



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

M0705-1

Rev. 20
del 02/05/26

Allegato 1

Pag.1 di 19

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ PER TOSSICODIPENDENTI CON MODULO ALCOL E POLI DIPENDENTI DI BESSIMO

Responsabile di Comunità: Luana Gregorini



**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

Dove siamo	3
Tipologia e modalità di accesso	4
Accreditamento e capacità ricettiva	5
Personale	5
Certificazione di Qualità	6
La Comunità terapeutica di Bessimo	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 degli utenti	9
Obblighi degli utenti	9
Relazioni con la famiglia e con l'esterno	10
Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo	10
Il modulo di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti	11
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	12
Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche	12
Dimissioni	13
Monitoraggio Post-Care	13
Accesso alla documentazione socio sanitaria	13
Reclami ed osservazioni	14
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	16
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI	19

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission della comunità di Bessimo 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: ASST-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 Bessimo Inferiore di Rogno (BG), in via San Francesco n.5.

Tel. e Fax. 035-96.71.94.

Mail bessimo@bessimo.it

La comunità di Bessimo dista 48 km dal casello di Brescia Ovest o 42 km dal casello di Ospitaletto dell'autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia) percorrendo le SS 510 e 42 in direzione Lago d'Iseo – Valcamonica.

E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: le autolinee Ferrovie Nord Milano Autoservizi (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 60 minuti dalle 6.00 alle 19.00 collegando Brescia a Boario Terme in un'ora e 14 minuti e le autolinee SAB - Società Autoservizi Visinoni (autostazione di Boario) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 40 minuti dalle 7.40 alle 21.45 collegando Boario Terme a Bessimo Inferiore in 10 minuti.

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

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

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 con l'utente.

La tariffa per la permanenza residenziale non è a carico dell'utente ma del Servizio Sanitario Nazionale, è stabilita dalla Regione Lombardia (di cui la Cooperativa di Bessimo è un ente accreditato) ed è visibile 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 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. E' assicurata la pubblicazione del numero dei posti liberi/occupati e del numero di utenti in lista d'attesa sul sito internet della Cooperativa di Bessimo. 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 Lombardia 11/B, Cap 25025.

Tel. 030-9937236

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”, pubblicata sul B.U.R.L. del 02.01.04, n°1, a pag. 5, come comunità terapeutico riabilitativa per 22 posti residenziali. La delibera regionale recepisce la delibera dell’ASS di Bergamo di autorizzazione e accreditamento n°504 del 07.10.03.

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 recepisce la delibera dell’ASL di Bergamo di modifica dell’accreditamento n°391 del 29.03.12.

A seguito della delibera regionale del 2012 la capacità ricettiva di 22 posti è stata suddivisa in:

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

A seguito infine della DGR n° XII/2232, seduta del 22.04.2024, la capacità ricettiva si è incrementata di ulteriori 2 posti terapeutico riabilitativi, portando la capienza a 16 posti terapeutico riabilitativi e 6 posti alcol e polidipendenti accreditati ed a contratto con ATS Bergamo, più 2 posti terapeutico riabilitativi accreditati presso Regione Lombardia.

Personale

La comunità terapeutica di Bessimo 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.

Il modulo per alcolisti e polidipendenti della comunità terapeutica di Bessimo risponde agli standard funzionali stabiliti 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”.

Tutte le comunità terapeutiche della Cooperativa di Bessimo, tra le quali la Comunità di Bessimo, 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
- . 7 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 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 Bessimo

La comunità terapeutica di Bessimo è stata aperta il 29.08.76 da don Redento Tignonsini, sacerdote bresciano rientrato da sette anni di missione africana, in una casa della parrocchia di Bessimo di Rogno (BG), piccolo comune all'inizio della Valle Camonica da cui la Cooperativa ha preso il nome. La comunità, rivolta inizialmente all'emarginazione giovanile e adulta, si è col tempo indirizzata verso il fenomeno della tossicodipendenza, che prendeva piede in quegli anni nel territorio bresciano.

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 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 nella comunità terapeutica si prevedono un massimo di 18 mesi residenziali, ma è possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante estendendo il programma 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 o 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, non comportando 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. Il divieto di fumare all'interno dei locali si applica anche per le sigarette elettroniche.
- 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. Ogni grave agito sarà valutato dall'equipe educativa che potrà disporre provvedimenti individuali o dimissioni dell'utente dalla comunità.
- 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, per motivi religiosi o per motivi condivisi 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 degli 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 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, in accordo 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.
- In caso di allontanamento o interruzione del programma, può avvenire un nuovo inserimento dell'utente stesso, previa valutazione del singolo caso da parte del Servizio Accoglienza e del Responsabile della Comunità.
- Quotidianamente è possibile la visione dei telegiornali. La visione della TV per attività ricreativa è organizzata 3 giorni a settimana circa, in accordo con l'equipe educativa.

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 (esenzione per reddito) 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 dallo stesso 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 necessarie (sarà lo staff a supervisionare tali spese).

E' previsto un importo massimo settimanale di 33 euro a disposizione degli ospiti per sigarette, tabacco o per acquistare beni personali, ma bensì in caso di eccessivo consumo l'equipe educativa propone una riflessione dalla valenza terapeutica e suggerisce all'utente obiettivi educativi finalizzati alla riduzione dei consumi valutati come eccessivi.

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 7,30	Sveglia
Ore 7.45	Pulizie
Ore 08.05	Colazione
Ore 8,45 - 9,00	Tempo libero e auto-somministrazione terapie farmacologiche
Ore 9,00 - 11,00	Attività in laboratorio
Ore 11 - 11,15	Pausa
Ore 11,15 - 13,00	Attività in laboratorio
Ore 13,00 - 14,00	Pranzo e riordino
Ore 14,00 - 14,30	Tempo libero
Ore 14,30 - 15,30	Attività in laboratorio o riunioni di gruppo
Ore 15,30 - 15,45	Pausa
Ore 15,45 - 16,30	Attività in laboratorio o riunioni di gruppo
Ore 17,00 - 19,00	Tempo libero o attività organizzate
Ore 19,00 - 20,00	Cena
Ore 20.00	Prima auto-somministrazione terapie
Ore 20,20 - 20,45	Riordino e pulizie cucina
Ore 22.00	Seconda auto-somministrazione terapie
Ore 21,00 - 23,30	Attività di gruppo (serata TV, serata socializzazione con giochi o attività di gruppo, serata culturale) o tempo libero

Durante il mese, viene organizzata un'uscita sul territorio, compatibilmente con l'organizzazione della Struttura.

Nello specifico, le uscite organizzate sono: in estate generalmente della durata dell'intera giornata in piscina, al lago, in montagna; mentre durante il periodo invernale prevalentemente al cinema, visita ai mercatini di Natale o semplici passeggiate nella natura.

Menù tipo

Viene stabilito settimanalmente 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 inviati 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 inviati (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 30 giorni dall'ingresso in comunità, è possibile accordare una telefonata settimanale con persone di riferimento, effettuata alla presenza dell'operatore. Dopo tale periodo l'utente ha diritto a riprendere e mantenere regolari contatti epistolari e telefonici, con le modalità previste dalla comunità.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, 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 viene aperta 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 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, non 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.
- All'interno della Struttura si richiede di parlare italiano, affinché la comunicazione sia comprensibile a tutti, ospiti ed educatori.

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 Bessimo 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 dello stesso.
- I famigliari hanno la possibilità di avere contatti con l'utente già dalla prima settimana di permanenza in struttura, generalmente tramite una telefonata, effettuata dall'utente alla presenza dell'operatore.
- I padri presenti in struttura possono mantenere sin da subito i rapporti con i propri figli (telefonate e visite), in relazione alla situazione di ciascuno, spesso veicolata da Provvedimenti da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile e/o da Servizi Sociali di competenza.
- Dopo circa 30 giorni dall'ingresso in comunità le chiamate settimanali a disposizione degli ospiti sono due (solitamente una in entrata ed una in uscita), previa valutazione dell'equipe educativa.
- I genitori degli utenti, oltre alla giornata parenti concordata e prevista ogni mese, hanno la possibilità di effettuare un colloquio mensile in comunità alla presenza del figlio e del proprio case manager per condividerne il percorso terapeutico.
- Gli incontri tra l'utente e i familiari avvengono inizialmente all'interno della comunità, poi in accordo con l'equipe educativa possono essere effettuati anche all'esterno della comunità in orario diurno, solitamente compreso tra le ore 14 e le ore 18.

E' possibile per i famigliari e congiunti coinvolti nel percorso di vita dell'utente effettuare visite e/o incontri presso la Struttura, previo accordo con il Responsabile e l'equipe curante, tutti i giorni dell'anno preferibilmente in fascia diurna.

Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo

Il Progetto della comunità terapeutica di Bessimo e del modulo di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti si basa su un approccio educativo, di orientamento sistemico-relazionale e cognitivo-comportamentale.

Ogni programma viene concordato con l'utente e con il SERD/SMI/NOA o altro servizio inviante.

Questo percorso terapeutico-riabilitativo si svolge in quattro periodi:

1- Ingresso, osservazione, valutazione e orientamento

Socializzazione con l'ambiente, adeguamento ai ritmi e regole della struttura. Valutazione multidisciplinare ed una prima valutazione dei tempi e degli obiettivi riabilitativi, ovvero una prima definizione del progetto individuale.

2- Intervento terapeutico e sviluppo del progetto educativo e riabilitativo

Realizzazione e verifica in itinere del progetto definito, capacità del soggetto di adesione al percorso e eventuale ridefinizione degli obiettivi.

3 - Preparazione al reinserimento

Verifica di alcuni obiettivi raggiunti e progressione nel progetto individualizzato.

4 – Ritorno al territorio in collaborazione con le famiglie ed i servizi invianti
Preparazione alle dimissioni e alla separazione dalla comunità.

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 firmate digitalmente da chi le ha prodotte, nonché sottoscritte dallo stesso utente.

Il modulo di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti

Oltre a quanto già previsto dal programma residenziale rispetto ai soggetti inseriti in comunità terapeutica, nel modulo specialistico per alcol e polidipendenti 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 il 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;
- Valutazione ed attività sanitarie di vario tipo 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 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

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

➤ *Strumenti individuali*

Autopresentazione
Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
Life Skills (somministrate discrezionalmente dietro valutazione da parte dell'equipe)
Presentazione al gruppo
Colloquio con l'educatore

Colloquio con lo psicologo
Colloquio con lo psichiatra
Colloquio con l'infermiere
Relazione settimanale
Valutazione multidisciplinare

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

Obiettivi
Responsabilità
Uscita individuale

Stage formativo
Verifica esterna

➤ *Strumenti relativi al gruppo*

Gruppo trattamento e prevenzione ricaduta
Gruppo gestione emozioni
L'attività ergoterapica
Gruppo sportivo
Gruppo ludico ricreativo

Gruppo confronto
Gruppo condivisione
Gruppi terapeutici a tematica varia
Gruppo Autogestito dagli utenti
Le uscite di gruppo
Le riunioni informative sanitarie

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 30 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 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'utente, si svolge nel laboratorio adiacente alla comunità, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività.

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 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 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. 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

Per segnalare inadempienze o difficoltà, sia i servizi inviati che gli utenti ed i loro familiari possono inviare direttamente 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.

Inoltre la Regione Lombardia ha approvato le Linee Guida relative all'organizzazione e al funzionamento degli uffici di pubblica tutela, configurando un modello integrato di ascolto del cittadino che può avvalersi sia dell'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) sia dell'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.).

All'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio di relazioni con il Pubblico possono rivolgersi singoli cittadini o associazioni portatori di interessi diffusi, per segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi. Il Responsabile UPT potrà anche attivarsi autonomamente sulla base di qualsiasi elemento informativo.

L'Ufficio UPT (Ufficio Pubblica Tutela) ATS-BG può essere contattato **direttamente**, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: tutti i mercoledì dalle 10 alle 13 telefonando al numero 035/306.3787 **oppure tramite e-mail all'indirizzo: upt@asst-bergamoest.it**

Il referente URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) – sede di Lovere - è a disposizione degli utenti, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00, previo appuntamento, telefonando al numero 035/306.1113 oppure inviando una mail all'ufficio centrale aziendale: urp@asst-bergamoest.it

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?						<input checked="" type="checkbox"/>

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?			<input checked="" type="checkbox"/>			

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?						

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	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