CARTA DEI SERVIZI
DELLA COMUNITÀ SPECIALISTICA
PER NUCLEI FAMILIARI
DI GABBIONETA

Responsabile: Katuscia Pedretti

Approvata dal Resp. Servizi Socio Sanitari
della Cooperativa di Bessimo

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.bessimo.it
NELLA PAGINA RELATIVA ALLA COMUNITA' TERAPEUTICA.
Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

INDICE

Mission, adesioni e Codice Etico 3

Dove siamo 3

Tipologia e modalità di accesso 4

Accreditamento e capacità ricettiva 5

Personale 5

La Comunità terapeutica di Gabbioneta 6

Il Regolamento della Comunità 7
Spese individuali e gestione sigarette 8
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 11
L'inserimento dei minori in comunità 12
La presa in carico 13
Le prestazioni offerte ai minori 14
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio 15
Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche 16
Dimissioni 16
Monitoraggio Post-Care 16

Accesso alla documentazione socio sanitaria 17

Reclami ed osservazioni 18

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 19
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI 22

Mission, adesioni e Codice Etico

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

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico[2] 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 Gabbioneta Binanuova (CR), in Via Garibaldi n.58.

Tel. 0372-84.43.20

Fax. 0372-84.45.44

Mail: gabbioneta@bessimo.it

La struttura dista 42 km dal casello di Brescia Centro delle autostrade A4 (Torino – Milano – Venezia) e A21 (Piacenza – Brescia) o 17 km dal casello di Cremona dell'autostrada A21, percorrendo dal casello di Cremona la SS 10 in direzione Mantova fino a Cicognolo, la SP 33 in direzione Pescarolo e la SP 3 in direzione Gabbioneta.

E' raggiungibile anche con i mezzi pubblici: le autolinee SIA (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 2 ore, dalle 7.10 alle 17.25, collegando Brescia a Ostiano in un'ora e 15 minuti. A Ostiano c'è un altro autobus per Gabbioneta.

[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 Gabbioneta accoglie coppie e nuclei familiari con problematiche di dipendenza legate all'uso di sostanze psicoattive o all'abuso di alcool all'interno di un servizio residenziale aperto tutti i giorni dell'anno h24.

Si inseriscono presso la comunità, con gli utenti adulti, i figli minori da 0 a 12 anni. Per l'inserimento di minori da 12 a 18 anni è necessaria una ulteriore valutazione da parte del Responsabile del Servizio Accoglienza e del Responsabile della Comunità.

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

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

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

Mentre per i minori la retta giornaliera è di competenza dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza dei genitori.

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

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

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

La lista d'attesa è gestita dal Servizio Accoglienza ed i criteri di gestione della medesima sono dati dalle condizioni sociali, sanitarie e giuridiche dell'utente e dei figli minori se presenti, nonché 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 Leno n.5, cap 25025.

Tel. 030-9937236

Fax. 030-9938302

Mail. accoglienza@bessimo.it

Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia del 30.01.04 n°7/16165 "Accreditamento della Comunità per nuclei familiari - servizio di trattamento specialistico in Via Garibaldi, 58 a Gabbioneta Binanuova (CR), gestita da Cooperativa di Bessimo – cooperativa sociale con sede legale in Via Casello, 11 a Concesio (BS), - ai sensi del DGR 12621/2003", pubblicata sul B.U.R.L del 16.02.04, n°8, a pag. 688, come comunità terapeutico riabilitativa per 24 posti residenziali accreditati per adulti in coppia, soggetti con figli, nuclei familiari.

La delibera regionale recepisce la delibera dell'ASL di Cremona di autorizzazione e accreditamento n°503 del 24.11.03.

Personale

La comunità terapeutica di Gabbioneta si configura come "comunità specialistica per nuclei familiari", con gli standard funzionali stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07.04.03 "DETERMINAZIONE 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 Gabbioneta, 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 a 38 ore settimanali di cui 20 dedicate al coordinamento
- 7 Educatori dedicati all'intervento educativo (di cui uno con funzioni dedicate alle attività ergoterapiche in laboratorio)
- 2 Educatori dedicati all'intervento educativo con i minori
- Uno psicologo dedicato al supporto psicologico dell'utente
- Uno psicologo dell'età evolutiva dedicato al supporto psicologico al minore e alla genitorialità
- Uno psichiatra dedicato al supporto farmacologico dell'utente
- Viene effettuata una supervisione quindicinale da uno psicologo
- Sono inoltre garantiti interventi specialistici presso la comunità da parte di uno psicologo e, laddove ritenuto necessario da parte dell'equipe multidisciplinare, di uno psichiatra.

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 Educatori[4]
- 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 Gabbioneta

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, con il servizio specialistico inviante, con il servizio tutela minori se presente ed in sintonia con il modello educativo della comunità, di orientamento sistemico-relazionale con particolare attenzione ai minori ospitati.

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 nasconderlo, ma al contrario facendolo divenire oggetto del lavoro terapeutico.

Il percorso terapeutico della comunità per nuclei famigliari di Gabbioneta ha quindi come obiettivo principale il trattamento della dipendenza da sostanze psicotrope che fa da sfondo alla vita del nucleo famigliare. Si cerca quindi, per quanto possibile all'interno di ogni nucleo famigliare, di focalizzare dapprima l'attenzione sulla dipendenza che ha portato la coppia alla decisione di affrontare un percorso terapeutico-riabilitativo, per passare in seguito a stimolare le persone affinchè possano: rivedere, confermare o, a volte, terminare consapevolmente il proprio rapporto di coppia.

Il lavoro terapeutico, contemporaneamente al trattamento sulla dipendenza, associa un lavoro educativo di sostegno e rinforzo al nucleo familiare, con particolare attenzione al sostegno della genitorialità laddove siano presenti figli minori.

Per la realizzazione del percorso terapeutico nelle comunità specialistiche per nuclei familiari si prevedono un massimo di 18 mesi residenziali. E' possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante ed i Servizi Tutela Minori per lo più presenti estendendo il percorso ad un massimo complessivo di 36 mesi, come citato nella DGR 5509/2007 di Regione Lombardia.

---

[3] SGS Italia è accreditata da ACCREDIA (il Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione)
[4] Utenti, Servizi Invianti 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

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 i Servizio invianti, 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.

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

Il Regolamento della Comunità

- E' vietato introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti ed alcool nella comunità, pena il possibile allontanamento dalla stessa.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, in Comunità Terapeutica è tollerato fumare, solamente però all'esterno o negli spazi consentiti.
- In comunità è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. E' vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici, pena il possibile allontanamento e chiusura del Programma in corso.
- 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 legati a particolari necessità di adulti e minori o patologie, condivide 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 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/madre presso la comunità sono da concordare volta per volta con gli operatori dell'equipe ed i servizi di competenza.
- Nella comunità terapeutica di Gabbioneta sono ammessi radio e lettori cd / mp3 ed è consentito l'ascolto di musica nelle camere nei momenti liberi. Non sono ammessi computer personali, se non previo consenso con l'equipe.
- Per rispetto della privacy non si entra nelle camere altrui. Nelle serate in cui è prevista una attività comunitaria o culturale, sale in camera con i figli, per farli addormentare, uno solo dei due genitori.
- Non è consentito a nessun utente l'accesso alle stanza degli operatori, in caso di bisogno si suona il campanello.
- La TV viene utilizzata secondo la programmazione giornaliera e settimanale.
- Non si possono portare in comunità gioielli ed oggetti preziosi.

Spese individuali e gestione sigarette

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

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

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

L'utente può quindi utilizzare il proprio conto personale:

- per acquistare sigarette o tabacco (l'eventuale limiti 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 comunità provvede a tutte le spese legate al vitto e all'alloggio, nonché alla presa in carico, dei minori ospitati. Nello specifico la comunità si fa carico delle spese legate all'alimentazione e all'igiene personale dei minori di qualsiasi età, delle spese legate all'attività scolastica (compresi la cancelleria ed i trasporti), dei costi legati agli aspetti sanitari (accompagnamenti e farmaci compresi) nonché delle spese per attività educative e ricreative.

Si intende però precisare che per quanto riguarda le rette scolastiche sono da intendersi comprese tutte quelle legate alla Scuola dell'Obbligo, compresa la retta per la Scuola dell'Infanzia esterna (3-6 anni) e buoni pasto relativi; non sono invece erogate e comprese le rette per l'eventuale Asilo Nido esterno, offerto come servizio all'interno della Struttura stessa.
Per i dettagli legati a quanto incluso nella retta giornaliera di permanenza dei piccoli ospiti della comunità si rimanda alla specifica tabella "Le prestazioni offerte ai minori" a pagina 14.

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 – 7,45	Sveglia e colazione
Ore 7,45 – 8,30	Preparazione e riordino stanze personali
Ore 8,30 – 10	Attività ergoterapica o gruppi terapeutici
Ore 10 – 10,15	Pausa
Ore 10,15 – 12	Attività ergoterapica
Ore 12 – 13	Pranzo e riordino
Ore 13 – 13,30	Tempo libero
Ore 13,30 – 15,30	Attività ergoterapica
Ore 15,30 – 15,45	Pausa
Ore 15,45 – 17,30	Attività ergoterapica
Ore 17,30 – 19,00	Tempo libero
Ore 19 – 19,45	Cena e riordino
Ore 19,45 – 20,30	Revisione serale (due giorni alla settimana)
Ore 20,30 – 21,30	Accompagnamento in camera dei bambini
Ore 20,30 – 23,30	Attività di gruppo (serata TV, serata socializzazione con giochi o attività di gruppo, serata culturale) o tempo libero

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 (prescritte da un medico) e per gli utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni e/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.

Per i figli minori viene stabilito e rispettato un menù basato sulle indicazioni del pediatra e rispettoso delle esigenze legate alle diverse età evolutive.

L'inserimento in comunità

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

Diritti degli utenti

- La Comunità Terapeutica garantisce ai componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha il diritto di essere **c**urato 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 collocati altrove 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, in relazione alla situazione personale.
- Per un periodo iniziale di ambientamento non superiore a 45 giorni dall'ingresso in comunità non sono previsti contatti con l'esterno, se non autorizzati dal Responsabile. Non è quindi possibile durante tale periodo telefonare, scrivere, inviare o ricevere e-mail senza il consenso del Responsabile (mentre è possibile ricevere corrispondenza). Dopo tale periodo l'utente ha però diritto a riprendere e mantenere contatti epistolari e telefonici, con le modalità previste dalla comunità.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un'utente va subito consegnata alla stessa, fin dal primo giorno dell'ingresso in comunità. Tale corrispondenza non viene letta dall'operatore, se non dietro esplicito consenso dell'utente. La busta o il pacco vengono aperti dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso.

Obblighi 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, nonché ad esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nella struttura nella quale è ospite; questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dalla comunità.

- Mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori presenti al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.
- Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- Non allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione o accordo con l'educatore presente. Nel caso in cui un utente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, il gesto può essere considerato come dimissione spontanea dal programma e quindi l'utente può essere allontanato dalla Comunità.
- Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
- Non usare linguaggi volgari e offensivi, insulti e bestemmie.
- Assumere solo i farmaci prescritti dal medico. Il rifiuto di assunzione di terapia prescritta dal medico di competenza può essere elemento di interruzione del programma da parte della comunità.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

La comunità include nel proprio progetto educativo le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia. Questa può essere coinvolta previo consenso dell'utente nel percorso riabilitativo del soggetto, con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative, attraverso comunicazioni periodiche ed incontri. Nella comunità terapeutica di Gabbioneta viene dedicata una giornata all'incontro fra utenti e rispettivi genitori una volta al mese all'interno di un fine settimana.

I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta dello stesso.

Hanno il diritto di avere contatti con l'utente nei tempi e modalità stabiliti dalla comunità.

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 per nuclei famigliari di Gabbioneta si basa su un approccio educativo di orientamento sistemico-relazionale. Ogni programma viene concordato con l'utente e con il SERD/SMI/NOA o altro servizio inviante ed il Servizio Tutela Minori se presente.

Il Programma terapeutico si struttura in una dimensione di *cura individualizzata*, avendo ogni utente un proprio Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con obiettivi specifici ed un case-manager di riferimento. L'obiettivo principale del trattamento è la riabilitazione dalla condizione di dipendenza da sostanze psicotrope.

Nello stesso tempo ogni coppia ha anche la possibilità di sviluppare un lavoro specifico di *sostegno relazionale*, che favorisca l'analisi e la rivisitazione delle dinamiche e *del legame di coppia*.

Laddove presenti figli minori anche la dimensione di *nucleo famigliare* viene valorizzata, sostenendo la *genitorialità* ed un legame di attaccamento parentale significativo, che passa attraverso il Progetto Educativo Individualizzato del minore stesso (vedi capitoli specifici).

Il trattamento risulta quindi molto articolato e complesso, comprendendo al contempo dimensioni sistemiche del nucleo famigliare ed anche specifiche del singolo soggetto (adulto o minore).

I tre livelli di cura, individuale, di coppia e genitoriale, che agiscono contemporaneamente, prevedono interventi educativi mirati e prestazioni differenziate multidisciplinari, avendo tutti e tre il medesimo valore. Al tempo stesso, però, risultano strettamente interconnessi ed inscindibili e vedono la comunità nel ruolo di coordinamento di un Progetto di presa in carico articolato, sia al suo interno sia per i diversi servizi coinvolti: Servizi per le Dipendenze, Servizi Sociali, Aziende Territoriali dei Servizi alla persona, Tribunali per i Minorenni, Tribunali ordinari, UEPE ecc.

Il Progetto gestito e coordinato dalla comunità tiene conto della storia e degli obiettivi individualizzati di ciascun utente (adulto o minore), cercando di integrare le diverse professionalità che operano con "sguardi" e punti di vista diversi e la possibilità di soddisfare contemporaneamente i bisogni del singolo, della coppia e dell'interno nucleo famigliare, nonché le indicazioni dei diversi Servizi competenti territorialmente.

Il Progetto terapeutico di cura proposto all'utente adulto dalla comunità di Gabbioneta, si articola indicativamente lungo tre fasi principali, che vedono l'erogazione di prestazioni educative e specialistiche, progettate e definite a seconda del momento nel quale l'utente si trova all'interno del suo Percorso di cura:

- accoglienza e valutazione;
- fase centrale di trattamento e rivalutazione;
- fase di accompagnamento alla dimissione.

I tempi delle fasi non sono né rigidi né imposti, ma costituiscono un riferimento valido e sperimentato a disposizione degli utenti e degli operatori.

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 inziale 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 elettronica 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 allo staff, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

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

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.

L'inserimento dei minori in comunità

Il programma terapeutico rivolto ai nuclei familiari si occupa della riabilitazione dalla dipendenza da sostanze degli adulti accolti, ma anche della ristrutturazione relazionale della famiglia e del suo funzionamento. Vengono accolti perciò anche i figli minori con i loro genitori, anche con Provvedimento del Tribunale dei Minori (che limita o sospende la responsabilità genitoriale e decreta la collocazione stessa del minore), seguiti dal Servizio Sociale territorialmente competente.

In comunità vengono accolte coppie i cui figli sono affidati temporaneamente ad enti o a famiglie affidatarie ed in attesa di una possibile riunificazione con i genitori, coppie con uno o più figli ed anche coppie in cui esista una gravidanza in corso. La retta dei minori è a carico dei Servizi Sociali territorialmente competenti ed è visibile sul sito della Cooperativa di Bessimo alla pagina www.bessimo.it/utenza.html.

Dal momento che il minore entra in Comunità (previa autorizzazione scritta dei Servizi Sociali competenti, se prevista) ne diventa a tutti gli effetti un utente.

Diventa indispensabile per questo offrirgli:

- un ambiente il più possibile sereno con spazi personali e comuni;
- strumenti di intervento educativi pensati per le esigenze dei più piccoli;
- il rispetto dei tempi di crescita evolutiva di ciascuno;
- spazi familiari per la crescita della relazione parentale.

I minori, dai 6 mesi ai tre anni d'età, sono perlopiù gestiti dalle due educatrici all'infanzia della comunità durante la giornata, all'interno della sala bimbi preposta, mentre gli altri bambini in età scolare (dai 3 anni d'età in su) frequentano gli istituti scolastici del territorio.

All'interno della comunità terapeutica è prevista e strutturata quindi una sala bimbi, che costituisce il luogo privilegiato per i minori, coordinata e gestita dalle educatrici all'infanzia. La sala bimbi rappresenta il luogo nel quale i minori possono trovarsi, socializzare e giocare; per questo, anche nei momenti nei quali le educatrici all'infanzia non sono presenti (sera, weekend, festività ecc.) rimane aperta ed è fruibile dai bambini, se affiancati dai loro genitori. Gli stessi collaborano infatti con le educatrici alla gestione degli spazi e se ne occupano quando le educatrici sono impegnate in altre attività o non sono presenti. La comunità si propone di offrire ai minori un luogo dove sia possibile respirare un'atmosfera serena e tranquilla, che favorisca esperienze e relazioni equilibrate. Aiuta inoltre i genitori ad acquisire una propria dimensione adulta, supportandone e favorendone il ruolo genitoriale.

Per adempiere a tali funzioni la comunità si pone alcuni obiettivi generali:

- rispondere ai bisogni infantili di cura, sicurezza, protezione e chiarezza;
- garantire l'organizzazione ordinata della vita quotidiana nei suoi aspetti più pratici;
- offrire un clima stimolante che incoraggi la crescita del minore;
- proporre esperienze sociali e relazionali ricche di rapporti sia all'interno che all'esterno, soprattutto con coetanei.

Mentre l'intervento educativo si propone obiettivi specifici:

- tutelare i diritti del minore;
- favorire la sua crescita rispettandone le tappe evolutive;
- instaurare un rapporto di fiducia con i genitori e gli altri adulti della comunità;
- far trovare al bambino fiducia in se stesso;
- tranquillizzare il minore ed aiutarlo a chiarire la propria situazione.

La relazione affettiva e psico-pedagogica è certamente lo strumento privilegiato, assieme alle attività ludiche e ricreative. Le figure che operano direttamente con i bambini sono:

- i genitori;
- le due educatrici all'infanzia;
- la psicologa dell'età evolutiva;
- gli educatori della Struttura.

In Comunità vengono accolte anche donne in stato di gravidanza che vengono accompagnate al delicato momento del parto. Nei primi mesi di vita del minore viene privilegiata la relazione madre-bambino, favorendo l'accudimento totale da parte

della mamma al figlio. Questo per favorire una buona relazione d'attaccamento madre-bambino e per permettere al nascituro una risposta adeguata ai propri bisogni di cura primari. Dopo i primi sei mesi, il bambino viene gradualmente inserito nella sala bimbi, rispettandone tempi ed esigenze.

La presa in carico

Ogni minore accolto in comunità con i propri genitori diviene, dal momento del suo ingresso, utente del servizio. Viene particolarmente curata da parte della struttura la fase di accoglienza dello stesso per agevolarne il processo di familiarizzazione con l'ambiente e con le persone al suo interno ospitate, nonché con gli educatori.

Ogni minore inserito in Comunità ha una propria Cartella Personale Informatizzata (Cartella SocialAid della piattaforma InfoPoint di Ciditech, conforme a tutte le normative vigenti in materia) all'interno della quale sono contenuti il PI ed il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), con la raccolta dei bisogni, la documentazione associata e la traccia di tutti gli interventi attuati (diari multidisciplinari integrati). Tutto il Progetto di presa in carico viene definito e co-costruito dalla Comunità, dai genitori e dai Servizi Sociali territorialmente competenti, a cui per lo più il minore è affidato da provvedimento del Tribunale per i Minorenni, tenendo conto della storia e dei bisogni del minore stesso. In particolar modo gli obiettivi evolutivi a breve termine contenuti nel PEI sono gestiti dall'educatrice all'infanzia case-manager del minore, assegnata dal Responsabile della Struttura al momento dell'ingresso dello stesso, tengono conto dei bisogni individualizzati del minore e sono regolarmente monitorati e verificati.

La comunità si pone come obiettivo principale, contenuto anche all'interno della Mission della stessa Cooperativa di Bessimo ed a tutti comune, il rispetto dei diritti inalienabili del minore. Questo passa attraverso il sostegno e supporto della genitorialità, nonché dalla cura ed attenzione al minore stesso da parte degli educatori della struttura.

Il progetto individualizzato del minore prevede una multidisciplinarità di intervento; infatti oltre all'osservazione della relazione genitore-bimbo da parte dell'educatrice ed all'intervento educativo con il minore da parte della stessa, la comunità collabora con una psicologa dell'età evolutiva che, su indicazione dell'equipe e del Responsabile, osserva da un punto di vista psicologico la relazione parentale e lo stesso minore, offrendo consigli ed indicazioni utili ai genitori ed agli educatori, nell'ottica di perseguire gli obiettivi di crescita individualizzati di ciascun bambino.

L'educatrice all'infanzia nella valutazione dei singoli obiettivi dei minori si avvale anche del supporto di test diagnostici, utilizzati non per fare valutazione ma per incrementare l'osservazione del minore e della sua relazione con i genitori; questo al fine di cogliere maggiori elementi possibili e definire obiettivi e strategie educative d'intervento mirate. I test utilizzati nella comunità di Gabbioneta sono: Genogramma, Parenting Stress Index (P.S.I.), Child Behavior Check List (C.B.C.L.) e Maternal Mind.

Strumenti fondamentali di lavoro per l'educatrice all'infanzia con i minori sono quindi: l'osservazione, la relazione che si costruisce nel quotidiano con i piccoli ed i loro genitori, l'organizzazione della comunità, i colloqui individuali con i genitori, i gruppi a tema ecc., ma l'utilizzo congiunto di test diagnostici validati, utilizzabili da educatori professionali, vuole significare tempestività nella valutazione della ricuperabilità delle competenze e trasmissibilità qualificata delle informazioni ottenute.

L'educatrice in comunità promuove lo sviluppo di una sana genitorialità e responsabilità dei genitori nell'accudimento sia fisico che affettivo dei minori. Ma è dato a questi in prima persona il compito di prendersi cura del bambino, dal risveglio alla gestione dei pasti, dall'igiene personale ai momenti di gioco pomeridiani e serali ed al suo riposo notturno. I genitori si occupano inoltre dei minori neonati, quando sono ammalati o subiscono ospedalizzazioni, durante lo svolgimento dei compiti, ecc.

La presenza dell'educatrice all'infanzia quindi, dapprima più massiccia e più costante, seppur discreta, va progressivamente diminuendo durante l'iter terapeutico per agevolare una sempre maggiore autonomia degli utenti adulti nella gestione dei figli e va trasformandosi nel tempo, da una generica richiesta d'intervento ad una sempre più matura richiesta di confronto e scambio in merito alla linea educativa da mantenere con i bambini. Va precisato che, sia inizialmente sia in seguito, l'educatrice non si sostituisce mai al genitore, se non in situazioni di emergenza e di pericolo per il minore stesso.

Tutte le attività educative proposte dall'educatrice all'infanzia sono previste e tracciate all'interno del progetto individualizzato del minore e sono finalizzate a promuovere ed a favorire un buon livello di funzionamento cognitivo, motorio, relazionale ed affettivo del bambino. Principalmente si tratta di proposte di gioco, inteso come momento privilegiato per scoprire, osservare e conoscere le modalità e gli stili interattivi del minore e come veicolo ed espressione dei propri stati emotivi.

Le prestazioni offerte ai minori

La Comunità a fronte della corresponsione della retta giornaliera, offre in dettaglio i seguenti servizi per i minori:

PRESTAZIONE	COMPRESO	NON COMPRESO	FORNITO CON MAGGIORAZIONE
VESTIARIO		X[6]	
SPESE SCOLASTICHE	X[7]		
SPESE RELATIVE AI TRASPORTI ORDINARI	X		
SPESE ODONTOIATRICHE PER CURE RIGUARDANTI LA CONSERVATIVA, L'ENDODONZIA E LE AVULSIONI DENTARIE		X	
SPESE ODONTOIATRICHE PER TERAPIE ORTODONTICHE E PER RIABILITAZIONI DI TIPO PROTESICO		X	
SPESE RELATIVE ALL'ACQUISTO DI OCCHIALI E LENTI PER LA CORREZIONE VISIVA		X	
SPESE PER ATTIVITA' RICREATIVE	X[8]		
TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO SCOLASTICO	X		
ABBANDONO DEI GENITORI DEL MINORE IN COMUNITA'			X[9]
IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO VIENE GARANTITA LA PRESENZA DI UN OPERATORE IN OSPEDALE			X[10]
IN CASO DI VISITE PROTETTE VIENE GARANTITA LA PRESENZA DI UN EDUCATORE CON FUNZIONI DI VIGILANZA E TUTELA DEL MINORE	X		
VIENE PRATICATO SCONTO PER FRATELLI		X	
IN CASO DI RIENTRI PERIODICI PRESSO LA FAMIGLIA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA SUPERIORE ALLA SETTIMANA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI	X[11]		
PSICOLOGO	X		
SPESE PER PANNOLINI	X		
SPESE PER LATTE ARTIFICIALE	X		

[6]In caso di necessità e di indigenza della famiglia la comunità provvede con un tetto massimo di 300 euro anno. In questo caso si richiede al servizio o all'utente la visione dell'ISEE.
[7]Comprese le rette per la Scuola dell'Infanzia (3-6 anni) e relativi buoni pasti. Non sono invece comprese le rette di Asili Nido esterni (0-3 anni) o Asili Sezione Primavera (2-3 anni), la cui frequentazione è facoltativa e non obbligatoria e di cui la Cooperativa di Bessimo non si fa carico.
[8] Si fa riferimento ai Grest estivi, attività sportive/ricreative parascolastiche all'interno di un apposito budget annuale della comunità.
[9]Qualora il minore restasse in comunità abbandonato dai genitori le cure necessarie saranno fornite dalla comunità, applicando la retta giornaliera base della comunità per minori, pubblicata sul sito internet www.bessimo.it alla sezione Utenza e Rette.
[10]Se accompagnato dalla madre o padre saranno questi a rimanere in ospedale; se il minore è solo e il ricovero supera i 2 gg. verrà richiesta una maggiorazione, applicando la retta giornaliera più bassa della comunità per minori, pubblicata sul sito internet www.bessimo.it alla sezione Utenza e Rette..
[11]Gli accompagnamenti vanno concordati tra servizio inviante e Responsabile della comunità e si richiede una integrazione da parte dei Servizi Sociali competenti sui costi di trasporto comprendente anche le ore del personale educativo impegnato (rimborsando almeno il 50% del costo orario dell' educatore), in base alla seguente tabella.

Spese di trasporto			Spese del personale	
Distanza	**€**		**Ore personale**	**€**
< 100 km	40		< 4	80
Da 101 a 200 km	80		Da 4 a 6	120
Da 201 a 300 km	120		Da 6 a 8	160
Da 301 a 400 km	150			
Da 401 a 500 km	190			
Da 501 a 600	230			

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
  I passaggi di fase
  La giornata genitori
  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 dell'equipe)
  Colloquio con l'educatore
  Colloquio con l'educatore all'infanzia
  Colloquio con lo psicologo
  Colloquio con lo psichiatra
  Valutazione multidisciplinare
  Blocco settimanale
  Verifica di percorso scritta

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

  Responsabilità
  Uscita individuale
  Stage formativo
  Verifica esterna

- *Strumenti relativi al gruppo*

  L'attività ergoterapica
  La riunione culturale
  La riunione generale settimanale
  Le uscite di gruppo
  La revisione
  Gruppi terapeutici a tema: trattamento e prevenzione ricaduta, emozioni, rilassamento, storie, creativo, di fase, legalità.
  Gruppi genitorialità per utenti con figli
  La riunione settimanale autogestita

- *Strumenti specifici inerenti la genitorialità*

  Child Behavior Check List (C.B.C.L.)
  Parenting Stress Index (P.S.I.)
  Maternal Mind
  Genogramma

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

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

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

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

E' attiva presso il laboratorio interno alla comunità un servizio di lavanderia industriale, rivolto a strutture socio-sanitarie esterne. Tale servizio prevede ritiro, lavaggio e consegna a domicilio delle divise dei dipendenti.

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 terapeutica. Tale strumento consiste nel mantenere dei contatti con la comunità terapeutica, con diverse modalità (ad esempio contatti telefonici o visite presso la Struttura), per un periodo di tempo di sei mesi ed ha come obiettivi la raccolta di dati utili al follow-up, nonché il mantenimento di un aggancio relazionale dell'utente con la comunità nella fase di reinserimento sociale, post trattamento residenziale. L'utente può decidere se usufruire o meno di tale strumento.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

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

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

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

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

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

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

Il modulo della richiesta contiene:

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

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

Reclami ed osservazioni

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

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

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

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

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

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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

(Allegato n.1, fac-simile)

"È nostra convinzione che la qualità del servizio offerto
è la misura di quanto il servizio stesso corrisponda alle aspettative dell'utente."

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

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

Leggi ora le seguenti caratteristiche (suddivise nelle aree **Servizi assistenziali** e **Vita comunitaria**) ed attribuisci 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 durate 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 gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile 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 _____[12]

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

☐ utente / ex utente

☐ familiare di utente / di ex utente _____[13]

☐ servizio inviante dell'utente _____[14]

☐ altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____[15]

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____[16]

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

[12] Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
[13] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[14] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[15] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[16] Indicare il nome / località della comunità terapeutica