



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

M0705-1

Rev. 23

01/11/25

Allegato 1

Pag.1 di 21

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

Responsabile di Comunità: Daniele Dassa



**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
Accreditamento e capacità ricettiva.....	5
Personale	5
Certificazione di Qualità	6
La Comunità terapeutica di Capo di Ponte.....	7
1. Perché la Teoria Cognitivo-Comportamentale?	7
2. Inquadramento diagnostico	8
3. Costruzione di un progetto educativo individualizzato	8
4. Intervento cognitivo comportamentale.....	8
5. Motivare e sostenere il cambiamento	9
6. Accompagnare gradualmente il paziente alle dimissioni	9
7. Concordare con il paziente dei follow-up periodici	9
Il Regolamento della Comunità	9
Spese individuali e gestione sigarette	10
La settimana tipo.....	10
Menù tipo.....	11
L'inserimento in comunità.....	11
Diritti degli utenti	11
Obblighi degli utenti	12
Relazioni con la famiglia e con l'esterno.....	12
Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo.....	13
Il modulo di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti	13
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	14
Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche.....	14
Dimissioni.....	15
Monitoraggio Post-Care.....	15
Reclami ed osservazioni	17
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	18
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI	21

*Le persone si lasciano convincere più facilmente
dalle ragioni che esse stesse hanno scoperto
piuttosto che da quelle scaturite dalla mente di altri
(Blaise Pascal)*

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission della comunità di Capo di Ponte 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 Capo di Ponte (BS) in via Santa Maria Vecchia n.1.

Tel. e Fax.: 0364.331100.

E-mail: capodiponte@bessimo.it

La Struttura dista 74 km dal casello di Brescia Ovest o 68 km dal casello di Ospitaletto dell'autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia) percorrendo le SS 510 e SS 42 in direzione Lago d'Iseo – Valcamonica.

E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: le Ferrovie Nord Milano (stazione ferroviaria di Brescia) e le Ferrovie Nord Milano Autoservizi (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 90 minuti dalle 5.37 alle 22.00 collegando Brescia a Capo di Ponte in due ore circa.

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 Capo di Ponte 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 alcol e poli dipendenza.

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

Il programma terapeutico residenziale, ad orientamento Cognitivo-Comportamentale, ha una durata media che varia dai tre ai sei mesi ma può essere modulato sulle situazioni individuali, concordate con il SERD o altro servizio inviante e con l'utente. Non si accolgono tendenzialmente persone che richiedono un reinserimento lavorativo e abitativo, poiché il progetto educativo non prevede questi aspetti.

Le tariffe 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 Responsabile della Comunità, che si occupa direttamente degli inserimenti, 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 direttamente dalla Comunità 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 colloquio 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 conoscitivo, direttamente presso la Comunità di Capo di Ponte, 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.

La Comunità, alla quale rivolgersi per avere informazioni e concordare un eventuale colloquio conoscitivo, si trova a Capo di Ponte (BS), in via Santa Maria Vecchia, n.1.

Tel. e Fax. 0364-331100.

E-mail. capodiponte@bessimo.it.

Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata per la prima volta 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. 14, come comunità terapeutico riabilitativa per 20 posti residenziali. La delibera regionale recepisce la delibera dell’ASL della Vallecamonica di autorizzazione e accreditamento n°881 del 25.09.03.

La comunità terapeutica è stata successivamente accreditata con D.G.R. Lombardia del 14.12.05 n°1373 “Modifica dell’accreditamento della comunità di Capo di Ponte - Via S.Maria Vecchia, 1 Capo di Ponte (BS), gestita da Cooperativa di Bessimo – Cooperativa Sociale con sede legale in Via Casello, 11 – Concesio disposto con D.G.R. 15562/2003”, pubblicata sul B.U.R.L. del 27.12.05 n°52, a pag. 4564, come comunità per 20 posti residenziali di cui 14 di servizio terapeutico riabilitativo e 6 di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti.

La comunità terapeutica nella sua configurazione attuale è stata autorizzata al funzionamento come comunità per 20 posti residenziali di cui 14 di servizio terapeutico riabilitativo e 6 di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti dall’ASL della Vallecamonica con decreto n°19 del 24.01.08. Il **successivo accreditamento** è avvenuto con D.G.R. Lombardia del 27.02.08 n° VIII / 6675 “Modifica dell’accreditamento della comunità di Capo di Ponte - Via S.Maria Vecchia n°1, Capo di Ponte (BS), gestita da Cooperativa di Bessimo – Cooperativa Sociale, disposto con D.G.R. 1373/2005”, pubblicata sul B.U.R.L. del 10.03.08 n°11.

La Comunità di Capo di Ponte dispone quindi attualmente di 20 posti accreditati ed a contratto con ATS Montagna, di cui 14 posti di servizio terapeutico riabilitativo e 6 di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti.

Personale

La comunità terapeutica di Capo di Ponte 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 Capo di Ponte 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 Capo di Ponte, rispondono alla classificazione ATECO: Codice 87.2000– 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
- . 4 Educatori a tempo pieno
- . 2 Educatori part time
- . 1 Supervisore dell’equipe.

Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile. L’Ente Gestore Cooperativa di Bessimo assicura la comunicazione interna con il personale utilizzando una serie di strumenti, come illustrato nel Protocollo “Piano di Informazione e Attuazione agli Operatori di Competenza”.

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

Certificazione di Qualità

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

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

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

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

In tutte le comunità viene realizzata 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.

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

⁴ Utenti, Servizi Inviati 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 di Capo di Ponte

Il Percorso terapeutico riabilitativo proposto dalla Comunità di Capo di Ponte fa riferimento alla *Teoria Cognitivo Comportamentale*, che è considerata tra gli approcci psicosociali più apprezzati per la sua sistematicità e per la sua concreta utilità nel trattamento delle dipendenze. Tale approccio propone strategie cognitivo-comportamentali molto efficaci per aiutare il tossicodipendente ad individuare e costruire il percorso più adeguato alle proprie caratteristiche individuali e per uscire dalla dipendenza, dall'uso e abuso delle diverse sostanze stupefacenti.

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 ed i membri dell'equipe multidisciplinare 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 Cooperativa di Bessimo, il quale considera la Comunità principalmente un ambiente di accoglienza. Le comunicazioni di carattere organizzativo vengono condivise quotidianamente tra gli operatori e gli utenti all'interno del "Gruppo Tecnico-Organizzativo" del mattino. Inoltre viene messa a disposizione una bacheca, esposta, nella sala da pranzo dove si affiggono eventuali altre comunicazioni. Ulteriori indicazioni riguardanti il singolo utente vengono invece condivise durante il colloquio settimanale con il Case Manager.

L'inserimento in comunità prevede una serie di step trattamentali da compiere, tra i quali l'analisi della vita precedente, il misurarsi con le norme, l'intraprendere un metodo di conoscenza del sé, con gli altri e con la realtà, tramite rapporti personali e di gruppo.

Una corretta presa in carico della persona che chiede aiuto non può prescindere dalla volontà del soggetto ed allo stesso tempo non può limitarsi ad essere una risposta di contenimento del sintomo.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al craving ed al possibile desiderio di riprendere l'uso di sostanze stupefacenti ed all'eventuale ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nascondere.

Per la realizzazione del percorso terapeutico si richiedono circa 3-6 mesi residenziali, secondo il progetto concordato con il SERD o altro servizio inviante. Lo staff, in accordo con il servizio e l'utente, può però prolungare il programma anche oltre i 6 mesi, dato che la permanenza massima possibile da accreditamento è di 18 mesi nel modulo alcol e poli dipendenti e di 18 mesi estendibili ad un massimo complessivo di 36 mesi nel terapeutico-riabilitativo, come citato nella DGR 5509/2007 di Regione Lombardia.

I servizi offerti all'utente sono di tipo residenziale, di accompagnamento alle strutture sanitarie e ai vari uffici, di attività ludiche ricreative, di informazione sanitaria e sociale con colloqui di sostegno.

1. Perché la Teoria Cognitivo-Comportamentale?

La TCC (terapia cognitivo comportamentale) è considerata tra gli approcci psicosociali più apprezzati per la sua sistematicità e per la sua concreta utilità e rappresenta un tipo di approccio breve, utile per aiutare i soggetti alcol e tossicodipendenti a diventare astinenti.

Un fortissimo contributo tecnico arriva da Kathleen Carroll, che propone nel suo manuale "*Trattamento della dipendenza da cocaina. Approccio cognitivo comportamentale*" un percorso che si rifà ai principi dell'Apprendimento, con richiami al condizionamento classico e operante, fino alla modalità secondo l'approccio cognitivo comportamentale che è il modellamento, detto anche apprendimento per imitazione.

Molto semplicemente, la TCC cerca di aiutare i pazienti a RICONOSCERE EVITARE E FRONTEGGIARE le loro difficoltà. Questo avviene attraverso delle sedute di gruppo nelle quali si alternano i vari step della terapia.

L'approccio cognitivo comportamentale non è una tecnica di tipo meccanico o automatico. È infatti di grande importanza la relazione che l'operatore riesce a costruire con i propri pazienti.

È perciò indispensabile aver effettuato un'adeguata preparazione e formazione personale e organizzativa al fine di accrescere la qualità dell'offerta verso un target di pazienti che al momento attuale ha necessità di maggior attenzione e opportunità di cura.

Riguardo agli esiti, la TCC risulta essere particolarmente promettente nel ridurre la gravità delle ricadute quando queste si verificano, nell'aumentare la durata degli effetti e nel riuscire a rendere adeguato il trattamento al paziente (cfr. Carrol, testo citato, pag. 135).

I testi metodologici a cui l'approccio terapeutico della Comunità di Capo di Ponte fa riferimento e che sono in dotazione alla Struttura stessa sono i seguenti:

- Trattamento cognitivo-comportamentale del disturbo borderline, Marsha Linehan, Cortina Editore, 2001. E' il testo di riferimento italiano della Dialectica/BehaviorTherapy (DBT), la Terapia Dialettico-Comportamentale sviluppata da Marsha Linehan per il trattamento di pazienti Borderline.
- Trattamento della dipendenza da cocaina. Approccio cognitivo comportamentale, Kathleen M. Carroll.
- Manuale di terapia per la tossicodipendenza. Counseling per la dipendenza da cocaina: the collaborative cocaine treatment study model, testo originale di D.C. Daley, D. Mercer, G. Carpanter. Traduzione italiana a cura di Cinquegrana, Maselli e Manera.
- Manuale "Il colloquio motivazionale" di Miller e Rollnick
- Manuale "Il trattamento residenziale breve delle dipendenze da alcol e cocaina" di Cibir e Hinnenthal

2. Inquadramento diagnostico

Una diagnosi, anche parziale, necessita di almeno un mese di residenzialità e viene formulata nell'équipe multidisciplinare, prevedendone la restituzione al Servizio inviante.

Si realizza attraverso:

- informazioni pervenute dal servizio inviante;
- colloquio di accoglienza con approccio motivazionale;
- anamnesi e valutazione psichiatrica;
- valutazione psicologica (attraverso colloqui individuali);
- colloqui effettuati dagli educatori per raccogliere le informazioni sugli elementi utili a contrastare la compulsione all'uso della sostanza, sul contesto che facilita la dipendenza, le dinamiche di utilizzo della sostanza, cosa rappresenta e che ruolo ha nelle relazioni, per costruire un progetto educativo personalizzato.

3. Costruzione di un progetto educativo individualizzato

E' conseguente alla diagnosi e deve comprendere obiettivi a breve, medio, lungo termine, realizzabili in un periodo variabile da 1 a 6 mesi. Questo deve realizzarsi tenendo conto dei reali bisogni e delle concrete risorse (familiari, sociali, lavorative) del soggetto.

4. Intervento cognitivo comportamentale

Si avvale di tecniche innovative in linea con le più recenti indicazioni della ricerca scientifica in questo campo.

Il modello teorico di riferimento si sviluppa attraverso i seguenti punti:

- Approccio motivazionale
- Analisi funzionale
- Sblocco emotivo
- Prevenzione della ricaduta.

5. Motivare e sostenere il cambiamento

Si realizza attraverso:

- la creazione di un clima favorevole alla verbalizzazione dei propri vissuti,
- l'approfondimento degli aspetti problematici del proprio stile di vita,
- l'acquisizione di strategie di prevenzione della ricaduta (vista come evento comune e centrale nel trattamento delle addiction), la facilitazione dell'espressione dei propri stati emotivi.
- un rinnovato contatto con il proprio corpo, portando ad apprendere tecniche di rilassamento.
- il Colloquio Motivazionale proposto in alternativa ad uno stile, definito "confrontazionale", molto diffuso nel campo. Come tale, il Colloquio Motivazionale rappresenta la proposta di uno stile alternativo, che si presume possa consentire agli operatori di evitare il generarsi di blocchi alla comunicazione tra cliente ed operatore, e di costruire con maggiore facilità, anche nei soggetti con scarsi livelli di motivazione, una relazione centrata sul paziente, capace di favorire l'aumento della motivazione al cambiamento dei comportamenti maladattivi e di diminuire le resistenze.

6. Accompagnare gradualmente il paziente alle dimissioni

Le verifiche e i rientri sul territorio sono concordate con l'équipe e vengono programmate non prima della conclusione del 2° mese di permanenza, a cadenza quindicinale. Gli obiettivi specifici delle uscite così come le condizioni per poterle effettuare saranno condivisi sia con l'équipe che col Servizio Inviante ed inseriti nel progetto individuale del paziente.

7. Concordare con il paziente dei follow-up periodici

Tali follow-up sono previsti fin dal contratto iniziale, per monitorare l'andamento della fase post-dimissioni.

Il Regolamento della Comunità

- È 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. È vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici. Ogni grave agito sarà valutato dall'équipe 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, preparare pasti individuali oppure portare cibo in camera se non su prescrizione medica, condivisa con l'équipe 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 tenute ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arreco 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 invianti. Eventuali visite del minore al padre presso la comunità sono da concordare volta per volta con gli operatori dell'equipe ed i servizi di competenza.
- E' possibile in comunità l'ascolto di radio e cd, come la visione di dvd, in accordo però con gli operatori. Non è possibile invece utilizzare il cellulare personale in Struttura, se non su previa autorizzazione da parte dell'equipe.
- Non si possono portare in comunità gioielli ed oggetti preziosi. Non è possibile utilizzare telefono cellulare, computer portatile o tablet personale. Le eventuali eccezioni sono autorizzate dal Responsabile della comunità.
- In caso di allontanamento o interruzione del programma, può avvenire un nuovo inserimento dell'utente stesso, previa valutazione del singolo caso da parte del Responsabile della Comunità.

Spese individuali e gestione sigarette

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

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

Poiché il denaro inviato da parte di familiari o amici all'utente è personale, non è possibile intestare vaglia o assegni alla comunità o alla Cooperativa di Bessimo. Il vaglia postale intestato all'utente sarà incassato 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, senza un limite di spesa settimanale (sarà lo staff a supervisionare tali spese).

La settimana tipo

	MATTINA	POMERIGGIO	SERA
LUN	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 08.15 Pulizie e terapie 09.00 Gruppo tecnico-organizzativo 09.45 Break 10.00 Laboratorio	12.30 Pranzo 15.00 Gruppo prevenzione terapeutico 16.15 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata libera con TV 23.30 In camera
MAR	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 08.15 Pulizie e terapie 09.00 Gruppo tecnico-organizzativo 09.45 Break 10.00 Laboratorio	12.30 Pranzo 15.00 Gruppo prevenzione terapeutico 16.15 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata giochi 23.30 In camera
MER	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 08.15 Pulizie e terapie 09.00 Gruppo tecnico-organizzativo 09.45 Break 10.00 Laboratorio	12.30 Pranzo 15.00 Gruppo prevenzione terapeutico 16.15 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata libera con TV 23.30 In camera

GIO	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 08.15 Pulizie e terapie 09.00 Gruppo tecnico-organizzativo 09.45 Break 10.00 Laboratorio	12.30 Pranzo 15.00 Gruppo prevenzione terapeutico 16.15 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata giochi 23.30 In camera
VEN	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 08.15 Pulizie e terapie 09.00 Gruppo tecnico-organizzativo 09.45 Break 10.00 Laboratorio	12.30 Pranzo 14.00 Spazio personale 15.00 Passeggiata e/o Cineforum 16.15 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata libera con TV 23.30 In camera
SAB	07.30 Sveglia 08.00 Colazione 09.00 Pulizie della casa 11.00 Spazio personale	12.30 Pranzo 14.00 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 Serata TV 24.00 In camera
DOM	Entro le 10.00 Sveglia e colazione libera 9.00 Terapie	12.30 Pranzo 14.00 Tempo libero 16.00 Break 16.30 Spazio personale	19.30 Cena 20.30 TV 23.30 in camera

Menù tipo

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

L'inserimento in comunità

L'inserimento di un nuovo utente avviene preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Il Responsabile di Comunità, o chi ne fa le veci, concorda con i servizi invianti e con l'utente il giorno e la modalità d'ingresso.

Diritti degli utenti

- La Comunità Terapeutica garantisce ai componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- L'utente ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo / terapeutico individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.
- L'utente ha diritto di tenere i contatti con i propri famigliari (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.
- L'utente avrà quindi a disposizione quattro telefonate settimanali di una decina di minuti, visite mensili di parenti e amici e, se lo staff valuterà ve ne sia l'opportunità per il trattamento in corso, uscite/verifiche esterne sul territorio d'origine dal terzo mese di permanenza in comunità.

- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un'utente va subito consegnata allo stesso, fin dal primo giorno dell'ingresso in comunità. Tale corrispondenza non viene letta dall'operatore, se non dietro esplicito consenso dell'utente. La busta o il pacco vengono aperti dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso.

Obblighi degli utenti

Ogni utente si impegna a:

- Rispettare il progetto individualizzato concordato e 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, nonché agiti gravi valutati dall'équipe; 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.
- Consegnare tutto il denaro personale, che verrà custodito in cassaforte e registrato nella Cartella Elettronica.
- Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- Non allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione o accordo con l'educatore presente. Nel caso in cui un utente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, il gesto può essere considerato come dimissione spontanea dal programma e quindi l'utente può essere allontanato dalla comunità.
- Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
- Non usare linguaggi volgari e offensivi, insulti e bestemmie.
- Assumere solo i farmaci prescritti dal medico. Il rifiuto di assunzione di terapia prescritta dal medico di competenza può essere elemento di interruzione del programma da parte della comunità.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

La comunità include nel proprio progetto educativo le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia. Questa può essere coinvolta, previo consenso dell'utente, nel percorso riabilitativo del soggetto, con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative.

Presso la comunità terapeutica di Capo di Ponte è possibile che vengano concordati e definiti incontri tra l'utente ed i familiari, alla presenza del case manager o del terapeuta di riferimento, a seconda della situazione o del bisogno rilevato.

A cadenza trimestrale vengono anche organizzati Gruppi Familiari, condotti dal Responsabile alla presenza di un educatore, rivolti ai genitori e parenti degli utenti ospitati.

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

Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo

Il Progetto della comunità terapeutica di Capo di Ponte e del modulo di trattamento specialistico per alcol e polidipendenti si basa su un approccio educativo cognitivo-comportamentale, come già ampiamente descritto.

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 digitale di chi le ha prodotte.

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

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

Tutte le prestazioni erogate e la documentazione prodotta durante il trattamento sono salvate nella Cartella Informatizzata e sono provvista di firma elettronica digitale di 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 verifiche

La vita di gruppo
La collaborazione con altri servizi
La Cartella Informatizzata
PI e PEI

➤ *Strumenti individuali*

Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
Presentazione al gruppo
Colloquio con l'educatore

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

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

Responsabilità
Uscita individuale
Verifica esterna

Nottingham Health Profile (N.H.P.)
Valutazione Stadi di Cambiamento

➤ *Strumenti relativi al gruppo*

Gruppo trattamento e prevenzione ricaduta
Gruppo gestione emozioni
Gruppo tecnico-organizzativo
Arteterapia
Gruppi terapeutici a tematica varia
L'attività ergoterapica
Le uscite di gruppo
Escursioni in montagna

Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità per un massimo di 20 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto a mantenere 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'utenza, si svolge nel laboratorio adiacente alla comunità, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività.

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

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'equipe 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 (concordato con l'utente ed i servizi invianti) presso altra struttura viene consegnata all'utente la relazione di dimissione. 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

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

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

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

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

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

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

Il modulo della richiesta contiene:

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

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

Reclami ed osservazioni

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

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

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni 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 svolge almeno una volta all'anno una rilevazione qualitativa attraverso un questionario di soddisfazione 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	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	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.)

(Allegato n.2)