



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

M0705-1

Rev. 16
del 10/04/19

Allegato 1

Pag.1 di 21

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA FEMMINILE CON MODULO ALCOL E POLI DIPENDENTI DI GOTTOLENGO

Responsabile: Teresa Bardinu



**Approvata dal Resp. dei 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 Gottolengo	6
Il Regolamento della Comunità	7
Spese individuali e gestione sigarette	7
La giornata tipo	8
Menù tipo	9
L'inserimento in comunità	9
Diritti delle utenti	9
Obblighi delle utenti	10
Relazioni con la famiglia e con l'esterno	10
Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo	10
1. Fase preliminare di valutazione / Pre-fase	11
2. Prima Fase	11
3. Seconda Fase	12
Il modulo di trattamento specialistico alcol e poli dipendenti	13
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	14
Impiego delle utenti nelle attività ergoterapiche	15
Dimissioni	15
Monitoraggio Post-Care	15
Accesso alla documentazione	16
Reclami ed osservazioni	17
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	18
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI	21

Mission, adesioni e Codice Etico

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

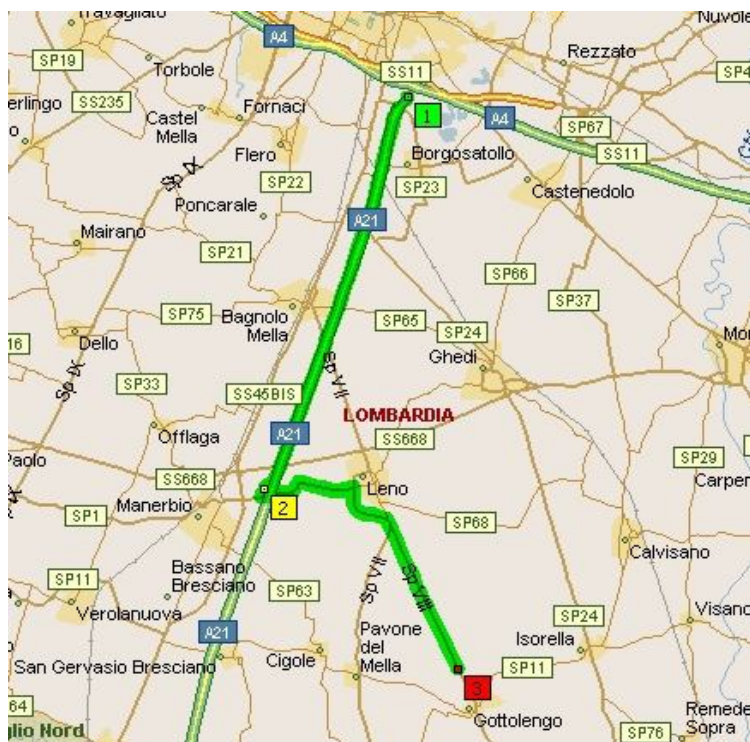
*“LA COOPERATIVA SOCIALE DI BESSIMO, FONDATA SULLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA DEI SOCI, OFFRE SERVIZI SOCIO SANITARI, SOCIALI E PERCORSI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ACCOGLIENDO PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA E MINORI IN DIFFICOLTA', AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA, NEL RISPETTO DELL'INDIVIDUO 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: ASL, 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 Gottolengo (BS), in località Pontevecchie Nuove n°11 nella Villa Bina.

Tel. e Fax. 030-99.51.110.

E-mail. gottolengo@bessimo.it

Distà 30 km dal casello di Brescia Centro delle autostrade A4 (Torino – Milano – Venezia) e A21 (Piacenza – Brescia) o 13 km dal casello di Manerbio dell'autostrada A21, percorrendo dal casello di Manerbio la strada in direzione Leno e dopo 4 km la SP 7 e la SP 8 in direzione Gambarà. La comunità si trova in località Pontevecchie Nuove, poco prima del centro abitato

E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: le autolinee SAIA (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa un'ora dalle 7.10 alle 22.15 collegando Brescia a Gottolengo in 50 minuti. La comunità si trova all'altezza della fermata della località Pontevecchie Nuove, prima del centro abitato.

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 Gottolengo accoglie donne con problematiche di dipendenza legate all'uso di sostanze psicoattive o all'abuso di alcool.

Nel modulo specialistico per alcol e poli dipendenti vengono accolte donne con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive o all'abuso di alcool che presentano una certificazione di poli dipendenza.

Tutte le utenti devono essere certificate 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 le utenti lombarde. Quando la richiesta d'inserimento viene accolta, l'utente viene inserita 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 modulo "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

Mail. accoglienza@bessimo.it

Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia del 12.12.03 n°7/15562 “Accreditamento dei servizi di riabilitazione e reinserimento di persone con problematiche di dipendenza, residenziali e semiresidenziali ai sensi del DGR 12621/2003”, pubblicata sul B.U.R.L. del 02.01.04, n°1, a pag. 6, come comunità terapeutico riabilitativa per 23 posti residenziali.

La delibera regionale recepiva la delibera dell’ASL di Brescia di autorizzazione e accreditamento n°639 del 18.09.03.

L’accreditamento è stato in seguito modificato con l’introduzione del modulo alcol e poli dipendenti con D.G.R. Lombardia del 02.07.12 n°IX/3673. La delibera regionale recepiva la delibera dell’ASL di Brescia di modifica dell’accreditamento n°82 del 28.02.12.

A seguito della delibera regionale del 2012 la capacità ricettiva di 23 posti è suddivisa in:

- 17 posti terapeutico riabilitativi residenziali accreditati;
- 6 posti di modulo di trattamento specialistico per alcol e poli dipendenti accreditati.

Personale

La comunità terapeutica di Gottolengo 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;
- Dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07.04.03 “DEFINIZIONE DEI REQUISITI STANDARD PER L’AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L’ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PRIVATI E PUBBLICI PER L’ASSISTENZA ALLE PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE ILLECITE E LECITE”.

Il modulo per alcolisti e polidipendenti della comunità terapeutica di Gottolengo risponde agli standard funzionali stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07.04.03 sopra citata.

Tutte le comunità terapeutiche della Cooperativa di Bessimo, tra le quali la Comunità di Gottolengo, 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
- . 1 Medico Psichiatra
- . 1 Psicologo-Psicoterapeuta
- . 1 Infermiere Professionale
- . 5 Educatori
- . 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 dei FASAS 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 edizione 2008 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 Gottolengo

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 terapeutico nel suo complesso, in sintonia con il progetto riabilitativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità. Il metodo utilizzato è integrato dai diversi approcci che attualmente risultano significativi nel trattamento delle problematiche correlate alla dipendenza. Il modello cognitivo comportamentale e bioenergetico caratterizzano la conduzione dei gruppi, mentre il lavoro sul caso si esplica con un approccio soprattutto relazionale e costruttivista.

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 psicofarmaci 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.

Per la realizzazione del percorso in comunità terapeutica si prevedono un massimo di 36 mesi residenziali, ma è possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante.

Per la realizzazione del percorso nel modulo alcol e poli dipendenti si prevedono un massimo di 18 mesi residenziali, ma è possibile, anche in questo caso, concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante.

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 o dal Servizio Accoglienza.

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

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.

Il trattamento residenziale in comunità terapeutica è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario 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 tenute ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arreo di 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 inviati. 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, può avvenire un nuovo inserimento dell'utente stessa, previa valutazione del singolo caso da parte del Servizio Accoglienza e del Responsabile della Comunità.

Spese individuali e gestione sigarette

La comunità terapeutica eroga gratuitamente:

- sapone e shampoo
- spazzolino e dentifricio
- assorbenti
- carta e penna per le utenti

- spese per uscite di gruppo ricreative e culturali
- biancheria intima per casi di necessità

Sono invece a carico dell'utente o della famiglia:

- accessori per toilette (tranne quelli forniti dalla comunità e sopra esposti)
- telefonate private
- spese per il tempo libero individuale
- consumazioni durante le uscite
- lettere e affrancature per corrispondenza;
- giornali o riviste personali (se approvate dallo staff)
- sigarette acquistate dal tabaccaio
- taglio dei capelli
- vestiario (quando necessario e in accordo con la comunità)
- visite mediche per il rinnovo della patente
- spese di viaggio per le uscite a casa
- spese sanitarie, farmaceutiche e dentistiche
- spese per avvocato

Le utenti impossibilitate, per motivi economici, ad autosostenersi possono chiedere di valutare la propria situazione al Responsabile della comunità terapeutica, che potrà decidere se provvedere o meno alla copertura di alcune spese personali normalmente non a carico della Comunità.

Poiché il denaro inviato da parte di famigliari 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 utilizzare il proprio conto personale:

- per acquistare sigarette o tabacco;
- per tutte le spese personali, incluse le uscite e le telefonate, senza un limite di spesa settimanale (sarà lo staff a supervisionare tali spese);

Sulla base di una valutazione da parte della comunità è regolamentato l'utilizzo del denaro personale dell'utente per altre spese.

La giornata tipo

Si riporta di seguito la giornata tipo feriale. 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.

Ore 7.00	Sveglia
Ore 7.15 -7.30	Colazione
Ore 8.30 - 10.00	Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici
Ore 10.00 - 10.15	Pausa
Ore 10.15- 12.30	Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici
Ore 12.30 - 14.00	Pranzo e riordino, tempo libero
Ore 14.30 - 16.00	Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici
Ore 16.00 - 16.15	Pausa
Ore 16.15 - 17.30	Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici
Ore 17.30 – 19.00	Tempo libero e responsabilità personali
Ore 19.00 – 20.00	Cena e riordino
Ore 20.30 – 23.00	Attività di gruppo (serata TV, serata socializzazione con giochi o attività di gruppo, serata culturale) o tempo libero.

Menù tipo

Viene stabilito settimanalmente dalle 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 le utenti che ne hanno necessità terapeutiche e per le 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 una nuova 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 delle utenti

- La Comunità Terapeutica garantisce alle componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha il diritto di essere curata 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 lo staff educativo.
- Per un periodo iniziale di ambientamento, non superiore a 45 giorni dall'ingresso in comunità, è possibile, previa opportuna valutazione da parte del Responsabile e dell'equipe, che siano sospesi i contatti con l'esterno (telefonate, lettere, mail ecc.). E' sempre possibile invece ricevere corrispondenza. Dopo tale eventuale periodo l'utente ha però diritto a riprendere e mantenere contatti epistolari e telefonici, con le modalità previste dalla comunità.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un'utente va subito consegnata alla stessa, 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 delle utenti

Ogni utente si impegna a:

- Rispettare il progetto individualizzato concordato e le norme contenute nel regolamento interno.
- 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 allontanata 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 le 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 Gottolengo sono previsti spazi dedicati ai genitori e alle famiglie a livello individuale.

- I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta della stessa.
- Hanno il diritto di avere contatti con l'utente nei tempi e modalità stabiliti dalla comunità.

Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo

Il percorso terapeutico-riabilitativo nella comunità ha una durata media di 18 mesi residenziali per il modulo alcol e poli dipendenti e può arrivare fino ad un massimo di 36 mesi per il terapeutico riabilitativo. Il processo di cura si snoda lungo tre fasi ben distinte. Si precisa di seguito in modo indicativo la scansione temporale di ogni fase:

1. Fase preliminare di valutazione - i primi due mesi
2. Prima fase - dal terzo al decimo mese
3. Seconda fase – dall'undicesimo mese sino al termine del percorso.

Ogni programma viene concordato con i servizi competenti (SERD o altro servizio inviante) e l'utente.

Le prestazioni erogate durante il progetto terapeutico-riabilitativo dell'utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno del PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO. Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale. All'interno del FASAS è presente il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato), che viene mantenuto aggiornato dal case manager e dall'equipe multidisciplinare di riferimento.

Vengono sempre indicati all'interno del PEI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi, 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, un diario che contiene in ordine cronologico ed in forma discorsiva, l'intervento multidisciplinare integrato.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO, è compito del Responsabile di Comunità coordinare e gestire, congiuntamente allo staff, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono dei momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo perseguimento dei singoli obiettivi di fase, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel programma e per valutare la reale opportunità dell'utente di passare alla fase successiva.

1. Fase preliminare di valutazione / Pre-fase

Le indicazioni del SERD o altro servizio inviante, quando presenti, rappresentano la linea guida generale da considerare nello sviluppo e gestione del programma terapeutico dell'utente in comunità.

All'ingresso in comunità inizia un periodo denominato Fase preliminare di valutazione e si stabilisce da subito un incontro con il servizio inviante entro la fine di questa fase.

In questo periodo l'utente incontra settimanalmente l'educatore di riferimento.

Gli obiettivi di questa fase sono:

1. creare i presupposti per instaurare un'efficace relazione terapeutica
2. eseguire una valutazione.
3. individuare la motivazione
4. definire il progetto educativo individuale

E' previsto un gruppo di Fase preliminare di valutazione settimanale dove viene presentato il servizio in riferimento alle regole di convivenza e strumenti educativi, attraverso il confronto sulla base della carta dei servizi.

Nei colloqui con l'educatore di riferimento si cercherà di definire la motivazione ad iniziare un percorso terapeutico e il progetto educativo individuale.

Nel corso di questa fase l'equipe, attraverso l'osservazione e la raccolta di elementi quotidiani, che si aggiungono ai colloqui con lo psicologo consulente definisce la valutazione del caso.

Dopo circa due mesi l'utente attraverso un proprio scritto esprime consapevolmente la propria adesione al percorso educativo, le sue motivazioni e l'ipotesi di progetto educativo individuale, che presenta in riunione generale.

La settimana successiva il gruppo e gli educatori stendono il passaggio in prima fase in base all'adesione al percorso educativo, alla motivazione e all'ipotesi di progetto educativo individuale.

Le risultanze emerse in sede di verifica in questa fase vengono quindi riportate nel modulo Programma Educativo Individualizzato alla parte Registrazione Interventi e Diario della presa in carico. Il testo della verifica viene inoltre allegato alla Cartella Personale.

2. Prima Fase

Dopo il passaggio in prima fase inizia un periodo in cui l'utente, con il supporto dell'operatore e del gruppo, persegue l'obiettivo generale di mettere in discussione il vecchio stile di vita e maturare una scelta diversa, che sia sentita anche a livello emotivo e non solo razionale.

Gli operatori in questo periodo utilizzano il tempo che condividono con le utenti per costruire una relazione di reciproca fiducia e apertura che favorisca il cambiamento.

La comunità si propone all'utente con i suoi strumenti ed il suo regolamento; parallelamente il soggetto con l'aiuto degli operatori e del gruppo inizia un lavoro di ricerca sul "chi sono io" che coinvolge sia il livello comportamentale sia quello psicologico.

E' importante in questo periodo cominciare a conoscersi, guardando al presente, osservando i meccanismi delle relazioni, il rapporto col lavoro, con le norme e con un tipo di vita regolato in termini costruttivi, sani e legali.

Successivamente, in base alla disponibilità ed al desiderio della persona, si forniscono gli strumenti, come una presa in carico psicologica, per rielaborare il proprio passato.

Fondamentale in questa fase è accrescere quella fiducia in sé ormai persa o congelata con l'esperienza della dipendenza.

In questa fase l'attenzione sarà posta su queste aree tematiche:

- Il mio corpo: conoscenza del proprio corpo;
- Qualità, capacità, valori e idee: promuovendo il benessere della persona aumentando il livello di autoefficacia
- Rapporto con la sostanza/ affrontare la dipendenza
- Emozioni: prendere coscienza di ciò che si prova e del perché;
- Ansia e meccanismi di difesa: conoscenza e ricerca di modalità per superarle e gestirle.
- Conoscere la propria modalità di entrare in relazione con gli altri
- Genitorialità

In questo contesto si approfondiscono gli aspetti del proprio vissuto.

È in questa fase che iniziano le prime uscite individuali dalla comunità: le utenti cominciano a provarsi sul territorio o a casa. Hanno, in questo modo, la possibilità di fare nuove amicizie, entrare in contatto con realtà nuove e diverse. Inizia il processo di responsabilizzazione nelle proprie azioni o nelle decisioni, soprattutto quando non c'è la comunità che fa da contenitore e da limite. Viene dato, in questo periodo, grande spazio alla riflessione rispetto al craving e all'eventuale ricaduta nell'uso di sostanze stupefacenti, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema di tossicodipendenza, non negandolo o celandolo, evitando quelle modalità che caratterizzavano la vita precedente.

La Prima Fase si conclude con la stesura del *Progetto di vita* e la sua presentazione al gruppo.

3. Seconda Fase

In questa fase tutti gli strumenti educativi hanno come punto di riferimento la coerenza al proprio progetto. Ciò che adesso guida l'utente non è più la proposta comunitaria, ma le scelte elaborate dallo stesso durante la prima fase di percorso.

Nella seconda fase gli educatori continuano ad essere un riferimento, ma è il soggetto ora è reso maggiormente emancipato. Ciò che caratterizza in questa fase il rapporto con gli educatori è il confronto continuo e reciproco. Si incrementano le possibilità di concretizzare ciò che si è scoperto e ciò che si è progettato di sé. L'utente si trasferisce nella struttura adiacente al corpo principale della casa, denominata dependance. In tale contesto condivide uno spazio con altre compagne della stessa fase di percorso e potrà gestire in autonomia, sempre previo accordo, farmaci, telefono cellulare e computer con connessione ad Internet. L'ottica prevede quindi una maggiore esposizione dell'utente all'autogestione, con un monitoraggio quotidiano da parte dell'equipe.

Durante questa fase si incrementano le occasioni di sperimentarsi all'esterno della comunità, da poter trascorrere a casa. L'obiettivo di tali esperienze è lo sperimentarsi in un luogo di lavoro esterno, il vivere in autonomia, le situazioni di rischio, il saper gestire il tempo libero e le relazioni con gli altri

Una volta che l'utente ha sperimentato le consapevolezza acquisite nel percorso e ha individuato in quale territorio desidera reinserirsi, ci si orienterà nella direzione di consolidare il proprio grado di autonomia, curando, il distacco dalla comunità e la costruzione di una rete sul territorio.

Le attività previste durante tale periodo, sono principalmente realizzate all'esterno della comunità, al fine di verificare la costanza nel perseguire gli obiettivi definiti ed aumentare il senso di responsabilità dell'utente stesso. L'educatore lascerà maggiore spazio all'organizzazione, progettualità ed all'autonomia dell'utente: è quest'ultimo che deve organizzarsi, progettare e diventare sempre più autonomo nel gestire la propria vita ed i propri spazi all'esterno. Il ruolo dell'educatore è quello di affiancare l'utente nel progettare e nel verificare costantemente la realizzazione del progetto stesso anche durante l'eventuale ricerca lavoro.

Continua anche in questa fase il monitoraggio sul craving e la prevenzione della ricaduta nell'uso di sostanze stupefacenti.

Il modulo di trattamento specialistico alcol e poli dipendenti

Oltre a quanto già previsto dal programma residenziale rispetto ai soggetti inseriti in comunità terapeutica, nel modulo specialistico per alcol e poli dipendenti sono previsti a favore di queste persone alcune prestazioni specifiche, di seguito descritte.

- Valutazione diagnostica multidisciplinare, che permette di formulare un programma terapeutico personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale, composta da:
 - valutazione psichiatrica, che eventualmente aggiorna il piano terapeutico ricevuto dal servizio inviante;
 - valutazione psicologica;
 - valutazione medica, realizzata dal medico sulle condizioni generali della paziente,
 - valutazione educativa, realizzata dallo staff, per la predisposizione del progetto personalizzato;
 - valutazione infermieristica.
- Supporto psicologico individuale o di gruppo per il soggetto;
- Supporto psichiatrico individuale per il soggetto. Se ritenuto necessario lo specialista incontra la paziente a cadenza settimanale o in base alle necessità per un monitoraggio delle sue condizioni e del piano terapeutico;
- Stesura da parte dello psicologo e dello psichiatra di specifici aggiornamenti in relazione ai propri interventi;
- Presenza periodica dello psicologo e dello psichiatra nella riunione d'equipe per la valutazione dei casi;
- Formazione da parte dello psichiatra a favore degli educatori sui trattamenti farmacologici;
- Medicazioni e attività sanitarie diverse varie (iniezioni, ecc.) gestite dall'infermiere.

In caso di emergenza sanitaria è inoltre possibile chiamare il medico o lo psichiatra che ha garantito la reperibilità medica.

Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale le utenti sono accompagnate, stimolate e sostenute 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 verifiche

I passaggi di fase
Spazi con i familiari
La vita di gruppo
La collaborazione con altri servizi
Il FASAS ed il PEI

➤ *Strumenti individuali*

Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
SCL-90
Life Skills
Relazione settimanale

Colloquio con l'educatore
Colloquio con lo psicologo
Colloquio con lo psichiatra
Valutazione multidisciplinare
Verifica di percorso scritta

➤ *Strumenti individuali soggetti a verifica*

Obiettivi
Responsabilità
Uscita individuale

Stage
Verifica esterna
Utilizzo della depondance

➤ *Strumenti relativi al gruppo*

L'attività ergoterapica
I Gruppi Terapeutici a tema e di fase
La riunione culturale
Le uscite di gruppo

Gruppo trattamento e prevenzione ricaduta
Gruppo emozioni
Atelier creativo
Laboratorio cinema emozioni

Impiego delle 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 circa 20 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione lavorativa, che ritroverà all'esterno. Le utenti sono impiegate 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 uno 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 le utenti svolgano attività ergoterapiche anche in laboratori non interni alla Struttura presso la quale sono ospitate, ma presso altre Strutture terapeutiche sempre in gestione alla Cooperativa di Bessimo, compatibilmente con il progetto riabilitativo individualizzato dell'utente stessa.

Per persone che spesso hanno avuto un rapporto con la realtà lavorativa carente o non equilibrato, il ritrovare la dimensione ed il significato dell'ergoterapia 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.

E' possibile inoltre che le utenti siano coinvolte in attività di manutenzione ordinaria delle strutture della Cooperativa di Bessimo.

Dimissioni

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'èquipe 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 del progetto, le modalità 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 econ 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

In conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, nel Regolamento approvato con D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e nella Legge Regionale 1 febbraio 2012, n. 1, la Cooperativa di Bessimo ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti previo rispetto della procedura stabilita. I tempi previsti per la consegna, ove non vi siano motivi ostativi documentati comunicati entro dieci giorni dalla richiesta stessa, sono di trenta giorni.

La richiesta di accesso alla documentazione deve essere formale, ovvero una richiesta scritta in carta libera all'ufficio amministrativo della Cooperativa di Bessimo, presso la sede sita in via Casello n.11 a Concesio (BS), 25062. Per avere informazioni più dettagliate in merito è possibile contattare la sede amministrativa della Cooperativa telefonando al numero 030.2751455, mezzo fax al numero 030.2751681 oppure tramite mail all'indirizzo info@bessimo.it.

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.

La richiesta deve contenere:

- 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.

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 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 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 anonime.

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

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

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

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 invianti 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 _____⁶

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente _____⁷
- servizio inviante dell'utente _____⁸
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____⁹

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____¹⁰

Data _____ Firma _____

⁶ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

⁷ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

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 il nome / località della comunità terapeutica