



COMUNITA' CERTIFICATA PER LA QUALITA'
IN BASE ALLA NORMA ISO 9001
SETTORE EA38F (ASSISTENZA SOCIALE)
DA SGS ITALIA

Rev. 07
M0705-1 21/07/21
Allegato 1 Pag.1 di 19

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA PER TOSSICODIPENDENTI DI CREMONA

Responsabile: Elena Ciusani



**Approvata dal Resp. Servizi Socio-Sanitari
della Cooperativa di Bessimo**

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.bessimo.it
NELLA PAGINA RELATIVA ALLA COMUNITA' TERAPEUTICA.

Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

INDICE

Mission, adesioni e Codice Etico	3
Dove siamo	3
Tipologia e modalità di accesso	4
Accreditamento e capacità ricettiva	5
Personale	5
Certificazione di Qualità	6
La Comunità terapeutica di Cremona	6
Il Regolamento della Comunità	7
Spese individuali e gestione sigarette	7
La giornata tipo.....	8
Menù tipo.....	8
L’inserimento in comunità.....	9
Diritti degli utenti	9
Obblighi degli utenti	10
Relazioni con la famiglia e con l’esterno.....	10
Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo.....	11
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	12
Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche.....	13
Dimissioni.....	13
Monitoraggio Post-Care.....	13
Accesso alla documentazione socio sanitaria.....	14
Reclami ed osservazioni	15
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	16
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI	19

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission della comunità di Cremona è quella della Cooperativa di Bessimo, di cui la stessa è parte.

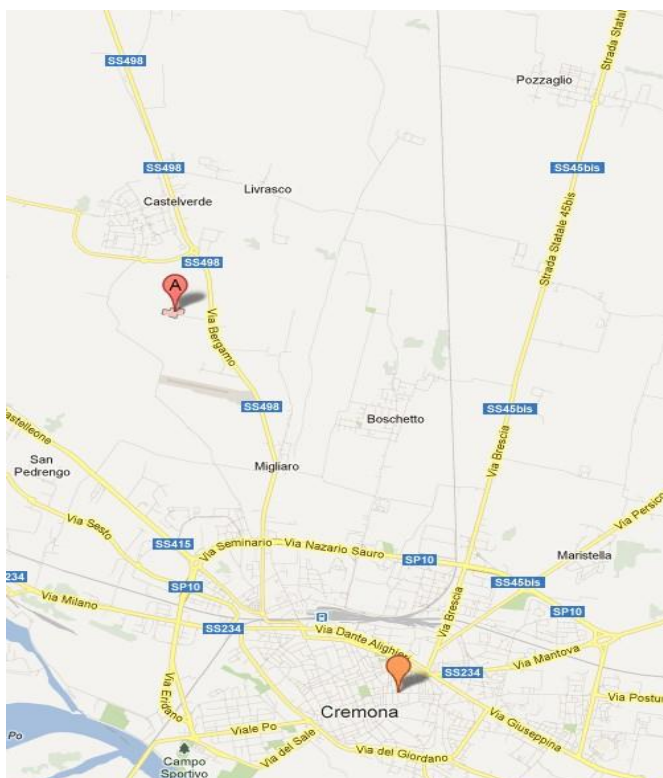
*“LA COOPERATIVA SOCIALE DI BESSIMO, FONDATA SULLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA DEI SOCI, OFFRE SERVIZI SOCIO SANITARI, SOCIALI E PERCORSI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ACCOGLIENDO PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA E MINORI IN DIFFICOLTA', AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA, NEL RISPETTO DELL'INDIVIDUO E DELLA COLLETTIVITA'”.*¹

Riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal 1980, la Cooperativa di Bessimo aderisce al settore Federsolidarietà dell'Unione Italiana Cooperative (Confcooperative), al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.) e al Coordinamento degli Enti Ausiliari della Lombardia (C.E.A.L.).

Per realizzare la propria Mission la Cooperativa collabora con gli Enti territorialmente preposti: ATS, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D, SMI e NOA, CPS, UEPE, USSM e Tribunali, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico² che è scaricabile dal sito internet www.bessimo.it alla sezione DOCUMENTI ed in data 17.11.14 ha adottato il Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001

Dove siamo



La comunità si trova a Cremona in via Croce Grande n°22.

Tel. e fax: 0372-56.09.44

Mail: cremona@bessimo.it

Provenendo da Cremona centro bisogna immettersi sulla Statale 498 (Soncinese), che da Cremona porta a Bergamo; subito dopo il Km 66 della Statale si trova (sulla sinistra) l'indicazione che segnala la strada di accesso alla "Cooperativa di Bessimo". Come riferimento si può tenere l'Aeroporto di Migliaro che è a circa 2 Km di distanza dalla struttura.

Provenendo da Bergamo ci si immette sulla Statale 498 (Soncinese), subito dopo il Km 65 si trova (sulla destra) l'indicazione che segnala la strada di accesso alla "Cooperativa di Bessimo"

Provenendo dall'Autostrada A21 (Torino / Piacenza / Brescia), uscita Cremona, ci si trova immessi sulla tangenziale, si seguono le indicazioni per Bergamo, ci si immette sulla Statale 498 (Soncinese) – e si prosegue poi secondo gli stessi suggerimenti forniti al punto a) Provenendo da Cremona.

¹ Mission stabilita dai soci della Cooperativa di Bessimo il 13.05.11, in sostituzione della precedente.

² L'art.4 dell'allegato A del D.G.R. Lombardia n° VIII/8496 del 26.11.08 prevede come obbligo dell'ente di "dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell'ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del presente contratto"

Tipologia e modalità di accesso

La comunità di Cremona accoglie un'utenza maschile con problematiche di dipendenza legate all'uso di sostanze psicoattive o all'abuso di alcool, all'interno di un servizio residenziale aperto tutti i giorni dell'anno h24.

Tutti gli utenti devono essere certificati da un servizio specialistico per le dipendenze: SERD, NOA o SMI.

Il programma terapeutico residenziale può essere modulato sulle situazioni individuali, concordate con il SERD o altro servizio inviante e l'utente.

Le rette per la permanenza residenziale non sono a carico dell'utente ma del Servizio Sanitario Nazionale, sono stabilite dalla Regione Lombardia (di cui la Cooperativa di Bessimo è un ente accreditato) e sono visibili sul sito internet della Cooperativa di Bessimo alla pagina www.bessimo.it/utenza.html.

Le persone interessate all'inserimento in comunità possono accedere in due modi: **su richiesta di SERD, SMI, NOA o con ACCESSO DIRETTO**, ovvero con domanda diretta da parte del soggetto interessato in possesso di certificazione di dipendenza in corso di validità.

In entrambi i casi è necessario contattare il Servizio Accoglienza, inviando la documentazione inerente la situazione socio-sanitaria, psicologica e legale del soggetto, e fissare quindi un colloquio finalizzato alla selezione ed orientamento. Al momento dell'ingresso sarà cura del soggetto portare con sé la certificazione di dipendenza in copia originale.

E' possibile l'accesso in Comunità anche ad utenti non residenti in Regione Lombardia, attraverso specifiche procedure, indicate e coordinate dal Servizio Accoglienza. Le prestazioni sono le medesime per gli utenti lombardi. Quando la richiesta d'inserimento viene accolta, l'utente viene inserito nella lista di attesa.

La lista d'attesa è gestita dal Servizio Accoglienza ed i criteri di gestione della medesima sono dati dalle condizioni sociali e sanitarie dell'utente e dall'ordine temporale della domanda a parità di condizioni. Il trattamento terapeutico viene realizzato in collaborazione con l'utente e con gli operatori socio-sanitari direttamente interessati, partendo dagli obiettivi condivisi in sede di Accoglienza.

E' possibile far visita alla Struttura prima di accedervi, previo appuntamento con il Responsabile della stessa. Il Responsabile si rende disponibile ad incontrare presso la comunità il soggetto interessato per rispondere a quesiti vari, dare informazioni in merito al programma riabilitativo proposto e mostrare la struttura stessa.

Durante il primo colloquio in Accoglienza ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

Il **Servizio Accoglienza** si trova a Manerbio, in Via Leno n.5, cap 25025.

Tel: 030-9937236

Fax: 030-9938302

E-mail: accoglienza@bessimo.it

Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica di Cremona è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia n°21081 del 2005, poi modificato con D.G.R. Lombardia n°9783 il 08.07.09, pubblicata sul B.U.R.L. del 20.07.09, n°29, a pag. 2170, come comunità terapeutico riabilitativa per 19 posti residenziali accreditati.

La delibera regionale recepisce la delibera dell'ASL di Cremona di autorizzazione e accreditamento n°524 del 23.10.08.

A seguito dell'acquisizione della comunità terapeutica l'accREDITAMENTO è passato dalla Cooperativa San Giovanni alla Cooperativa di Bessimo con Decreto Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, integrazione e solidarietà sociale n.82 del 12.01.12.

Personale

La comunità terapeutica di Cremona si configura come "comunità terapeutico riabilitativa" con standard funzionali di seconda soglia, stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°6/41878 del 12.03.99 "DEFINIZIONE DEI REQUISITI E DELLE MODALITA' PER L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE E REINSERIMENTO DI SOGGETTI TOSSICODIPENDENTI.", pubblicata in B.U.R.L. n°16 1°suppl.straord. del 20.04.99.

Tutte le comunità terapeutiche della Cooperativa di Bessimo, tra le quali la Comunità di Cremona, rispondono alla classificazione ATECO: Codice 85.31.0 – Assistenza Sociale residenziale Macro Settore 7 – Sanità e Servizi Sociali

Il personale dell'equipe multidisciplinare è composto da:

- . 1 Responsabile di Comunità
- . 5 Educatori dedicati all'intervento educativo, dei quali uno addetto alle attività ergoterapiche
- . 1 Psicologi/Psicoterapeuti addetti al supporto psicologico individuale e di gruppo
- . 1 Supervisore dell'equipe.

L'equipe è inoltre supportata da alcuni volontari.

Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

Il Responsabile della Comunità, oltre alle varie funzioni e mansioni previste dal proprio ruolo all'interno della Struttura, è referente sanitario, della custodia e corretta gestione delle Cartelle Informatizzate e dei rapporti con gli uffici di Protezione Giuridica e dei Servizi Sociali.

Certificazione di Qualità

La Cooperativa di Bessimo ha ottenuto la Certificazione di Qualità da parte di [SGS ITALIA](#)³, in base alla norma UNI EN ISO 9001 settore EA 38F (assistenza sociale).

Alcune informazioni generali sul Sistema Qualità della Cooperativa di Bessimo sono disponibili sul sito internet della Cooperativa alla pagina www.bessimo.it/qualita.

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

- la costante soddisfazione dell'utente, del servizio inviante e degli operatori⁴
- l'ottimizzazione e miglioramento del servizio offerto
- la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia della propria struttura organizzati

In tutte le comunità viene realizzata ogni anno una **rilevazione in merito alla soddisfazione dei propri utenti**⁵, al fine di ottenere le necessarie informazioni da analizzare e valutare, per attuare costanti azioni di miglioramento.

Quando la comunità riceve il report con l'esito dell'indagine (indicativamente dopo un mese, al massimo, dalla data di somministrazione del questionario stesso agli utenti) ne valuta i risultati con lo staff e dispone un confronto con il gruppo degli utenti stessi. E' possibile avviare a livello di direzione interventi di miglioramento, in relazione al persistere di esiti insoddisfacenti dei questionari.

La Comunità terapeutica di Cremona

La comunità, attraverso la presenza costante di operatori, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia di educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli operatori: il Responsabile della comunità e gli operatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità.

In questo ambiente, fatto di relazioni libere e significative, non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti, di alcool e di farmaci se non prescritti dal medico competente.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al craving, alla possibilità di riprendere l'uso di sostanze ed alla ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nascondere, ma al contrario facendolo divenire oggetto del lavoro terapeutico.

Altrettanta importanza viene data alla lettura dei reati commessi in termini di risposte disfunzionali, così da consentire alla persona di elaborare nuove e più idonee strategie future.

Per la realizzazione del percorso in comunità terapeutica si prevedono 18 mesi residenziali ma è possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante fino ad un massimo complessivo di 36 mesi, come citato nella DGR 5509/2007 di Regione Lombardia.

In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma terapeutico in corso. Un'eventuale richiesta di rientro in Comunità Terapeutica viene valutata, sempre in accordo con il Servizio inviante, dalla comunità e dal Servizio Accoglienza.

La comunità terapeutica si riserva di interrompere il programma qualora non sussistano più le condizioni ritenute minime per proseguire un adeguato percorso riabilitativo, in relazione anche all'impegno sottoscritto dall'utente nel Contratto Terapeutico all'ingresso in Struttura.

³ [SGS Italia](#) è accreditata da ACCREDIA (il Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione)

⁴ Utenti, Servizi Inviante e Operatori delle comunità terapeutiche sono gli Stakeholder (portatori di interesse) individuati dalla Cooperativa di Bessimo

⁵ In allegato alla presente Carta dei Servizi è presente il Questionario Soddisfazione Utenti

Il trattamento residenziale in comunità terapeutica è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario Regionale e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente. Si richiede unicamente all'ospite una cauzione di 50 € da versare all'ingresso, per eventuali danni documentati arrecati alla Struttura; laddove non si siano verificati danni, la cauzione verrà restituita all'atto delle dimissioni.

Il Regolamento della Comunità

- E' vietato introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti ed alcool nella comunità, pena il possibile allontanamento dalla stessa.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, in Comunità Terapeutica è tollerato fumare, solamente però all'esterno o negli spazi consentiti.
- In comunità è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. E' vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici.
- La comunità predispone un'auto-somministrazione dei farmaci monitorata dall'operatore.
- Non è possibile prendere cibi fuori dagli orari dei pasti o preparare pasti individuali, se non su prescrizione medica, condivisa con l'equipe degli educatori.
- La preparazione ed il riordino della tavola ai pasti, così come il riordino e la pulizia della casa e degli spazi comuni vengono effettuati da tutto il gruppo utenti secondo l'organizzazione interna.
- Non sono consentiti prestiti di denaro fra membri del gruppo, né sono consentiti scommesse o giochi con poste in denaro.
- Non è possibile ospitare in comunità cani ed animali di proprietà delle utenti.
- Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in Comunità Terapeutica sono a disposizione di tutti i membri del gruppo, che sono tenuti ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arrecare danno intenzionale. Danno che in tal caso deve essere risarcito.
- L'aspetto generale della persona in Comunità Terapeutica deve essere curato, in relazione ad igiene personale.
- In Comunità Terapeutica non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezioni.
- Per quanto riguarda i figli minori degli ospiti, collocati al di fuori della Struttura, non sono previsti accompagnamenti e visite. E' possibile eventualmente concordare un solo accompagnamento a cadenza mensile, compatibile con l'organizzazione della comunità e concordato con il Responsabile ed i Servizi invianti. Eventuali visite del minore al padre presso la comunità sono da concordare volta per volta con gli operatori dell'equipe ed i servizi di competenza.
- E' possibile in comunità l'ascolto di radio e cd, come la visione di dvd, in accordo però con gli operatori. Non è possibile invece utilizzare il cellulare personale in Struttura, se non su previa autorizzazione da parte dell'equipe.
- Non si possono portare in comunità gioielli ed oggetti preziosi. E' possibile portare ed utilizzare computer portatile o tablet personale solo se autorizzati dal Responsabile della comunità.
- In caso di allontanamento o interruzione del programma, un nuovo inserimento dell'utente stesso può avvenire dopo valutazione da parte dell'equipe della comunità.

Spese individuali e gestione sigarette

La comunità provvede a fornire vitto e alloggio, prodotti di base per l'igiene personale, spese per uscite di gruppo e/o ricreative. Sono a carico dell'utente e/o della famiglia tutte le spese personali di qualsiasi altra natura (tabacco, spese per corrispondenza, farmaci, vestiti, accessori per l'igiene e l'estetica personale non fornite dalla Comunità, spese per uscite personali, ecc), eventuali spese straordinarie, pagamenti arretrati e/o multe, cure mediche ed odontoiatriche specialistiche, spese legali.

La comunità resta disponibile, per le persone indigenti e con accordo scritto tra le parti, a comprendere e sostenere spese per l'acquisto di tabacco e farmaci previa verifica dello stato di indigenza e successiva autorizzazione da parte del Responsabile della struttura.

Poiché il denaro inviato da parte di familiari o amici all'utente è personale, non è possibile intestare vaglia o assegni alla comunità o alla Cooperativa di Bessimo. Il vaglia postale intestato all'utente sarà incassato dalla stessa ed il denaro verrà registrato su un apposito modulo. All'atto della dimissione tutto il denaro verrà riconsegnato all'utente, in quanto di sua proprietà.

L'utente può quindi utilizzare il proprio conto personale:

- per acquistare sigarette o tabacco (l'eventuale limite di spesa viene concordato dallo staff) ;
- per tutte le altre spese personali, senza un limite di spesa settimanale (sarà lo staff a supervisionare tali spese).

La giornata tipo

Si riporta di seguito la settimana tipo. Nelle giornate di sabato, domenica e festivi non vi sono attività in laboratorio, ma attività di cura della casa e della persona, uscite, attività di tempo libero.

<i>Ora</i>	<i>Da Lunedì a Venerdì</i>	<i>Ora</i>	<i>Sabato</i>	<i>Ora</i>	<i>Domenica</i>
7.30 7.45	Colazione	8.15	Sveglia	8.45	Sveglia
7.45 8.40	Pulizie degli ambienti	8.15 8.30	Igiene personale	8.45 9.00	Igiene personale
8.40 13.00	Attività lavorative e/o attività terapeutiche	8.30 8.45	Colazione	9.00 9.15	Colazione
10.30 10.45	Pausa	8.45 13.00	Pulizie di fine	9.15 9.45	Pulizia ambienti
13.00 14.30	Pranzo Riassetto cucina e sala pranzo Telegiornale, lettura, riposo	10.30 10.45	Pausa	9.45 19.30	Tempo libero
14.30 18.00	Attività lavorative e/o attività terapeutiche	13.00 14.30	Pranzo Riassetto cucina e sala pranzo Telegiornale, lettura, riposo	10.30 e 16.30	Pausa
16.30 16.45	Pausa	14.30 16.00	Attività lavorative	13.00 13.30	Pranzo
18.00 19.30	Tempo libero e Igiene personale	16.00 19.30	Pausa e tempo libero	19.30 20.30	Cena Riassetto cucina e sala pranzo
19.30 20.30	Cena Riassetto cucina e sala pranzo	19.30 20.30	Cena Riassetto cucina e sala pranzo	20.30 22.30	Serata Organizzata
20.30 22.30	Serata organizzata	20.30 23.00	Serata organizzata	22.30	Riposo

Menù tipo

Viene stabilito settimanalmente dagli utenti con gli operatori un menù tipo, che sia equilibrato e vario da un punto di vista alimentare. Il menù raccoglie le esigenze alimentari eventualmente prescritte per gli utenti che ne hanno necessità terapeutiche e per gli utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o per persone vegetariane. Il menù varia ogni settimana e si articola sulle 4-5 settimane del mese corrente; viene esposto in bacheca perché sia a tutti visibile.

L'inserimento in comunità

L'inserimento di un nuovo utente avviene preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, ma in alcune situazioni urgenti o particolari l'inserimento può avvenire nelle giornate di sabato o domenica. Il Responsabile di Comunità, o chi ne fa le veci, concorda con i servizi invianti e con l'utente il giorno e la modalità d'ingresso.

Diritti degli utenti

- La Comunità Terapeutica garantisce ai componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- L'utente ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo / terapeutico individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.
- L'utente ha diritto di tenere i contatti con i propri familiari (e con i propri figli se presenti), nei tempi e modalità previste dal regolamento, concordati nel colloquio di accoglienza, con i servizi invianti (e con i servizi sociali di competenza sul minore, se presenti) e comunque in accordo con l'equipe educativa.
- Per un periodo iniziale di ambientamento, non superiore a 45 giorni dall'ingresso in comunità, non sono previsti contatti con l'esterno, se non autorizzati dal Responsabile e dall'équipe educativa. Non è quindi possibile durante tale periodo telefonare, scrivere, inviare o ricevere e-mail senza il consenso del Responsabile (mentre è possibile ricevere corrispondenza). Dopo tale periodo l'utente ha però diritto a riprendere e mantenere contatti epistolari e telefonici, con le modalità previste dalla comunità. Non vengono mai interrotti i contatti telefonici con i figli.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un utente va subito consegnata allo stesso fin dal primo giorno dell'ingresso in comunità. Tale corrispondenza non viene letta dall'operatore, se non dietro esplicito consenso dell'utente. La busta o il pacco vengono aperti dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso.

Obblighi degli utenti

Ogni utente si impegna a:

- Rispettare il progetto individualizzato concordato e sottoscritto e le norme contenute nel regolamento interno della Struttura.
- Compartecipare alla cura ed al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo reciproco aiuto tra pari.
- Non introdurre sostanze stupefacenti e alcool, nonché esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nella struttura nella quale è ospite; questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dalla comunità.
- Mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori presenti al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.
- Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- Non allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione o accordo con l'educatore presente. Nel caso in cui un utente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, il gesto può essere considerato come dimissione spontanea dal programma e quindi l'utente può essere allontanato dalla Comunità.
- Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
- Non usare linguaggi volgari e offensivi, insulti e bestemmie.
- Assumere solo i farmaci prescritti dal medico. Il rifiuto di assunzione di terapia prescritta dal medico di competenza può essere elemento di interruzione del programma da parte della comunità.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

La comunità include nel proprio progetto educativo le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia. Questa può essere coinvolta, previo consenso dell'utente, nel percorso riabilitativo del soggetto, con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative attraverso comunicazioni periodiche ed incontri. Presso la comunità terapeutica di Cremona ai famigliari viene proposto un percorso in parallelo attraverso gruppi di sostegno per i genitori ed i coniugi/compagne, a cadenza mensile.

I gruppi condotti dalla Responsabile e dall'alternanza degli Educatori della Comunità terapeutica, si pongono l'obiettivo di garantire uno spazio di riflessione entro il quale poter esprimere paure e speranze rispetto al percorso dei propri cari e divenire così risorsa educativa e terapeutica, per l'utente e per l'intero sistema famigliare.

La famiglia infatti, luogo privilegiato di relazioni spesso patologiche, diventa luogo di condivisione nonché fonte di informazioni, ricordi, emozioni e pensieri che, uniti al lavoro dell'ospite in Comunità, mettono in luce nodi problematici i quali se accettati ed affrontati possono portare a cambiamenti significativi per l'intero sistema famigliare.

I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta dello stesso ed hanno il diritto di avere contatti con il proprio caro nei tempi e modalità stabiliti dalla comunità.

Laddove l'équipe lo ritenesse funzionale al percorso terapeutico, la comunità garantisce la possibilità di momenti di confronto e condivisione strutturati ad hoc, per permettere al nucleo familiare di sperimentarsi in un luogo protetto. Gli incontri con i familiari o le persone significative sono di fondamentale importanza al fine di dare forma e specificità al lavoro terapeutico e consentire una graduale ristrutturazione dei ruoli all'interno della famiglia.

Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo

Il Percorso Terapeutico Riabilitativo proposto presso la Comunità di Cremona è essenzialmente un Percorso individualizzato, ovvero stabilito sulle esigenze e risorse di ogni ospite, partendo da obiettivi personalizzati condivisi e stabiliti con l'utente. La durata di ogni percorso viene definita in relazione a quanto stabilito per ciascuno, anche se prevede in linea generale una permanenza minima che varia dai 18 ai 36 mesi.

Quando l'utente viene accolto viene accompagnato ad un inserimento graduale nel contesto comunitario e nel gruppo dei pari, che permette allo stesso di valutare la propria scelta ed ipotizzare un percorso di riabilitazione, all'interno di un confronto con l'equipe multidisciplinare di riferimento.

Il primo mese di permanenza in Struttura è quindi essenzialmente dedicato alla conoscenza reciproca ed ha come obiettivo un'osservazione/valutazione multidisciplinare. L'utente infatti partecipa alla vita comunitaria quotidiana ed incontra sia il proprio case manager sia lo Psicologo /Psicoterapeuta in colloqui di conoscenza e presa in carico.

Il percorso che in seguito si articola, del quale gli obiettivi individualizzati costituiscono la linea guida, propone diversi spazi terapeutici tra loro complementari che permettono la circolarità di vissuti ed esperienze presenti e passate:

- Spazio terapeutico-educativo, gestito dal case-manager e dall'equipe degli Educatori;
- Supporto psicologico individuale, i cui obiettivi e contenuti vengono condivisi all'interno dell'equipe multidisciplinare;
- Gruppi terapeutico-riabilitativi, ovvero il Gruppo di Parola, il Gruppo di Psicodramma ed il Gruppo Dinamico, ai quali gli utenti possono accedere a seconda degli obiettivi e della fase del percorso riabilitativo individualizzato;
- Gruppi tematici condotti dagli Educatori e/o da professionisti esterni e riproposti ciclicamente.

Grande importanza all'interno del trattamento proposto nella Comunità di Cremona hanno quindi i *Gruppi Terapeutici*, considerati luogo di condivisione e cambiamento:

- Gruppo di parola: in gruppo vengono trattati sia argomenti inerenti il "qui ed ora" della vita comunitaria, sia aspetti ed esperienze che riguardano il vissuto degli ospiti, favorendo così una rielaborazione della propria storia di vita. È condotto da uno Psicologo/Psicoterapeuta e dalla Responsabile;
- Gruppo di Psicodramma: Psicodramma (dal greco psychè = anima, soffio vitale e drama = azione) indica quel metodo professionale che consente di esplorare e rielaborare la realtà psichica e le relazioni attraverso l'azione e la scena teatrale. Nello psicodramma si vive globalmente un'esperienza che coinvolge corpo e mente, parola e azione, emozione e ragione, in uno spazio protetto (il teatro) e in un clima relazionale favorevole che consente di mettersi in gioco con spontaneità e creatività. La dimensione del gruppo consente di sperimentare le proprie modalità di funzionamento relazionale in un contesto reale che promuove lo scambio, la condivisione e favorisce la comunicazione autentica.
- Gruppo dinamico: in gruppo vengono espresse e sperimentate le emozioni del quotidiano per poterle conoscere ed attribuire loro un significato. Viene condotto da un Educatore professionale.
- In fase di reinserimento agli ospiti vengono garantiti due spazi di gruppo a loro dedicati: il gruppo di parola condotta dalla psicoterapeuta e il gruppo di confronto condotto da un educatore.

Oltre a questi, in Comunità vengono proposti Gruppi tematici che sono inerenti a problematiche specifiche della dipendenza (craving, ricaduta ecc.), all'affettività/emotività e non solo.

Il percorso di gruppo è arricchito dal **percorso individuale**. Gli ospiti hanno la possibilità di uno spazio individuale a cadenza quindicinale con la psicoterapeuta che ha stretti rapporti con l'equipe e lavora in parallelo per offrire all'ospite l'occasione di approfondire o integrare pensieri ed emozioni. Durante il percorso che si sviluppa nel tempo e all'interno del quale vengono proposti diversi strumenti terapeutici, viene offerta l'opportunità agli ospiti di sperimentare anche un periodo di sgancio graduale dalla dimensione comunitaria, attraverso un'esperienza di semi autonomia nell'appartamento interno. La Comunità di Cremona è infatti dotata di un alloggio interno accreditato, adiacente il corpo centrale della Struttura, nel quale gli utenti hanno la possibilità di sperimentarsi in una dimensione maggiormente autonoma ed autogestita, affiancati e monitorati comunque costantemente dall'Equipe multidisciplinare di riferimento.

Vengono proposti infine agli utenti in fase avanzata di trattamento percorsi di scolarizzazione e di volontariato, in collaborazione con Istituti ed Enti del territorio, finalizzati al conseguimento di un titolo di studio o alla possibilità di vivere un'esperienza responsabilizzante ed in grado di fornire utili strumenti al reinserimento sociale e lavorativo.

Le prestazioni erogate durante il Progetto Terapeutico-Riabilitativo dell'utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno della Cartella Informatizzata GeDi (gestita da Ciditech, all'interno della piattaforma Point). Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale. All'interno della Cartella Informatizzata sono presenti il PI (Progetto Individualizzato) ed il PEI (Piano Educativo Individuale), nonché i diari multidisciplinari integrati che vengono regolarmente aggiornati dal case manager e dall'equipe multidisciplinare di riferimento.

Vengono sempre indicati all'interno del PI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori, la durata prevista, data inizio e data termine, data di utilizzo dei diversi strumenti e descrizione dello strumento utilizzato nell'intervento, termine previsto per lo strumento utilizzato. Lo stesso vale per il PEI, che contiene obiettivi a breve termine, specifici per area di intervento e relative verifiche, il tutto sottoscritto e controfirmato dall'utente stesso. Nel Diario Multidisciplinare vengono tracciate attività e prestazioni, in ordine cronologico ed in forma discorsiva, dotate di ora, data e firma di chi le ha prodotte.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PI, è compito del Responsabile di Comunità coordinare e gestire, congiuntamente alla propria equipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono momenti fondamentali per valutare il reale perseguimento dei singoli obiettivi di PI e PEI, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel Progetto e per valutare la reale opportunità dell'utente di passare ad un obiettivo successivo.

Tutte le prestazioni erogate e la documentazione prodotta durante il trattamento sono salvate nella Cartella Informatizzata e sono provvista di firma elettronica di chi le ha prodotte.

Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale gli utenti sono accompagnati, stimolati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali. La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per il proprio progetto di cura.

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

➤ *Strumenti educativi che caratterizzano la comunità*

La relazione interpersonale
La condivisione
La gestione del tempo libero
Le regole
La gestione economica

Le valutazioni nei diversi stadi
Spazi con i familiari
La vita di gruppo
La collaborazione con altri servizi
Il FASAS, PI e PEI

➤ *Strumenti individuali*

Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
Life Skills⁶
Colloquio con lo psicologo/psicoterapeuta

Colloquio con l'educatore

➤ *Strumenti individuali soggetti a verifica (hanno una durata limitata nel tempo e vanno verificati alla scadenza)*

Obiettivi
Responsabilità
Uscita individuale

Stage
Appartamento interno per la semi-autonomia
Percorsi di scolarizzazione e volontariato

➤ *Strumenti relativi al gruppo*

L'attività ergoterapica
I Gruppi Terapeutici a tema
Le uscite di gruppo
La riunione generale

Gruppo Psicodramma
Gruppo di Parola
Gruppo Dinamico

⁶ Somministrate discrezionalmente agli ospiti dietro valutazione dell'equipe di riferimento

Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità per un massimo di 20 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione lavorativa, che ritroverà all'esterno. Gli utenti sono impiegati in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie della casa, la lavanderia, la cura degli spazi attorno alla comunità, l'ordine della dispensa ed altre piccole responsabilità.

L'obiettivo di queste attività, è far sperimentare ogni utente rispetto alla propria assunzione di responsabilità; è per questo motivo che periodicamente c'è un cambio di responsabilità, con una verifica delle stesse.

L'attività in laboratorio è un strumento educativo e riabilitativo. Tale attività facilita inoltre la riscoperta e la crescita delle proprie abilità. Questa attività, che tiene conto delle caratteristiche dell'utenza, si svolge nel laboratorio adiacente alla comunità, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività.

E' possibile, in alcuni casi, che gli utenti svolgano attività ergoterapiche anche in laboratori non interni alla Struttura presso la quale sono ospitati, ma presso altre Strutture terapeutiche sempre in gestione alla Cooperativa di Bessimo, compatibilmente con il progetto riabilitativo individualizzato dell'utente stesso. E' possibile inoltre che gli utenti siano coinvolti in attività di manutenzione ordinaria delle strutture della Cooperativa di Bessimo.

Per persone che spesso hanno avuto un rapporto con la realtà lavorativa carente o non equilibrato, il ritrovare la dimensione ed il significato del lavoro è un fattore importante in vista del reinserimento sociale.

Nello staff è presente una figura che coordina tale attività oltre a costituire una presenza educativa di riferimento in laboratorio e il tramite con il resto dello staff.

Dimissioni

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'équipe della struttura o per interruzione volontaria o per allontanamento del soggetto in caso di agiti gravi: a seguito di tale evento, viene data comunicazione al SERD o altro servizio inviante, laddove autorizzati dall'utente anche ad altri soggetti. Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali, la cauzione in assenza di danni arrecati ed i documenti sanitari e legali.

In caso di dimissione programmata si stabiliscono inoltre le modalità di proseguimento esterno dei contatti e si consegna la relazione di dimissione, contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla situazione sanitaria e le indicazioni trattamentali; la stessa viene poi recapitata anche ai servizi invianti.

Anche in caso di trasferimento presso altra struttura viene consegnata all'utente la relazione di dimissione. Ogni trasferimento viene concordato con l'utente ed i servizi invianti; per gli utenti con limitazione della libertà viene inoltre concordato con l'UEPE e il Magistrato di Sorveglianza, di cui è necessaria l'autorizzazione scritta.

In caso di abbandono o allontanamento imprevisto la relazione potrà essere invece richiesta dall'utente alla segreteria della Cooperativa di Bessimo.

Monitoraggio Post-Care

Al momento della dimissione viene proposto all'utente il monitoraggio post-care (accompagnamento al termine del percorso in comunità terapeutica), seguito da un operatore individuato all'interno della comunità terapeutica. Tale strumento consiste nel mantenere dei contatti con la comunità terapeutica, con diverse modalità (ad esempio contatti telefonici o visite presso la Struttura), per un periodo di tempo di sei mesi ed ha come obiettivi la raccolta di dati utili al follow-up, nonché il mantenimento di un aggancio relazionale dell'utente con la comunità nella fase di reinserimento sociale, post trattamento residenziale. L'utente può decidere se usufruire o meno di tale strumento.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

In conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni e nell'art 5 del D.Lgs. 33/2013 la Cooperativa di Bessimo ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti socio sanitari previo rispetto della procedura stabilita.

Un primo livello di accesso è il cosiddetto “**accesso informale**”, riguarda la richiesta di documenti che non prevedono l'esistenza di controinteressati. La richiesta, anche verbale, va rivolta all'ufficio segreteria della Cooperativa. Il richiedente, nella sua richiesta deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante indicazione della pubblicazione contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea. La Cooperativa, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare **richiesta formale** di accesso.

La richiesta di accesso formale alla documentazione socio sanitaria deve essere formalizzata, mediante la compilazione del modulo scaricabile dal sito della Cooperativa di Bessimo al link “Amministrazione Trasparente” – “Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi” e inviata mezzo posta/fax/posta ordinaria all'ufficio amministrativo della Cooperativa di Bessimo. Per avere informazioni e/o recapitare la richiesta scritta è possibile contattare l'Ufficio competente c/o la sede della Cooperativa sita in via Casello n.11 a Concesio (BS), 25062 telefonando al numero 030/27.51.455; mezzo fax al numero 030/2751681; tramite mail all'indirizzo info@bessimo.it.

I tempi previsti per la risposta (consegna o diniego) sono al massimo di trenta giorni.

Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

Il modulo della richiesta contiene:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.
- la modalità del ritiro della documentazione. Se non specificata si intende presso la sede Amministrativa di Concesio nei normali orari d'ufficio.

Quando la domanda di accesso alla documentazione risulta regolare e viene pertanto accolta, la Cooperativa provvede a recapitare la documentazione richiesta al richiedente, senza alcun costo per lo stesso.

Reclami ed osservazioni

Sia i servizi inviati che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo, che è scaricabile dal sito internet della Cooperativa www.bessimo.it, è disponibile presso ogni comunità ed è allegato alla presente carta dei servizi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonimi.

Reclami e osservazioni possono essere inviati, tramite l'apposito modulo:

- Scansionato via mail: qualita@bessimo.it
- Via fax: 030-2751681
- Per posta scrivendo a
Responsabile Assicurazione Qualità
Cooperativa di Bessimo ONLUS
via Casello, 11
25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

(Allegato n.1, fac-simile)

*“È nostra convinzione che la qualità del servizio offerto
è la misura di quanto il servizio stesso corrisponda alle aspettative dell’utente.”*

La Cooperativa di BESSIMO sta eseguendo una ricerca presso i propri **utenti** al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti nel rispetto delle reali esigenze ed aspettative.

La Cooperativa di BESSIMO sarebbe lieta di poter avere le tue opinioni sincere ed oggettive sui servizi offerti. Queste informazioni ANONIME saranno ritenute confidenziali ed elaborate unitamente a quelle ottenute da tutti gli altri utenti delle nostre comunità terapeutiche.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Leggi ora le seguenti caratteristiche (suddivise nelle aree **Servizi assistenziali** e **Vita comunitaria**) ed attribuisce per ognuna di esse un punteggio da 1 a 6 con il seguente criterio:

insoddisfatto			soddisfatto		
1	2	3	4	5	6
Del tutto carente	Molto carente	Insufficiente	Soddisfacente	Buono	Ottimo

relativamente alla **qualità percepita** (ovvero il grado di soddisfazione percepito nei servizi offerti dalla Comunità in cui ti trovi).

Esempi di compilazione

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
6	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla Comunità?						6

Significa che chi ha risposto si ritiene completamente soddisfatto sull’attenzione alla salute che la Comunità offre.

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla Comunità?			3			

Significa che chi ha risposto si ritiene poco soddisfatto sul servizio mensa che la Comunità offre.

Servizi assistenziali offerti

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
1	Ripensando alla fase precedente l'inserimento in comunità (contatti e colloquio) come valuti l'attività del Servizio Accoglienza a Manerbio o della comunità che ha gestito tale fase?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
3	Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5	6
6	Come giudichi in generale il sostegno durante la disintossicazione offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
8	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6

Vita comunitaria

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
1	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) della Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
3	Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi le attività ergoterapiche della Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi le attività di tempo libero interno ed esterno proposte dalla Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
6	In che misura ti senti coinvolto nelle attività della Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi l'organizzazione dei rapporti con i tuoi familiari o parenti preparati dalla Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6

	Come valuti complessivamente la Comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
--	--	---	---	---	---	---	---

Comunità di _____

Sesso M F

Data di compilazione del questionario: _____

Ti chiediamo infine se ci puoi fornire utili consigli e suggerimenti relativamente ai seguenti aspetti:

1) quali sono secondo te le nostre aree critiche da migliorare

2) qual è l'aspetto che più ti soddisfa nel servizio ricevuto

3) altri suggerimenti

4) giudizio generale sul presente questionario (lunghezza, completezza, utilità, aspetti affrontati, ecc.)

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

(Allegato n.2)

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 sia i servizi inviati che le utenti stesse ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile della comunità terapeutica o del servizio competente. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- scansionato via mail a qualita@bessimo.it
- via fax a 030-2751681
- per posta a Responsabile Assicurazione Qualità
 Cooperativa di Bessimo ONLUS
 Via Casello, 11
 25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a _____⁷

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente _____⁸
- servizio inviante dell'utente _____⁹
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____¹⁰

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____¹¹

Data _____ Firma _____

⁷ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

⁸ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

⁹ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹⁰ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹¹ Indicare il nome / località della comunità terapeutica