



## CARTA DEI SERVIZI

# del'Associazione NOI INSIEME PER I DIABETICI E INSULINODIPENDENTI

### MISSION

SOSTENERE E FINANZIARE LA RICERCA PER GUARIRE IL DIABETE E OFFRIRE UN SUPPORTO AI BAMBINI E ALLE PERSONE AFFETTE DA DIABETE DI TIPO 1 E AI PAZIENTI CON DIABETE DI TIPO 2 INSULINO-TRATTATI

### VISION

CREDIAMO CHE SOSTENERE LA RICERCA SIA IL PRIMO PASSO PER UN FUTURO SENZA DIABETE MA AL CONTEMPO RITENIAMO CHE SIA NECESSARIO AIUTARE I GIOVANI DIABETICI E LE LORO FAMIGLIE AFFINCHÉ POSSANO AVERE UNA VITA SOCIALE PERFETTAMENTE INTEGRATA E FORNIRE UN IMPORTANTE CONTRIBUTO AD UNA MIGLIORE GESTIONE DELLA PATOLOGIA DIABETICA

*NOI ci riuniamo nella speranza di trovare insieme una cura...*

*NOI non permetteremo che questa malattia impedisca di realizzare i nostri sogni...*

*NOI vinceremo questa battaglia...*



# Indice

- I. Presentazione della Carta dei Servizi
- II. Presentazione dell'Associazione Noi Insieme
- III. Le iniziative promosse da Noi Insieme:
  - per la ricerca,
  - per la formazione e la socializzazione,
  - per l'informazione e la sensibilizzazione
- I. Elenco dei servizi
- II. Descrizione dei servizi
- III. Modalità di accesso ai servizi: orari e contatti
- IV. Lo staff
- V. Le nostre collaborazioni
- VI. Gli indirizzi
- VII. Come sostenerci



# I Presentazione della Carta dei Servizi

*La Carta dei Servizi di “Noi insieme per i diabetici insulino-dipendenti” è il risultato di un processo condiviso e partecipato dal Consiglio Direttivo, dai volontari e dai soci, che ha lo scopo di migliorare la comunicazione, gli standard qualitativi dei servizi e i processi organizzativi della nostra Associazione. Infatti crediamo profondamente nel valore degli obiettivi che ci siamo prefissati e desideriamo perseguirli al meglio, anche mediante percorsi di rinnovamento e innovazione.*

*In particolare, con la Carta dei Servizi, intendiamo promuovere il dialogo con i nostri portatori di interesse e fornire uno strumento informativo corretto ed esauriente sull'Associazione, sulla sua organizzazione, sugli interventi e sui servizi che eroga, sui relativi livelli di qualità, sulle collaborazioni attivate con le Istituzioni e sulle opportunità per sostenerla.*

*Attraverso la Carta dei Servizi ci impegnamo quindi:*

- al confronto costante con gli associati, i volontari e i collaboratori;*
- al dialogo e alla collaborazione con le Istituzioni;*
- all'erogazione di servizi di qualità secondo i criteri definiti nel presente documento;*
- alla formazione e all'aggiornamento continuo degli associati e dei nostri operatori sul diabete e sulla legislazione in materia;*
- al miglioramento continuo della nostra attività.*

*Il nostro impegno è umano, solidale e di condivisione di percorsi che spesso ci accomunano ed è rivolto a chi ha bisogno di servizi, consulenze e sostegno in tema di diabete, nel rispetto della persona. Siamo aperti e disponibili all'assistenza e all'ascolto della persona nelle sue problematiche, in un ambiente accogliente che unisce conoscenza, esperienza e disponibilità. Tuteliamo la privacy dei nostri associati e dei nostri utenti nell'erogazione del servizio. Le informazioni rese non sono divulgate né comunicate ad alcuno senza il consenso dell'interessato.*

*Al fine di misurare la qualità dei servizi, abbiamo predisposto un questionario di valutazione (disponibile presso la nostra sede oppure scaricabile dal nostro sito internet), ringraziando anticipatamente chi volesse compilarlo e farcelo pervenire con eventuali suggerimenti e proposte.*

*Ringraziamo tutti coloro che hanno collaborato alla stesura di questa Carta dei Servizi.*

**La nostra Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile dal nostro sito web  
[www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it)**



## II Presentazione dell'Associazione NOI INSIEME

NOI INSIEME è un'Associazione di diabetici insulinodipendenti e insulinotrattati che opera in Bergamo e provincia, e rappresenta un punto di confronto, di sostegno e di riferimento per chi vive in prima persona questa patologia.

L'attenzione è rivolta soprattutto ai bambini e ai loro famigliari.

L'Associazione promuove numerose iniziative: attività di educazione terapeutica attraverso l'organizzazione di campiscuola, serate a tema, supporto psicologico e confronto con le istituzioni a tutela della persona diabetica.

L'Associazione NOI insieme per i diabetici e insulinodipendenti è un'associazione senza scopo di lucro, apolitica e anticonfessionale. E' nata nel maggio 2001, da un gruppo di undici consiglieri, tutti diabetici insulinodipendenti, ed è regolarmente registrata come ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale.

Fin dalla sua costituzione, l'Associazione collabora attivamente con le Diabetologie di Bergamo e della provincia rappresentando un punto di riferimento del territorio per le persone interessate alla patologia.

Nel 2002 l'Associazione, con la collaborazione dei diabetologi di tutte le unità operative della città e della provincia, ha organizzato il primo di una lunga serie di campiscuola per promuovere una corretta autogestione e una serena convivenza con la patologia.





## II Presentazione dell'Associazione NOI INSIEME

Dal 2003, l'Associazione NOI INSIEME, ha un sito internet: [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it), che ad oggi conta più di 30.000 contatti. Infatti, oltre alle nozioni fondamentali per capire cos'è il diabete e come conviverci, sul sito si possono trovare indicazioni su tutti gli eventi organizzati dall'Associazione, in collaborazione costante e diretta coi medici diabetologi ed esperti dell'alimentazione.

Dal marzo 2005, l'Associazione NOI è affiliata alla FDG Federazione Nazionale Diabete Giovanile, organizzazione di volontariato che riunisce le associazioni di 13 regioni italiane che si adoperano per migliorare le condizioni socio-sanitarie dei bambini e dei giovani diabetici.

Nel 2007 abbiamo realizzato presso il reparto di Diabetologia degli OO.RR. Di Bergamo una saletta di attesa per accogliere e intrattenere i bambini, nelle attese in reparto, in un ambiente a loro consono. La saletta è stata inaugurata, alla presenza di autorità locali, il 16 febbraio 2009.





### III

## Le iniziative promosse da NOI diabetici

### ..per la ricerca

L'Associazione promuove, aiuta e finanzia la ricerca e le manifestazioni a carattere medico per lo studio, la prevenzione e per favorire la guarigione del diabete, attraverso:

- La collaborazione e il finanziamento del *progetto di ricerca FDG* per guarire il diabete. Si tratta di un progetto finanziato integralmente dalle Associazioni facenti parte della Federazione Nazionale Diabete Giovanile. La ricerca è coordinata dal Prof. Bottazzo, Direttore scientifico dell'Ospedale Pediatrico Bambin Gesù di Roma, ed è eseguita nei laboratori che quest'Ospedale ha presso l'Università Tor Vergata.
- L'organizzazione di *convegni a carattere medico* sui più recenti sviluppi nella ricerca, nella cura e nel trattamento del diabete giovanile, con la partecipazione di clinici, ricercatori ed esperti dei diversi ambiti concernenti la patologia;

#### **IL CALENDARIO**

**DI TUTTE LE INIZIATIVE PROMOSSE DALLA NOSTRA ASSOCIAZIONE,  
E' PUBBLICATO SUL SITO [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it) NELLA SEZIONE APPUNTAMENTI**



### III

## Le iniziative promosse da NOI diabetici

### ..per la formazione e la socializzazione

L'Associazione promuove costantemente eventi formativi, di incontro e di socializzazione, rivolti ai diabetici e alle loro famiglie.

- La realizzazione di *campi-scuola* residenziali, in località turistiche, destinati a bambini e giovani adulti. Il campo scuola, grazie alla presenza di medici, infermieri, dietisti e psicologi, offre l'opportunità di formarsi per una corretta autogestione ed una serena convivenza con la patologia e di confrontarsi e divertirsi con compagni che vivono la stessa condizione. Anche i genitori hanno modo di apprendere dai medici importanti informazioni per la gestione della patologia.
- L'*organizzazione di serate informative* a tema;
- La *promozione* di momenti di incontro, socializzazione e svago;

#### IL CALENDARIO

DI TUTTE LE INIZIATIVE PROMOSSE DALLA NOSTRA ASSOCIAZIONE,  
E' PUBBLICATO SUL SITO [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it) NELLA SEZIONE APPUNTAMENTI



### III

## Le iniziative promosse da NOI diabetici

### ..per l'informazione e la sensibilizzazione

L'Associazione opera per la sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle Istituzioni per promuovere la conoscenza delle problematiche legate al diabete, attraverso:

- La *promozione delle esigenze dei pazienti diabetici* presso Istituzioni Pubbliche, quali Regione Lombardia, ASL, Ospedali, Centri di Diabetologia;
- L'*organizzazione di eventi* per dare visibilità alla patologia e sensibilizzare l'opinione pubblica, gli organismi politici, amministrativi e sanitari, al fine di migliorare l'assistenza ai giovani diabetici e alle loro famiglie;
- La promozione delle esigenze dei pazienti diabetici presso tutte le istituzioni pubbliche: Parlamento, Regione Lombardia, ASL, Ospedali, Centri di Diabetologia, ecc.

#### IL CALENDARIO

**DI TUTTE LE INIZIATIVE PROMOSSE DALLA NOSTRA ASSOCIAZIONE,  
E' PUBBLICATO SUL SITO [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it) NELLA SEZIONE APPUNTAMENTI**



## IV Elenco servizi

1. Accompagnamento ed INSERIMENTO SCOLASTICO dei bambini con diabete
2. Accompagnamento e INSERIMENTO LAVORATIVO alle persone con diabete
3. Corsi sul CONTEGGIO DEI CARBOIDRATI
4. Corsi di EDUCAZIONE ALIMENTARE nelle scuole
5. Corsi per la PRATICA SPORTIVA
6. Corsi per VOLONTARI dell'associazione
7. Gruppi d'incontro di AUTO E MUTUO AIUTO
8. Interventi di supporto presso l'U.O. Diabetologia
9. Progetto: "NOI CI INCONTRA"
10. SERATE A TEMA sulla patologia diabetica
11. SERATE di ascolto e sostegno
12. SPORTELLO di ascolto telefonico
13. SPORTELLO informativo e di consulenza legislativa
14. SCREENING della glicemia e test dell'emoglobina glicata



V

## Descrizione servizi

### 1. ACCOMPAGNAMENTO ED INSERIMENTO SCOLASTICO DEL BAMBINO CON DIABETE

PER FAVORIRE UN ADEGUATO INSERIMENTO DEL BAMBINO CON DIABETE NELLA VITA SCOLASTICA, AFFIANCHIAMO I GENITORI NEI PRIMI RAPPORTI CON LA SCUOLA E PROMUOVIAMO MOMENTI DI INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA AGLI OPERATORI SCOLASTICI.

### 2. ACCOMPAGNAMENTO ED INSERIMENTO LAVORATIVO ALLE PERSONE CON DIABETE

LA LEGGE 115/1987 STABILISCE IL DIVIETO DI QUALSIASI DISCRIMINAZIONE NEI RIGUARDI DI PERSONE DIABETICHE NELL'ACCESSO AI POSTI DI LAVORO PUBBLICO E PRIVATO. IL NOSTRO SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO E INSERIMENTO LAVORATIVO ALLE PERSONE CON DIABETE OFFRE UN SUPPORTO PER FACILITARNE L'INSERIMENTO.

### 3. CORSI SUL CONTEGGIO DEI CARBOIDRATI

L'ASSOCIAZIONE ORGANIZZA CORSI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE RIVOLTI A PAZIENTI DIABETICI ED ALLE LORO FAMIGLIE, ALLO SCOPO DI APPRENDERE UN NUOVO STILE DI VITA, CON L'APPORTO DI SPECIALISTI E DIABETOLOGI. L'OBIETTIVO E' QUELLO DI FORNIRE ALLE PERSONE AFFETTE DA QUESTA PATOLOGIA LA MIGLIOR ASSISTENZA POSSIBILE IN TERMINI DI EFFICACIA CLINICA, ASSISTENZA E QUALITA' DELLA VITA.



V

## Descrizione servizi

### 4. CORSI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE NELLE SCUOLE

L'ASSOCIAZIONE ORGANIZZA CORSI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE NELLE SCUOLE, PER PROMUOVERE UNA CULTURA DELLA CORRETTA ALIMENTAZIONE E PREVENIRE IN TAL MODO LA DIFFUSIONE DELL'OBESITA' E DEL DIABETE DI TIPO 2 TRA BAMBINI E ADOLESCENTI.

### 5. CORSI PER LA PRATICA SPORTIVA

UN'ADEGUATA ATTIVITA' FISICA PUO' RIVELARSI MOLTO UTILE PER OTTENERE UN BUON CONTROLLO METABOLICO. ATTRAVERSO I CORSI PER LA PROMOZIONE DELLA PRATICA SPORTIVA ORGANIZZATI DALLA NOSTRA ASSOCIAZIONE, INTENDIAMO FORNIRE AI DIABETICI UNA FORMAZIONE SPECIFICA SUI BENEFICI ED EVENTUALI RISCHI CONNESSI ALL'ATTIVITA' SPORTIVA.

### 6. CORSI PER VOLONTARI DELL'ASSOCIAZIONE

PERIODICAMENTE, NOI INSIEME, PARTECIPA AI CORSI DI FORMAZIONE ORGANIZZATI DAL CSV DI BERGAMO. I CORSI SONO APERTI AI VOLONTARI CHE INTENDONO SOSTENERE CONCRETAMENTE, CON IL LORO APPORTO DI ESPERIENZA, LA NOSTRA ASSOCIAZIONE. LO SCOPO E' DI FORNIRE COMPETENZE E METODOLOGIE PER LA GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE LEGATE ALLA PATOLOGIA DEL DIABETE 1. LE LEZIONI SONO PROPOSTE CON UN APPROCCIO DI TIPO CREATIVO E DI CONFRONTO ANCHE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI SUPPORTI INFORMATICI.

### 7. GRUPPI DI INCONTRO DI AUTO E MUTUO AIUTO

I GRUPPI D'INCONTRO DI AUTO E MUTUO AIUTO, RAPPRESENTANO MOMENTI DI CONFRONTO E DI CONDIVISIONE CON PERSONE CHE VIVONO IN PRIMA PERSONA O INDIRETTAMENTE, ATTRAVERSO UN FAMILIARE, LE PROBLEMATICHE CORRELATE AL DIABETE. I COORDINATORI dei GRUPPI SONO IN GRADO DI TRASMETTERE INFORMAZIONI BASATE SUL PROPRIO VISSUTO E SUGLI INSEGNAMENTI RICEVUTI ATTRAVERSO LA PARTECIPAZIONE A CORSI DI FORMAZIONE.

### 8. INTERVENTI DI SUPPORTO PRESSO L'U.O. DIABETOLOGIA

OFFRIAMO INTERVENTI DI SUPPORTO AI PAZIENTI CON DIABETE ED ALLE LORO FAMIGLIE, DIRETTAMENTE PRESSO L'U.O. OSPEDALI RIUNITI DI BERGAMO E ASSISTENZA OSPEDALIERE, IN COLLABORAZIONE CON ABIO (FONDAZIONE PER IL BAMBINO IN OSPEDALE).





V

## Descrizione servizi



### 9. PROGETTO NOI CI INCONTRA

IL PROGETTO 'NOI CI INCONTRA' E' NATO NEL 2007 CON L'OBIETTIVO DI OFFRIRE AI BAMBINI DIABETICI ED ALLE LORO FAMIGLIE, DIRETTAMENTE PRESSO IL REPARTO DIABETOLOGIA DELL'OSPEDALE, TUTTI I GIOVEDI' DEL MESE, UN SUPPORTO PRATICO, AFFETTIVO E SPECIALISTICO, CON LA PRESENZA DI UNA DIETISTA E DEI VOLONTARI DELL'ASSOCIAZIONE.

### 10. SERATE A TEMA SULLA PATOLOGIA DIABETICA

IN QUESTI INCONTRI VIENE AFFRONTATO UN TEMA ED IL VISSUTO DELLA MALATTIA NELLA SUA ACCEZIONE DI CRONICITA'. I TEMI DA TRATTARE SONO DI VOLTA IN VOLTA AFFIDATI ALL'ESPOSIZIONE DI MEDICI, PSICOLOGI ED ESPERTI DEL SETTORE CHE ADERISCONO ALL'INIZIATIVA.

### 11. SERATE DI ASCOLTO E SOSTEGNO

SI TRATTA DI SERATE DI SUPPORTO PRATICO E CONFRONTO, ORGANIZZATE DALL'ASSOCIAZIONE, ALLA PRESENZA DI VOLONTARI ED ESPERTI, E SONO DEDICATE AI GENITORI DI BAMBINI CON DIABETE E AGLI ADULTI CON DIABETE.



V

## Descrizione servizi

### 12. SPORTELLO DI ASCOLTO TELEFONICO

SI TRATTA DI UNO SPORTELLO TELEFONICO GRATUITO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E ORIENTAMENTO A SERVIZI PIU' SPECIFICI. OFFRE INOLTRE SOSTEGNO IMMEDIATO E ASCOLTO PER SITUAZIONI DI DIFFICOLTA'. IL NUMERO DI RIFERIMENTO E' QUELLO DELL'ASSOCIAZIONE: 333.81.86.365.

### 14. SCREENING DELLA GLICEMIA E TEST DELL'EMOGLOBINA GLICATA

### 13. SPORTELLO INFORMATIVO E DI CONSULENZA LEGISLATIVA

ATTRAVERSO LO SPORTELLO INFORMATIVO E DI CONSULENZA LEGISLATIVA SI POSSONO RICEVERE INFORMAZIONI SUI DIRITTI DELLE PERSONE CON DIABETE E DELLE PROCEDURE BUROCRATICHE PER L'ACCESSO AI SERVIZI E ALLE FORNITURE dei PRESIDI DIABETICI (LEGGE 104, INVALIDITA', PATENTE, POLIZZE ASSICURATIVE, ECC.). REFERENTE DEL SERVIZIO E' IL VICE-PRESIDENTE DELL'ASSOCIAZIONE, GIANLUCA ENGLARO, REPERIBILE AL NUMERO 366/4943339.



## VI Modalità di accesso ai servizi

**L'ASSOCIAZIONE NOI INSIEME,  
OFFRE DIFFERENTI OPPORTUNITA'  
DI ACCESSO AI SERVIZI,  
A SECONDA DELLE NECESSITA'  
DEGLI INTERESSANTI**

- **SPORTELLO TELEFONICO**

333.81.86.365

- **SPORTELLO INFORMATIVO**

Lo sportello dell'Associazione è aperto al pubblico ogni sabato del mese, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, in via autostrada 3, a Bergamo.

- **INCONTRI APERTI AL PUBBLICO**

Gli incontri si tengono ogni secondo giovedì del mese a partire dalle ore 21.00, in via autostrada 3, a Bergamo.

- **COLLOQUI INDIVIDUALI**

E' possibile fissare incontri individuali in orari differenti, previo contatto telefonico (al numero 333.81.86.365).

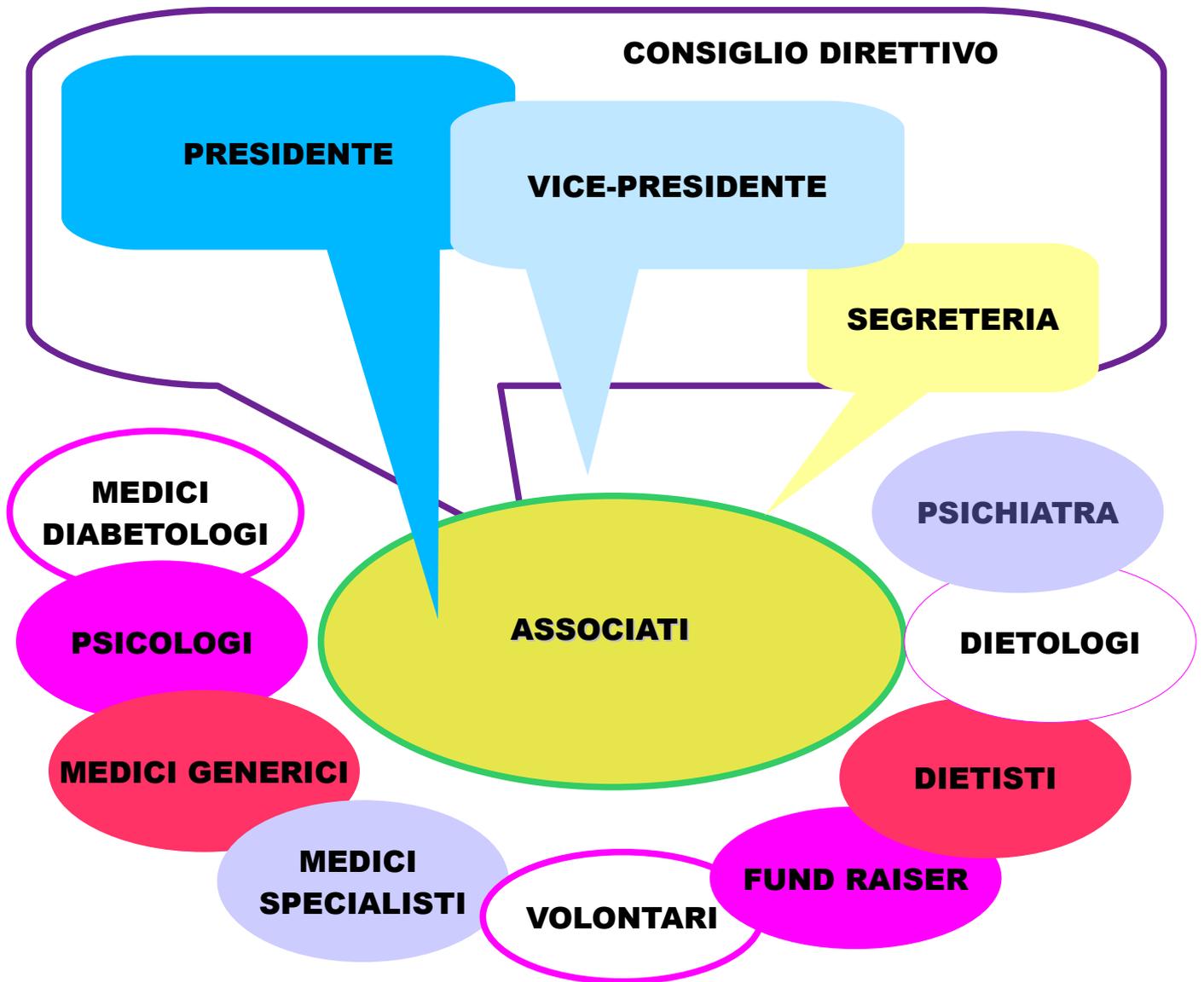
- **U.O. DIABETOLOGIA**

I volontari dell'Associazione sono presenti presso l'U.O. tutti i giovedì del mese, insieme ad una dietista. Inoltre, i nostri volontari intervengono direttamente su chiamata del medico, del paziente diabetico o dei suoi famigliari.

- **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Le segnalazioni di eccellenze o di eventuali difficoltà riscontrate nell'usufruire dei servizi erogati dall'associazione, potranno essere fatte in forma anonima attraverso la compilazione del questionario di gradimento, scaricabile dal nostro sito: [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it), oppure è disponibile presso la nostra sede. La sua compilazione ci aiuterà a migliorarci.

## VII Lo Staff



### PRESIDENTE

BRUNA LICINI  
E-MAIL:  
info@noidiabetici.it

### VICE-PRESIDENTE

GIANLUCA ENGLARO  
E-MAIL:  
info@noidiabetici.it

### SEGRETERIA

CRISTINA CALLIGARICH  
E-MAIL:  
cristina@noidiabetici.it

**AIUTA..**  
**La nostra Associazione,**  
**AIUTA..**  
**La Ricerca,**  
**DIVENTA NOSTRO SOSTENITORE!**

**CODICE IBAN BANCARIO:**  
**IT55 T 03336 11101 000000029997**

**C/C POSTALE: 70582432**



**Associazione NOI INSIEME**  
**PER I DIABETICI E INSULINODIPENDENTI**

**VIA AUTOSTRADA, 3 - 24126 BERGAMO**  
**CELL.: 333.8186365 - FAX: 035.511897**

**Sito web: [www.noidiabetici.it](http://www.noidiabetici.it) - E-mail: [info@noidiabetici.it](mailto:info@noidiabetici.it)**  
**Codice Fiscale e Partita IVA: 02875830164 -**  
**Volontariato ONLUS: reg. BG n. 1204**

*Carta dei Servizi realizzata con il contributo professionale di CORE+ Srl*