoli che, malgrado la piena realizzazione delle strutture della U.O.P. di quel territorio molti pazienti erano immessi con fatica e spesso casualmente in strutture private extra-provinciali solamente dalla disponibilità di posti letto.*

*In particolare si avvertiva la carenza di una struttura capace di accogliere pazienti giovani appena usciti dal primo evento psicotico o da uno scompenso grave in situazioni Borderline, quando il quadro di destrutturazione psichica richiede un'attenzione assolutamente particolare sia per il paziente che per la sua famiglia proprio perché momento di "mutamento catastrofico".*

*Il Comune di Treviglio, la Banca di Credito Cooperativo di Treviglio, l'Associazione famigliari hanno poi dato un contributo decisivo.*

*Il progetto originario è stato quindi di costruire una Comunità per pazienti psicotici e Borderline prevalentemente giovani, in particolare per pazienti che hanno appena superato la fase di acuzie, per un soggiorno significativo, ma non indefinito nel tempo, con un accordo progettuale intenso con gli operatori invianti e con la famiglia.*

*La vita alla Bonne Semence si pone come un'occasione forte perché nel continuum esistenziale dei pazienti si realizzi l'occasione di un'esperienza diversa.*

*La centralità del pensiero e della filosofia della Bonne Semence è che, la comprensione e l'accudimento della mente, rappresentano il cuore dell'esperienza dell'esistenza. La mente è l'oggetto dell'osservazione, è l'oggetto della consapevolezza, è l'oggetto della compassione.*

*La comunità Terapeutica è stata accreditata CRA inizialmente per 18 pazienti nel 2002 e per 20 pazienti nel 2019.*

### **La Comunità La Bonne Semence2**

*La nuova comunità si inserisce nel medesimo contesto culturale della Comunità psichiatrica La bonne Semence di Oltre il colle. Ne è figlia e naturale evoluzione.*

*La vita alla Bonne Semence si poneva come un'occasione forte perché nel continuum esistenziale dei ragazzi si realizzasse la possibilità di un'esperienza diversa.*

*Proprio da questa esperienza verificata in 10 anni, e in continua verifica è nato il progetto di aprirsi ad un nuovo compito con giovani pazienti provenienti dagli O.P.G. (ora REMS).*

*In questi pazienti il disturbo della mente ha dato forma ad un gesto che ha innescato un evento e una serie di eventi. Il "gesto" ha cambiato per questi pazienti la storia della propria vita. Il gesto – giustizia – vendetta – difesa, compiuto nella lucidità o nella violenza di una emozione si costituisce come segno – marchio rispetto al mondo e si pone come complicazione spaventosa di fronte al tribunale della realtà. Superato il momento del crimine, il rientro nella piattaforma della realtà condivisa, quando esiste questa possibilità di ritorno, comporta per il paziente un duro lavoro.*

*Riconoscere il gesto, sopportarlo, tenerlo nella propria mente come evento che è potuto accadere, o ancora, ridimensionarlo e ricondurlo alla comprensione del suo poter essere accaduto, tutto ciò ed altro ancora, deve poi fluire, durante la riabilitazione, nella possibilità di fare esperienza di altri modi di agire le proprie difese, di fare giustizia, o di fare vendetta.*

*Tutto ciò può accadere solo in una situazione nuova, regolata da una logica diversa, dove accanto ad un lavoro personale sui propri vissuti e sulla propria mente ci si possa immergere in un clima che favorisca questo processo di pensiero e di riconoscimento.*

*Nuove abitudini di pensiero e di comportamento hanno così forse la possibilità di rifiorire ancora come dopo un uragano riprende a scorrere la vita nella lentezza giusta ed appropriata*

### **La Residenzialità Leggera**

*Essendo temporanea la permanenza in comunità ed avendo come obiettivo il ritrovamento del benessere delle persone ospitate e della loro autonomia, la Cooperativa ha sin da subito investito in progetti di **Residenzialità Leggera e Housing Sociale** per la sperimentazione dell'**autonomia abitativa in ambiente protetto**.*

*Percorsi spesso possibili grazie alle **opportunità lavorative** generate sul territorio che permettono alle persone di raggiungere l'indipendenza economica e di poter quindi sostenere il progetto di autonomia.*

### **L'Equipe:**

*A La Bonne Semence sin dall'inizio l'équipe è stata pensata come un vasto entourage, dove ogni operatore, che pure ha la sua specifica professionalità, opera un "oblio" delle sue specificità a vantaggio di una coerenza ambientale forte e tenera contemporaneamente, dove la tenuta è priva di sfilacciature e di contraddizioni. Ma questo stesso stile, vissuto tra gli operatori della Comunità e degli appartamenti (con i quali la formazione e l'informazione è continua) è anche lo stile delle relazioni con i medici e gli operatori invianti che non "mandano" i pazienti in Comunità ma entrano in Comunità e/o appartamenti con i loro pazienti facendo parte del gruppo come una famiglia allargata. Questa modalità evita l'abbandono del paziente sancito dalle deleghe; arricchisce le risorse attorno alla problematicità dei casi, per continuare ad avere il paziente come comune oggetto di investimento affettivo.*

*Lo scambio fra colleghi operanti in aree diverse (C.P.S. – S.P.D.C. – C.T.) ci appare come ricca occasione di comprensione e confronto. Non sono solo i pazienti ma anche gli stessi operatori che si arricchiscono di pensiero e di consapevolezza.*

### **I Responsabili:**

*Presidente della Cooperativa: Sig. Bruno Vittorio MAINO*

*Direttore sanitario e medico psichiatra: Dott.ssa Sara TONINI*

*Nello specifico si rimanda all'organigramma e al funzionigramma.*

### **L'invio**

*L'ingresso nelle comunità e negli appartamenti è proposto dal medico di un C.P.S., di un S.P.D.C, dalla REMS, dai servizi sociali o dal Magistrato e accompagnato da una relazione clinica.*

*Segue una prima visita del futuro utente all'interno della comunità o in videochiamata e/o dell'appartamento e una presentazione a lui degli stessi.*

*La chiarezza dei motivi dell'invio è un elemento importante che viene condiviso con il paziente stesso. E' un'area focalizzata in modo privilegiato; area che, via via, nelle successiva osservazione può arricchirsi ulteriormente o rivelarsi come copertura di un problematica meno visibile e più segreta.*

*Tuttavia l'elemento del tema iniziale focalizzato è importante, anche se provvisorio, per porre le basi di un'alleanza e stabilire delle coordinate di realtà.*

*Valutata la richiesta di inserimento da parte dell'équipe, il nominativo dell'utente è inserito nella lista d'attesa.*

### **Documentazione necessaria per il soggiorno**

- Tessera sanitaria regionale
- Documento d'identità valido
- Varie esenzioni e/o invalidità se in possesso

### **Cosa portare per il soggiorno**

È indispensabile portare con sé e consegnare il giorno d'ingresso, tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, i documenti relativi alle eventuali restrizioni della libertà.

L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile.

### **Accoglienza**

Il giorno fissato per il soggiorno, l'utente si presenterà in comunità e/o in appartamento con i documenti richiesti. Il denaro verrà consegnato all'operatore, il quale ne diverrà il custode ove necessario.

### **Il percorso riabilitativo in Comunità**

La prima domanda che l'utente pone entrando in Comunità è "PER QUANTO TEMPO ?"

La risposta non è mai di ordine temporale, ma è l'indicazione di un percorso il cui senso e la cui meta è la conoscenza del proprio funzionamento mentale e delle proprie modalità relazionali.

Tutta la costruzione della giornata, dai compiti di casa, dalla psicoterapia di gruppo, all'intenso impegno negli sport, agli incontri di musicoterapia, all'atelier, ha come scopo enunciato e riverificato la centratura della mente e la consapevolezza di sé.

Questa disidentificazione della mente dai propri contenuti rappresenta molte volte uno spazio attraverso cui il paziente recupera una possibilità di "esserci" accanto alla propria sofferenza, diminuendo quella dell'essere "totalità" con la propria sofferenza.

Ci dice un ragazzo: "ma allora io non sono schizofrenico "ho" la schizofrenia... l'obiettivare uno spazio di osservazione di sé si costituisce come traguardo e insieme punto di partenza del lavoro di ogni giorno.

La settimana è organizzata attorno a un incontro di psicoterapia di gruppo e si svolge attraverso un ritmo ricco di momenti comunitari: lo sport (palestra, nuoto, camminate, ecc...) la musicoterapia, l'atelier, il cineforum attività che si svolgono in gruppi guidati da tutori preparati che collaborano con gli psichiatri responsabili e con il supervisore.

### **La Famiglia**

Famiglia, di cui comprendere il funzionamento relazionale. Famiglia da appoggiare nel dramma della patologia di un congiunto.

Famiglia da rendere edotta sulla malattia mentale, (poiché dall'inizio alla fine sono i famigliari i possibili co-terapeuti fondamentali). Alla Bonne Semence questi rapporti sono cadenzati all'inizio e durante tutto il percorso. I Collegi del territorio sia durante la permanenza dei pazienti, che nel commiato, diventano co-terapeuti con i medici della Bonne Semence.

Per la famiglia come per l'utente l'alleanza visibile fra l'équipe della Bonne Semence e l'équipe del territorio determina il senso di una continuità garante della tenuta delle parti del sé e insieme rassicurante sulla continuità del progetto terapeutico

### **Il lavoro**

Dall'inizio del suo percorso l'utente viene "toccato" da vicino dal "lavoro".

Lo tocca nella misura in cui la comunità o l'appartamento è casa da condurre avanti, dove i collaboratori insieme con i pazienti "fanno". Per taluni è una sorta di scandalo, più o meno espresso. L'esperienza "malattia" è anche una sorta di involucro protettivo dai cimenti, dalle relazioni, dalle fatiche. Per qualche altro il lavoro è un'occasione da vivere con molto impegno per redimersi, per farsi accettare, per esserci. Il lavoro nella casa e per la casa è un elemento importantissimo. Polemiche, contestazioni, competizioni, dinamiche intense. Ma se tutti questi elementi vengono puntualmente raccolti, interpretati, elaborati, ad un certo punto, si pone il problema del lavoro nelmondo, come elemento di individuazione sociale, di gratificazione, di banco di prova spaventoso e insieme allettante. Alcuni dei pazienti rientreranno in famiglia per riprendere precedenti mansioni, altri dovranno iniziarne di nuove. Per tutti si pone il problema di accostarsi a questa realtà in modo graduale, adeguato, non fallimentare. La ripresa del lavoro a valle, può essere traumatica dopo la vita di comunità. Per questi motivi alla Bonne Semence favoriamo esperienze di lavoro esterne in seno a cooperative "protette" affidando i pazienti a dei tutori, per un certo

periodo. In tal modo, non tanto per il contenuto del lavoro ma per il valore della tenuta, per il riabituarsi all'uso dei trasporti pubblici, alla vicinanza dei colleghi, all'esperienza delle proprie capacità, questa fase delicata diventa necessaria e di estrema importanza prima del rientro.

### **I permessi e le visite**

Il percorso riabilitativo di un paziente alla Bonne Semence è un momento condiviso fin dall'inizio con la famiglia. Per quanto in alcuni casi ci siano difficili rapporti e sia alterata la comunicazione con i familiari, ove possibile l'utente può beneficiare di permessi per andare a casa.

Lo scopo è di non perdere contatti con la realtà di provenienza e a cui probabilmente il paziente ritornerà.

Se questi contatti frequenti rallentano un percorso, tuttavia il paziente ha modo di includere quelle specifiche difficoltà nel proprio cammino terapeutico eludendo i rischi di una istituzionalizzazione idealizzata da cui siano esclusi i nodi fondamentali delle relazioni familiari. Ciò che emerge come difficoltà per la famiglia e per il paziente durante queste visite viene, successivamente, rielaborato ed utilizzato.

Le visite dei parenti e amici avvengono previo accordo con il medico di riferimento/responsabile.

### **I pasti in Comunità**

Il vitto è vegetariano. Delle diete personalizzate sono accordate per necessità clinica e su certificazione medica.

La colazione viene servita dalle ore 8.00 alle ore 9.00. Il pranzo alle ore 12.30. La cena alle ore 19.00.

### **Il commiato**

La valutazione del momento del commiato è forse il nodo più delicato del percorso in una Comunità Terapeutica.

Presuppone di aver acquisito consapevolezza del proprio funzionamento mentale, aver individuato e praticato fino a possederlo, un equilibrio che si impianta su investimenti possibili e più stabili; presuppone l'aver medicato frustrazioni antiche, in una parola presuppone l'aver camminato sensibilmente verso una certa maturità.

Nei disturbi caratteriali ciò avviene o può avvenire attraverso un'evoluzione maturativa, mentre nelle patologie psicotiche in senso stretto è proprio la capacità mentale sana che deve apprendere a distinguere i disturbi dispercettivi, i vissuti e i sintomi, il momento delirante, se non nell'immediato dell'esperienza patologica, in un momento subito successivo per reintegrarli nell'unità della propria esistenza.

### **Copia della cartella clinica**

Tramite richiesta scritta, indirizzata al Presidente della cooperativa, si può avere una copia della cartella clinica. I soggetti autorizzati sono:

- Intestatario della documentazione
- Soggetto esercente la tutela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale

La copia della cartella clinica (non vengono considerati accessibili i diari personali clinici, i verbali degli incontri effettuati, le consegne degli operatori) viene rilasciata, previo pagamento, mediante l'invio all'interessato a mezzo posta/rilascio diretto all'interessato o un suo delegato previa delega scritta.

## **4 – INFORMAZIONI UTILI**

### **Fumo**

La comunità La Bonne Semence e gli appartamenti sono strutture libere dal fumo. È assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, degli utenti e del personale. È possibile fumare all'esterno, ponendo cenere e mozziconi negli appositi posacenere. In caso di violazione della normativa vigente, l'équipe sanitaria provvederà di caso in caso a stabilire la sanzione idonea (sospensione permessi/uscite, multa, ecc..).

Nelle Comunità le sigarette sono distribuite la mattina e al pomeriggio in infermeria.

## **Telefono e cellulare**

*Il cellulare, all'ingresso in comunità viene consegnato in infermeria. Può essere utilizzato dalle 08.00 alle 23.00 e quindi riconsegnato in infermeria. In caso di mal utilizzo, saranno stabilite delle fasce orarie con lo staff medico.*

## **5- MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

### **Relazioni con il pubblico e Gestione Reclami**

*Le relazioni con il pubblico (DL30/12/1992 n.502 art.4) sono garantite dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,00 rivolgendosi alla Comunità e/o al responsabile degli appartamenti, dove si possono:*

- *ricevere osservazioni, opposizioni, denunce o reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;*
- *fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;*
- *analisi di questionari per rilevazione grado di soddisfazione degli utenti;*
- *garantire la trasparenza degli atti amministrativi.*

*I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice, dall'interessato, suoi parenti o affini, da organismi di tutela accreditati presso la Regione; possono essere presentati direttamente, telefonicamente o via mail alla Comunità entro 15 giorni dall'evento.*

*Il responsabile garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa; sarà data informazione al residente sullo stato d'indagine entro 15 giorni e comunicazione esito dell'indagine entro 30 giorni. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata. L'Ufficio di Pubblica Tutela (L.R.31/97 art.11) è a disposizione del pubblico presso l'ASL di Bergamo in Via Galliccioli 4.*

### **Verifica degli impegni**

*L'accertamento del rispetto degli standard avviene in conformità e l'applicazione del Sistema Qualità ISO 9001. La comunità è soggetta ai controlli e verifiche secondo quanto previsto dalle autorizzazioni ASL e dall'Accreditamento Regionale.*

## **6 – OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ**

*La Comunità La Bonne Semence ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del residente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale. La Cooperativa rispetta scrupolosamente i requisiti richiesti dall'accreditamento.*

### **Risorse Umane**

*La cura, l'informazione e formazione dell'équipe è decisivo per un clima di comunità positivo erassicurante. (Sono pianificate riunioni di equipe settimanali, supervisione e percorsi di formazione specifici)*

## **Informazione e privacy**

- . Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- . partecipazione informata dell'utente e alle cure fornite
- . Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato.

## **Sicurezza**

La Comunità La Bonne Semence presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti, del personale e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

## **Personale**

Documento di valutazione dei rischi con relativi allegati

Organigramma e funzionigramma

Nomina: datore di lavoro, RSPP, Direttore Sanitario, Preposti alla sicurezza, Medico competente del lavoro

## **Igiene**

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene con uso di materiali monouso ove richiesto
- Sanificazione degli ambienti e della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene
- Servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti (HACCP)
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.
- Controllo periodico rischio Legionella

## **Sorveglianza in Comunità**

Alta protezione – personale 24 ore/24

## **Antincendio**

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio
- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutta la comunità
- Pannelli di istruzione nei corridoi
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Reperibilità di squadra d'emergenza formata ed addestrata

## **Elettricità e rischi connessi**

- Impiantistica elettrica a norma di legge con controlli periodici degli stessi
- Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppo elettrogeno) per la Comunità La Bonne Semence (Oltre il Colle).

## **Piano delle emergenze**

- Esiste il piano dell'emergenza con l'organizzazione delle prove d'evacuazione e formazione del personale specifico alla gestione dell'emergenza.
- Formazione, informazione e addestramento con aggiornamenti continui delle squadre di emergenza

## **Impianti tecnologici**

- Impianti tecnologici a norma di legge
- Controlli periodici dell'ascensore
- Pianificazione e manutenzioni dei vari impianti

## 7 – CONTATTI

Per Informazioni

Comunità La Bonne Semence

Comunità la Bonne Semence2

Dir. Sanitario Dr.ssa TONINI

Direzione Giovanni Faggioli

Ufficio Relazioni Pubbliche

Sito internet

[info@labonnesemence.org](mailto:info@labonnesemence.org)

Tel. 0345 51756

Tel. 0345 56284

Tel. 0345 51756 – Tel. 0345 56284

3282864795

[segreteria@labonnesemence.org](mailto:segreteria@labonnesemence.org)

[www.labonnesemence.org](http://www.labonnesemence.org)

## 8 – COME RAGGIUNGERE LE COMUNITÀ

Indirizzi:

Comunità La Bonne Semence

Via Drago, 1760 - Oltre il Colle - Bergamo

Comunità La Bonne Semence 2

Viale Europa, 20 - Valpiana (Fraz. Di Serina) - Bergamo

In automobile:

La comunità La Bonne Semence si trova ad Oltre il Colle e la Comunità La Bonne Semence2 a Valpiana (frazione del comune di Serina) in Valle Serina (laterale della Valle Brembana) a 38 Km da Bergamo. Dall'autostrada Milano- Venezia, uscita Dalmine o Bergamo, prendere la Statale n. 470 della Valle Brembana e deviare a destra dopo Zogno seguendo le indicazioni per Serina - Oltre il Colle



Dall'aeroporto di Orio al Serio

Seguire le indicazioni per l'autostrada A4 uscita Dalmine o Bergamo e prendere la Statale 470.

Dalla Stazione F.S e dalla stazione autolinee

Siamo raggiungibili, dalla Stazione F.S. e dalla Stazione delle Autolinee SAB con mezzi pubblici – Direzione - ALLE VALLI.  
Direzione Passo di Zambla (Valle Brembana)

Con decreto 9399 del 27/9/2016 ENTE UNICO:

L'ENTE "CONTATTO & LA BONNE SEMENCE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" È RICONOSCIUTO  
QUALE UNICO SOGGETTO GESTORE DI UNA PLURALITA' DI STRUTTURE SANITARIEE CONTESTUALE  
ISCRIZIONE NEL REGISTRO REGIONALE DELLE STRUTTURE ACCREDITATE AL NUMERO 1347

Comunità Terapeutica Psichiatrica La Bonne Semence



Comunità Terapeutica Psichiatrica La Bonne Semence2



Residenzialità Leggera



Revisione del 18/03/2025

Il Legale Rappresentante

*Bruno Vitalis Maino*

*La mente è un campo  
su cui è sparso ogni tipo di seme*

*Il nome di questa mente-campo può anche essere  
"tutti i semi".*

*In noi c'è un'infinita varietà di semi:*

*semi dell'illusione*

*semi dell'illuminazione*

*semi di sofferenza*

*semi di felicità.*

*In questo campo posso scegliere i semi di cui avere  
cura e i semi da abbandonare. . . ."*

*Vasubandhu*

*V. s. d. C*