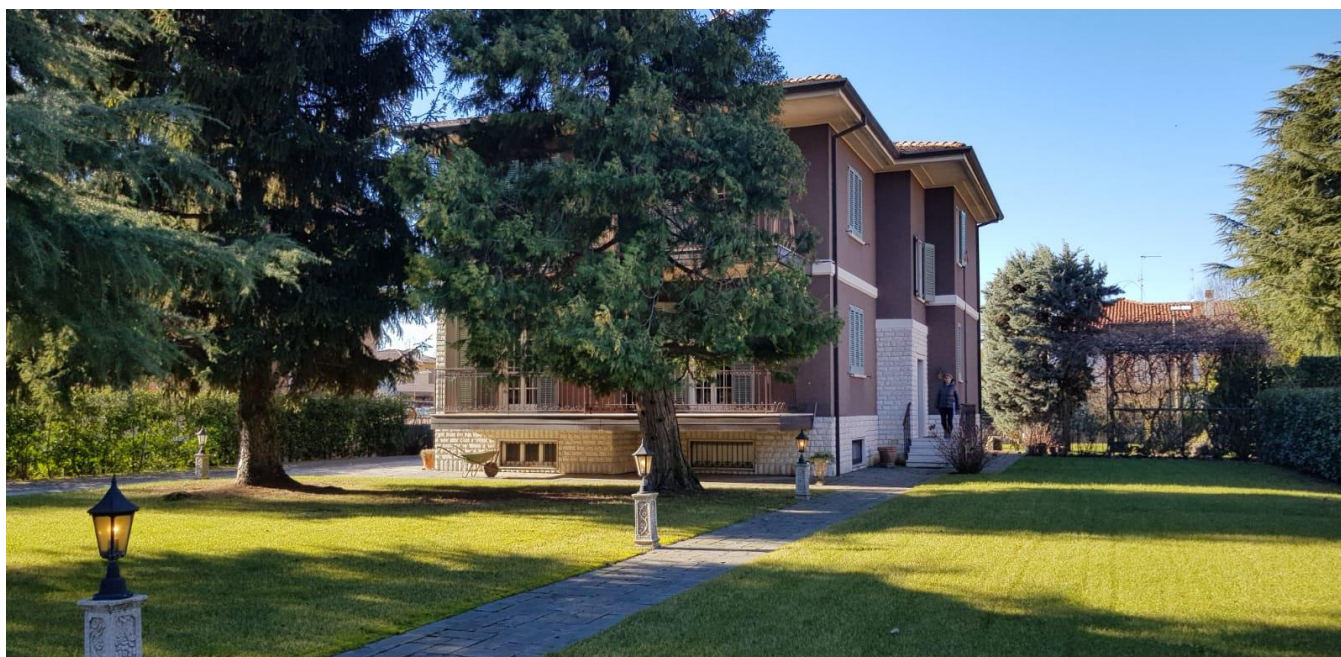


**CARTA DEI SERVIZI**  
Bassa intensità assistenziale  
**del Servizio Sperimentale Specialistico Residenziale**  
**PER DISTURBI DA GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO**  
**“FANTASINA: REGINA DI CUORI”**

**Responsabile di programma: Dott.ssa Anna Schiavone**



**Approvata dal Resp. Area Sviluppo  
della Cooperativa di Bessimo**

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET [www.bessimo.it](http://www.bessimo.it)

NELLA PAGINA RELATIVA AL SERVIZIO FANTASINA

Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

## INDICE

<b>Mission, adesioni e Codice Etico</b> .....	3
<b>Dove siamo</b> .....	4
<b>Accreditamento e capacità ricettiva</b> .....	4
<b>Tipologia e modalità di accesso</b> .....	5
<b>Personale</b> .....	6
<b>Centro Specialistico FANTASINA - REGINA DI CUORI</b> .....	6
<b>Tipologia di trattamenti</b> .....	6
○ <i>SERVIZIO DI DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA</i> .....	7
○ <i>SERVIZIO DI TRATTAMENTO RESIDENZIALE BREVE E ACCOMPAGNAMENTO TERRITORIALE</i> .....	8
○ <i>SERVIZIO DI TRATTAMENTO RESIDENZIALE</i> .....	10
Il regolamento del servizio .....	11
Gestione del denaro e proprietà utenti .....	12
La giornata tipo.....	12
Menù auto-organizzato .....	12
Diritti degli utenti .....	13
Obblighi degli utenti .....	13
Dimissioni.....	14
Accesso alla documentazione .....	14
Reclami ed osservazioni .....	14
<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</b> .....	15
<b>MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI</b> .....	18

## Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission del servizio “Fantasina: Regina di Cuori” 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’”.<sup>1</sup>

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.).

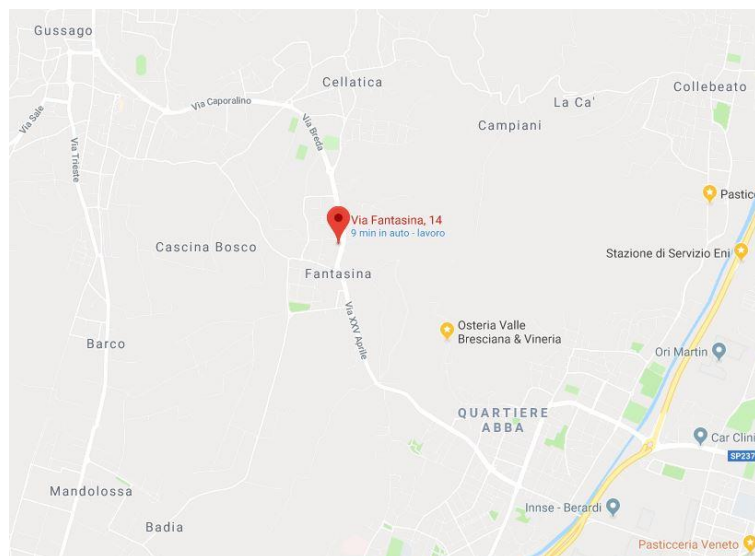
Per realizzare la propria Mission la Cooperativa collabora con gli Enti territorialmente preposti: ASST, ATS, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D, SMI e NOA, CPS, UEPE e Tribunali, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico<sup>2</sup> che è scaricabile dal sito internet [www.bessimo.it](http://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.

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

<sup>2</sup> 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”

## Dove siamo



Il servizio si trova a Cellatica (Brescia)

Via Fantasina n.14/16

Tel. 030/2521751

Cellulare 329 7391614

Cellulare 335 5315588

E-mail: [reginadicuori@bessimo.it](mailto:reginadicuori@bessimo.it)

PEC: [reginadicuori.fantasina@legalmail.it](mailto:reginadicuori.fantasina@legalmail.it)

Il servizio dista 8 KM dal Casello Brescia Ovest dell'autostrada A4. Procedere in direzione Via Orzinuovi, prendendo la

tangenziale ovest direzione Val Trompia/Centro uscita Centro/Urigo Mella, svoltare a sinistra per via Volturmo, al semaforo girare a destra per Via Chiusure, alla rotonda prendere la terza uscita, seguire via XXV Aprile, alla rotonda prendere la prima uscita Via Fantasina.

Il servizio è raggiungibile anche con i mezzi pubblici dalla stazione di Brescia con la linea urbana n°13 direzione Gussago, fermata Fantasina.

## Accreditamento e capacità ricettiva

L'unità d'offerta residenziale a Bassa intensità assistenziale è autorizzata da Regione Lombardia, è aperta 365 giorni all'anno h24 e aderisce **alla sperimentazione prevista nella DGR XI/585 del 1/10/2018 (programma attività per il contrasto al gioco d'azzardo patologico)**.

La capacità ricettiva è di 8 posti.

## Tipologia e modalità di accesso

Il servizio sperimentale DGA accoglie **maschi** e **femmine** con problemi di disturbi da gioco d'azzardo patologico.

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

Il trattamento è una prestazione socio sanitaria a completo carico del Servizio Sanitario Regionale e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente. Le rette sono stabilite dalla Regione Lombardia e sono visibili sul sito internet della cooperativa di Bessimo alla pagina [www.bessimo.it/utenza](http://www.bessimo.it/utenza)

Il programma terapeutico residenziale ha una durata che varia secondo il bisogno e il programma concordato con il servizio inviante:

- Servizio di diagnosi e definizione dell'esigenza (massimo tre mesi)
- Servizio residenziale breve e accompagnamento territoriale (massimo sei mesi residenziali e sei mesi di progetto territoriale)
- Servizio residenziale con moduli di sei mesi prorogabili fino ad un massimo di 18 mesi e accompagnamento territoriale semestrale

L'inserimento può avvenire attraverso richiesta di SERD, SMI, NOA o con ACCESSO DIRETTO nel caso in cui la persona non sia ancora in carico ai servizi ambulatoriali sul territorio. È possibile l'accesso al servizio anche ad utenti non residenti in Regione Lombardia attraverso specifiche procedure. In entrambi i casi è necessario contattare il Responsabile del Centro Specialistico che si occupa direttamente degli inserimenti e fissare quindi un colloquio finalizzato alla selezione ed orientamento. Se presente un servizio, si richiede l'invio di una relazione di presentazione della situazione. È possibile far visita alla Struttura prima di accedervi, previo appuntamento.

L'inserimento avverrà previa autorizzazione dell'ATS competente, che invierà la certificazione ai sensi della DGR 585 del 1/10/2018 e la relazione clinica individuando il programma specifico.

Quando la richiesta d'inserimento viene accolta, l'utente viene inserito nella lista di attesa.

All'ingresso viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla normativa sulla privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo M0702-03 "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando il modulo T0702-02 "Informativa trattamento dati personali utente" ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali (Nuovo regolamento Europeo Privacy 679/16).

Il servizio garantisce 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.

## Personale

Il centro specialistico “FANTASINA: REGINA DI CUORI” risponde alla classificazione ATECO 2007 Codice 87.2.

Il personale dell’equipe multidisciplinare è composto da:

- 1 Psicologa – Psicoterapeuta – Responsabile del servizio
- 4 Educatori professionali
- 1 Assistente sociale
- 1 Consulente Psichiatra
- 1 Consulente finanziario
- 2 Consulenti legali
- 1 Supervisore

L’equipe è supportata da un gruppo di volontari di cui uno residente nel servizio.

Il personale in Servizio presso l’Unità di offerta è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile. La Responsabile del Servizio è referente della gestione dei Fascicoli Informatizzati, degli aspetti igienico sanitari e dei rapporti con le ATS, con uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali del territorio.

## Centro Specialistico FANTASINA - REGINA DI CUORI

Il Servizio, attraverso la presenza costante di operatori garantisce la massima dignità della persona con lo scopo di educare senza l’utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

La Responsabile del servizio ed i membri dell’equipe multi-disciplinare predispongono e realizzano l’intervento terapeutico nel suo complesso in linea con quanto definito con il soggetto e il servizio inviante.

## Tipologia di trattamenti

Mandato Regionale: DGR 585/ 2018

Regione Lombardia ha ritenuto necessario introdurre nel Sistema di Servizi per le Dipendenze nuove unità d’offerta finalizzate al trattamento del Disturbo da Gioco d’Azzardo (DGA), ed ha sintetizzato tale proposta nell’allegato C – Sperimentazione - della deliberazione n.585 del 01.10.2018. (“approvazione programma di attività per il contrasto al gioco d’azzardo patologico”).

La sperimentazione è volta a definire un sistema di servizi relativo al DGA che sia precoce, flessibile, integrato e specializzato. L'obiettivo dichiarato per i Servizi residenziali e semiresidenziali è il seguente: "modificare la posizione di centralità che il DGA riveste nella storia delle persone; ovvero generare un cambiamento nella definizione di sé e della propria identità offrendo orizzonti più ampi ed orientando verso una dimensione progettuale in cui il DGA risulti marginale o assente."

## ○ *SERVIZIO DI DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA*

Il servizio offre percorsi di trattamento residenziale per soggetti in situazione di urgenza/ emergenza che necessitano di un intervento tempestivo (durata massima tre mesi).

L'accesso a questa tipologia di servizio è possibile anche in assenza di una valutazione preliminare da parte del servizio ambulatoriale (accesso diretto o su segnalazione di un servizio/ente socio-sanitario anche senza certificazione). È compito del responsabile del servizio segnalare al Sert/SMI/NOA di riferimento l'ingresso dell'utente entro 24 ore, come indicato nella DGR XI/585, che provvederà alla valutazione multidisciplinare e all'eventuale emissione della certificazione di dipendenza da DGA ed inoltra la richiesta di determina di spesa all'ATS di competenza. Nel caso di non adeguatezza la persona sarà dimessa e inviata ad un servizio idoneo.

Le prestazioni erogate dal Centro specialistico nel primo mese di permanenza sono:

- Un colloquio di valutazione dell'appropriatezza della richiesta in collaborazione con il servizio competente
- Valutazione psichiatrica al fine di valutare l'equilibrio psico-fisico della persona ed eventuali comorbidità e relativa compatibilità con il percorso terapeutico intrapreso
- Valutazione psicologica
- Colloqui motivazionali
- Utilizzo della testistica di riferimento
- Analisi della situazione debitoria

Al termine del primo mese si prevede una valutazione condivisa con il servizio preposto per le modalità di prosecuzione dell'intervento.

Nei due mesi successivi le prestazioni erogate, sulla base della progettualità condivisa, sono:

- Osservazione del funzionamento della persona nello spazio della quotidianità: gestione delle relazioni simmetriche e asimmetriche, gestione delle relazioni con i familiari, gestione del tempo libero
- Incontri individuali psicoeducativi e di supporto con i familiari
- Valutazione sociale
- Gruppi di sostegno psicologico
- Gruppi educativi a tema (distorsioni cognitive, comunicazione assertiva, fattori di protezione e fattori rischio..)

- Gruppi socio-educativi
- Consulenza legale relativa a problematiche civili e/o penali connesse al disturbo da gioco d'azzardo
- Consulenza finanziaria per definire il quadro debitorio
- Attività occupazionale: cura degli spazi personali e delle aree comuni, cura degli spazi esterni e manutenzione della casa
- Gruppi di arteterapia e tecniche espressive
- Accompagnamenti

Al termine del percorso residenziale seguirà un incontro presso il servizio ambulatoriale per il proseguo del trattamento.

La durata massima di permanenza è 90 giorni improrogabili.

## ○ *SERVIZIO DI TRATTAMENTO RESIDENZIALE BREVE E ACCOMPAGNAMENTO TERRITORIALE*

In linea con la DGR di riferimento, le prestazioni dell'unità d'offerta sono finalizzate a modificare la posizione di centralità che il DGA ha nella storia della persona.

Prestazioni:

- Un colloquio di valutazione dell'appropriatezza della richiesta in collaborazione con il servizio competente
- Valutazione psichiatrica al fine di valutare l'equilibrio psico-fisico del giocatore e conoscere eventuali ulteriori patologie e relativa compatibilità con il percorso terapeutico intrapreso
- Valutazione psicologica
- Colloqui motivazionali
- Utilizzo della testistica di riferimento
- Valutazione sociale
- Incontri individuali con i familiari
- Gruppi di sostegno psicologico
- Gruppi educativi a tema (distorsioni cognitive, comunicazione assertiva, fattori di protezione e fattori rischio..)
- Gruppi socio-educativi
- Consulenza legale relativa a problematiche civili e/o penali connesse al disturbo da gioco d'azzardo
- Consulenza finanziaria per definire il quadro debitorio



- Attività occupazionale: cura degli spazi personali e delle aree comuni, cura degli spazi esterni e manutenzione della casa
- Gruppi di arteterapia e tecniche espressive
- Accompagnamenti
- Consulenza e psicoterapia familiare
- Colloqui motivazionali
- Gruppi sulla gestione del denaro
- Gruppi psicoeducativi per i familiari sulla gestione del denaro e sulle strategie interattive che diventino fattori protettivi per il singolo e per la famiglia
- Lavoro di rete con i servizi socio sanitari

La durata massima del modulo residenziale è di 6 mesi, a cui può seguire il successivo modulo territoriale della durata massima di 12 mesi, previa condivisione con il servizio inviante.

○ **Intervento territoriale durata massima 12 mesi**

Gli obiettivi legati a questo modulo sono volti alla costruzione e al monitoraggio di un progetto di graduale e tutelante reinserimento dell'Utente sul proprio territorio di riferimento, soprattutto per quanto riguarda la gestione del desiderio di giocare, dei fattori di rischio e protezione connessi al DGA, della gestione economica e delle relazioni familiari ed interpersonali.

All'interno di questa finestra terapeutica la persona non è più domiciliata presso la Struttura, ma si trova reinserita sul territorio di riferimento, dove gli viene ugualmente garantita l'erogazione di una serie di prestazioni, che spaziano dai colloqui individuali con le diverse figure dell'equipe, alla partecipazione da remoto ai gruppi terapeutici che caratterizzano l'unità d'offerta. Sono inoltre contemplati e previsti dei periodici rientri in Struttura finalizzati alla partecipazione ai gruppi terapeutici e alla verifica intermedia degli obiettivi legati al progetto individuale e delle strategie messe in campo – compatibilmente alle restrizioni legate all'emergenza sanitaria sopraggiunta.

## ○ *SERVIZIO DI TRATTAMENTO RESIDENZIALE*

Il servizio si sviluppa in moduli rinnovabili della durata di sei mesi, fino ad un massimo di 18, ed è rivolto a soggetti con una forte fragilità sociale acuita dalle dinamiche di gioco d'azzardo patologico.

Prestazioni:

- Colloquio di valutazione
- Valutazione psichiatrica
- Valutazione psicologica
- Valutazione sociale
- Valutazione educativa
- Stesura e condivisione di un progetto individualizzato di intervento con relative verifiche a breve, medio e lungo termine
- Osservazione del funzionamento del paziente nello spazio della quotidianità
- Incontri individuali con i familiari psicoeducativi e di supporto
- Gruppi di sostegno psicologico
- Consulenza legale
- Consulenza finanziaria
- Prestazioni sociali
- Attività occupazionale: cura degli spazi personali e delle aree comuni, cura degli spazi esterni e manutenzione della casa
- Gruppi quotidiani di organizzazione della giornata
- Gruppi di arteterapia e tecniche espressive
- Accompagnamenti
- Gruppi informativi sui rischi del gioco d'azzardo e da sostanze
- Gruppi di prevenzione e trattamento della ricaduta
- Momenti formativi sui gruppi di auto-mutuo aiuto
- Gruppi di promozione alla salute e al benessere
- Colloqui motivazionali
- Gruppi sulla gestione del denaro
- Somministrazione ABQ, life skills e testistica di riferimento (GABS, BIS, SOGS, Intervista LADOUCEUR, IGS etc)

In itinere sono previsti incontri di verifica periodica con il servizio inviante sia presso la struttura che presso l'ambulatorio. Al termine delle dimissioni concordate è previsto un progetto territoriale della durata di sei mesi.

## Il regolamento del servizio

- La permanenza è parte integrante del trattamento terapeutico personalizzato sottoscritto tra ospite, Ente inviante e Ente gestore, che definisce obiettivi e tempi dell'inserimento.
- E' proibito introdurre e fare uso all'interno dell'alloggio di gratta e vinci e qualsiasi altro materiale inserente ai giochi che prevedono scommesse e vincite in denaro, sostanze psicotrope, bevande alcoliche.
- E' vietata qualsiasi forma di violenza fisica, verbale e/o psicologica.
- L'eventuale trasgressione di queste ultime due norme può comportare la dimissione immediata.
- La terapia farmacologica è custodita dallo staff del Centro Specialistico e l'assunzione avverrà attraverso un'auto-somministrazione in presenza degli operatori.
- In qualsiasi momento del percorso gli educatori possono chiedere all'utente, che non potrà rifiutarsi, di sottoporsi ai test tossicologici e/o alcool test.
- Si richiede un'igiene personale e dell'ambiente adeguata.
- Gli educatori effettueranno all'interno dell'alloggio verifiche periodiche alla presenza dell'utente.
- Eventuali rotture e mancanze di oggetti e/o elettrodomestici saranno da risarcire (il costo sarà pari alla spesa necessaria per la riparazione o l'acquisto ex novo dell'oggetto).
- La gestione economica, si definisce in base agli obiettivi del percorso concordato con l'equipe. Ogni utente è tenuto a consegnare all'ingresso il denaro che ha con sé (compresi bancomat, carte prepagate, postepay).
- L'uso del proprio telefono cellulare è garantito. Gli educatori effettueranno verifiche periodiche sulle modalità di utilizzo del telefono e dei contenuti relativi.

Il servizio eroga gratuitamente:

- telefonate private
- spese per uscite di gruppo ricreative
- prodotti essenziali per l'igiene personale

Spese individuali a carico dell'utente e /o della famiglia:

- Giornali o riviste personali
- Tabacco e/o sigarette
- Vestiario
- Taglio per capelli
- Visite mediche
- Spese farmaceutiche
- Spese di viaggio per uscite a casa
- Spese legali

## Gestione del denaro e proprietà utenti

Il denaro e le carte prepagate vengono consegnate all'ingresso e la relativa gestione è condivisa con l'equipe curante, che ne traccia il flusso nella cartella informatizzata (ogni operazione è sottoscritta da parte dell'utente).

L'utente al rientro da ogni uscita concordata dovrà consegnare il denaro che ha con sé; durante le uscite chiediamo allo stesso di conservare le pezze giustificative, per poter verificare le spese che sostiene, e consegnarle al rientro in struttura.

All'atto delle dimissioni tutto il denaro (al pari della tp farmacologica) verrà riconsegnato all'utente, in quanto di sua proprietà.

Poiché il denaro inviato da parte di famigliari o amici dell'utente è personale, non è possibile intestare eventuali vaglia o assegni al Centro Specialistico e alla Cooperativa di Bessimo.

## La giornata tipo

07.00 - 9.30	Sveglia colazione e riordino e somministrazione terapia
9.30 - 10.30	Gruppo a tema
10.30 - 10.45	Pausa
10.45 - 12.00	Colloqui /attività gestione casa
12.30 - 3.30	Pranzo e riordino
13.30 - 14.30	Riposo
14.30 - 16.00	Colloqui
16.00 - 16.15	Pausa
16.15 - 18.30	Gruppo a tema
18.30 - 19.30	Attività gestione casa
19.30 - 20.30	Cena e riordino
20.30 - 22.00	Tv /attività ludico ricreative e socializzanti

## Menù auto-organizzato

Il menù viene stabilito ed auto-organizzato dagli utenti ma confrontato con l'equipe, per fare in modo 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/vegane.

## Diritti degli utenti

- La persona 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'ospite 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 famigliari e con i propri figli, concordati nel colloquio di accoglienza, con i servizi invianti
- Eventuali pacchi postali vengono aperti dall'ospite alla presenza dell'operatore.
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il trattamento terapeutico in corso.

## Obblighi degli utenti

Ogni persona si impegna a:

- Rispettare il progetto individualizzato concordato e le norme contenuto nel regolamento interno.
- Compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente secondo l'ottica del mutuo reciproco aiuto tra pari.
- Rispettare le indicazioni dell'Amministratore di Sostegno, qualora nominato.

## Dimissioni

La dimissione dal Servizio residenziale e dal percorso di accompagnamento avviene per termine del trattamento in accordo con l'équipe educativa e con il Servizio Inviante. In caso di interruzione volontaria o di allontanamento del soggetto viene data comunicazione ai servizi preposti e, laddove autorizzati dall'utente, anche ad altri soggetti. Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali ed i documenti sanitari e legali, eventualmente lasciati in deposito agli educatori del Servizio e debitamente tracciati nella Cartella Personale, farmaci e denaro in deposito.

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

## 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 documentazione non richiede costi all'utente.

## Reclami ed osservazioni

Sia i Servizi invianti 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. Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Reclami e osservazioni possono essere inviati:

- E-mail: [qualita@bessimo.it](mailto:qualita@bessimo.it)
- Fax: 030-2751681
- 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

(Il seguente questionario è somministrato annualmente)

(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 dei nostri servizi.

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** (il grado di soddisfazione percepito nei servizi offerti dalla Comunità in cui ti trovi)

## Esempi di compilazione

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

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

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
2	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) del servizio che ti ospita?	1	2	3	4	5	6

Significa che chi ha risposto si ritiene poco soddisfatto sull'ambiente.

***Servizi assistenziali offerti***

<b>N°</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Qualità percepita</b>					
		1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	Ripensando alla fase precedente l'inserimento nel servizio come valuti l'attività di accoglienza (contatti e colloquio)?	1	2	3	4	5	6
<b>2</b>	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
<b>3</b>	Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?	1	2	3	4	5	6
<b>4</b>	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5	6
<b>5</b>	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
<b>6</b>	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
<b>7</b>	Come giudichi in generale il sostegno offerto dal servizio rispetto alla dipendenza?	1	2	3	4	5	6

***Vita di appartamento***

<b>N°</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Qualità percepita</b>					
		1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) del servizio che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
<b>2</b>	Come giudichi l'offerta di auto organizzazione della gestione della casa?	1	2	3	4	5	6

	<b>Come valuti complessivamente il servizio che ti ospita?</b>	1	2	3	4	5	6
--	--	---	---	---	---	---	---

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

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 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 erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile del servizio. 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](mailto: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 \_\_\_\_\_<sup>3</sup>

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente \_\_\_\_\_<sup>4</sup>
- servizio inviante dell'utente \_\_\_\_\_<sup>5</sup>
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente \_\_\_\_\_<sup>6</sup>

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella sede di Bessimo Due.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

<sup>4</sup> Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

<sup>5</sup> Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

<sup>6</sup> Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo