CARTA DEI SERVIZI
DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA
MASCHILE CON MODULO ALCOL E POLI DIPENDENTI
DI MANERBIO

Responsabile di Comunità: Karin Spinelli

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

Personale 5

Certificazione di Qualità 6

La Comunità terapeutica di Manerbio 6

Il Regolamento della Comunità 7
Spese individuali e gestione sigarette 7
La settimana tipo 8
Menù tipo 9
L'inserimento in comunità 9
Diritti degli utenti 9
Relazioni con la famiglia e con l'esterno 10
Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo 11
Il modulo di trattamento specialistico per alcol e poli dipendenti 12
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio 13
Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche 14
Dimissioni 14
Monitoraggio Post-Care 14

Accesso alla documentazione socio sanitaria 15

Reclami ed osservazioni 16

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 17
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI 20

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission della comunità di Manerbio 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 Manerbio (BS), in via Leno n.5.

Tel. e fax: 030-93.81.969.

E-mail: manerbio@bessimo.it

Dista 21 km dal casello di Brescia Centro delle autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia) e A21 (Torino – Piacenza – Brescia) percorrendo l'autostrada A21 in direzione Cremona e dirigendosi a sinistra non appena usciti dal casello di Manerbio. La comunità si trova nella prima cascina (Cascina Chizzoletta) sulla sinistra della strada che collega Manerbio a Leno.

E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: le autolinee SAIA (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa un'ora, dalle 6.30 alle 20.10 collegando Brescia a Manerbio in 37 minuti. Inoltre Trenitalia collega in 20 minuti Brescia a Manerbio con 13 treni al giorno, dalle 6.21 alle 21.32.

Poiché la comunità terapeutica si trova ai margini del centro abitato a 2 km circa dalla stazione ferroviaria di Manerbio, avvisando lo staff al numero 030/93.81.969 è possibile farsi accompagnare in comunità da un operatore.

[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 Manerbio accoglie uomini 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.

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

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

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

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

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

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

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

La lista d'attesa è gestita dal Servizio Accoglienza ed i criteri di gestione della medesima sono dati dalle condizioni sociali e sanitarie dell'utente e dall'ordine temporale della domanda a parità di condizioni. E' assicurata la pubblicazione del numero dei posti liberi/occupati e del numero di utenti in lista d'attesa sul sito internet della Cooperativa di Bessimo. Il trattamento terapeutico viene realizzato in collaborazione con l'utente e con gli operatori socio-sanitari direttamente interessati, partendo dagli obiettivi condivisi in sede di Accoglienza.

E' possibile far visita alla Struttura prima di accedervi, previo appuntamento con il Responsabile della stessa. Il Responsabile si rende disponibile ad incontrare presso la comunità il soggetto interessato per rispondere a quesiti vari, dare informazioni in merito al programma riabilitativo proposto e mostrare la struttura stessa.

Durante il primo colloquio in Accoglienza ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

Il **Servizio Accoglienza** si trova a Manerbio, in Via Leno n.5, cap 25025, all'interno dello stesso cortile della comunità.

Tel. 030-9937236

Fax. 030-9938302

Mail. accoglienza@bessimo.it

Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia del 12.12.03 n°7/15562 "Accreditamento dei servizi di riabilitazione e reinserimento di persone con problematiche di dipendenza, residenziali e semiresidenziali, ai sensi del DGR 12621/2003", pubblicata sul B.U.R.L. del 02.01.04, n°1, a pag. 6, come comunità terapeutico riabilitativa per 26 posti residenziali.

La delibera regionale recepiva la delibera dell'ASL di Brescia di autorizzazione e accreditamento n°638 del 18.09.03.

L'accreditamento è stato in seguito modificato con l'introduzione del modulo alcol e poli dipendenti con D.G.R. Lombardia del 02.07.12. La delibera regionale recepiva la delibera dell'ASL di Brescia di modifica dell'accreditamento n°84 del 28.02.12. Il più recente riferimento autorizzativo è la SCIA presentata all'ASL di Brescia il 1 Agosto 2014, prot. n°0100907/14.

A seguito della delibera regionale del 2012 la capacità ricettiva ridotta da 26 a 25 posti è suddivisa in:
- 19 posti terapeutico riabilitativi residenziali accreditati;
- 6 posti di modulo di trattamento specialistico per alcol e poli dipendente accreditati.

Personale

La comunità terapeutica di Manerbio si configura come "comunità terapeutico riabilitativa" con standard funzionali di seconda soglia, stabiliti

- Dalla D.G.R. Lombardia n°6/41878 del 12.03.99 "DEFINIZIONE DEI REQUISITI E DELLE MODALITA' PER L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE E REINSERIMENTO DI SOGGETTI TOSSICODIPENDENTI.", pubblicata in B.U.R.L. n°16 1°suppl.straord. del 20.04.99;

- Dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07.04.03 "DEFINIZIONE DEI REQUISITI STANDARD PER L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PRIVATI E PUBBLICI PER L'ASSISTENZA ALLE PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE ILLECITE E LECITE".

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

Tutte le comunità terapeutiche della Cooperativa di Bessimo, tra le quali la Comunità di Manerbio, rispondono alla classificazione ATECO: Codice 85.31.0 – Assistenza Sociale residenziale Macro Settore 7 – Sanità e Servizi Sociali

Il personale dell'equipe multidisciplinare è composto da:
. 1 Responsabile di Comunità
. 1 Medico Psichiatra
. 1 Psicologo-Psicoterapeuta
. 1 Infermiere Professionale
. 7 Educatori
. 1 Supervisore dell'equipe.
L'equipe è inoltre supportata da alcuni volontari.

Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

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

Certificazione di Qualità

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

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

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

- la costante soddisfazione dell'utente, del servizio inviante e degli operatori[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 Manerbio

La comunità, attraverso la presenza costante di operatori, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia di educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli operatori: il Responsabile della comunità e gli operatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità.

In questo ambiente, fatto di relazioni libere e significative, non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti, di alcool e di psicofarmaci se non prescritti dal medico competente.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al craving, alla possibilità di riprendere l'uso di sostanze ed alla ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nasconderlo, ma al contrario facendolo divenire oggetto del lavoro terapeutico.

Per la realizzazione del percorso in comunità terapeutica si prevedono 18 mesi residenziali estendibili ad un massimo complessivo di 36 mesi, come citato nella DGR 5509/2007 di Regione Lombardia; ma è possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante.

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

In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma terapeutico in corso. Un'eventuale richiesta di rientro in Comunità Terapeutica viene valutata, sempre in accordo con il Servizio inviante, dalla comunità o dal Servizio Accoglienza.

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, non comportando il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente. Si richiede all'ospite una cauzione di 50 € da versare all'ingresso, per eventuali danni documentati arrecati alla Struttura.

[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

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.
- In comunità è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. E' vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici.
- La comunità predispone un'auto-somministrazione dei farmaci monitorata dall'operatore.
- Non è possibile prendere cibi fuori dagli orari dei pasti o preparare pasti individuali, se non su prescrizione medica, condivisa con l'equipe degli educatori.
- La preparazione ed il riordino della tavola ai pasti, così come il riordino e la pulizia della casa e degli spazi comuni vengono effettuati da tutto il gruppo utenti secondo l'organizzazione interna.
- Non sono consentiti prestiti di denaro fra membri del gruppo, né sono consentiti scommesse o giochi con poste in denaro.
- Non è possibile ospitare in comunità cani ed animali di proprietà 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 i-pod. Non è possibile invece utilizzare il cellulare personale in Struttura, se non su previa autorizzazione da parte dell'equipe.
- Non si possono portare in comunità gioielli ed oggetti preziosi.
- In caso di allontanamento o interruzione del programma, può avvenire un nuovo inserimento dell'utente stesso, previa valutazione del singolo caso da parte del Servizio Accoglienza e del Responsabile della Comunità.

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 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

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.

Orari	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
07.30	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	///
07.45	colazione	colazione	colazione	colazione	colazione	colazione	///
08.15	inizio turni pulizie	inizio turni pulizie	inizio turni pulizie	inizio turni pulizie	inizio turni pulizie	inizio turni pulizie	///
8.30	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	///
09.00 10.30	inizio attività ergoterapica e di comunità	inizio attività ergoterapica e di comunità	inizio attività ergoterapica e di comunità	inizio attività ergoterapica e di comunità	inizio attività ergoterapica e di comunità	pulizie	8.00-10.00 Sveglia, colazione e riordino stanze
10.30 10.45	break	break	break	break	break	break	break
10.55 12.30	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	pulizie	tempo libero
12.40 13.00/30	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo
13.00 14.00	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie
14.00 15.45	attività ergoterapica e di comunità	Riunione generale	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	tempo libero	tempo libero
15.45 16.00	break	break	break	break	break	break	break
16.00 17.00	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	attività ergoterapica e di comunità	tempo libero	tempo libero
17.00 19.00	tempo libero	tempo libero	tempo libero	tempo libero	tempo libero	tempo libero	tempo libero
19.00	cena	cena	cena	cena	cena	cena	cena
19.30 20.00	pulizie di riordino	pulizie di riordino	pulizie di riordino	pulizie di riordino	pulizie di riordino	pulizie di riordino	pulizie di riordino
20.00 20.30	telegiornale	telegiornale	telegiornale	telegiornale	telegiornale	telegiornale	telegiornale
20.30 21.00	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie	Autosomm. terapie
21.00 23.15	Film dell'operatore	Serata libera	Sport o documentario	Serata giochi	Serata libera	Film scelto dalla camera	Film a votazione
23.30	luci spente	luci spente	luci spente	luci spente	luci spente	luci spente	luci spente

Menù tipo

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

L'inserimento in comunità

L'inserimento di un nuovo utente avviene preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, ma in alcune situazioni urgenti o particolari l'inserimento può avvenire anche 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, definendo il momento dell'ingresso in relazione alle possibilità del nuovo ospite e della Struttura accogliente.

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.
- 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. Non vengono mai interrotti i contatti telefonici con i figli.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un'utente viene 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, nonché esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nella struttura nella quale è ospite; questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dalla comunità.
- Mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori presenti al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.
- Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- Non allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione o accordo con l'educatore presente. Nel caso in cui un utente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, il gesto può essere considerato come dimissione spontanea dal programma e quindi l'utente può essere 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. Presso la comunità terapeutica di Manerbio sono previsti spazi dedicati ai genitori e alle famiglie a livello individuale.

- I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta dello stesso.
- Hanno il diritto di avere contatti con l'utente nei tempi e modalità stabiliti dalla comunità (solitamente i famigliari possono venire in visita presso la struttura la 3° domenica del mese, mentre gli amici il 1°sabato del mese).
- L'utente può mantenere i contatti con famigliari e figli anche attraverso chiamate e videochiamare regolari (concordandone la frequenza con l'equipe curante) attraverso un telefono messo a disposizione dalla comunità stessa.

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

La comunità di Manerbio lavora mettendo al centro la persona intesa nella sua totalità bio-psico-sociale. Si avvale di tecniche cognitive-comportamentali (vedi gruppo prevenzione/ricaduta) e costruttiviste (co-costruzione progetto di vita) per riconoscere e rafforzare le RISORSE PERSONALI.

Il percorso terapeutico inizia

- a livello fisico: si chiede all'utente di prendersi cura di sé e di responsabilizzarsi, sia rispetto alla quotidiana 'igiene personale', sia rispetto alla terapia farmacologica di supporto;
- si passa al lavoro prettamente personale cognitivo ed affettivo (colloqui, gruppo emozioni, gruppo ricaduta/prevenzione...) attivando tutti gli strumenti educativi della comunità. Si chiede all'utente di individuare le proprie risorse e di attivarle mettendosi in gioco. Prima usarle su di sé per lavorare sui propri ostacoli, poi nella costruzione di relazioni interpersonali;
- dalle relazioni interpersonali si lavora, poi, sulle relazioni esterne e sulla costruzione di una rete sociale di supporto.

Il lavoro e le tempistiche sono personalizzati per ogni utente.

FASE DI ACCOGLIENZA e DI ORIENTAMENTO (PRIMO MESE)

Obiettivi:
- conoscenza
- co-costruzione e condivisione del P.E.I.
- presentazione al gruppo;
- conoscenza regole e comunità;

FASE 1

- Confronto con operatore rispetto alla motivazione alla cura delle dipendenze con i seguenti obiettivi:
  - ascolto di sé e del proprio corpo;
  - consapevolezza dei pensieri;
  - gestione delle emozioni.

- Lavoro individualizzato sul tema "COME FUNZIONO", obiettivi:
  - riflessione sulla propria autostima;
  - lavoro sul riconoscimento e la gestione dei propri limiti.

- Lavoro individualizzato sul tema "COME FUNZIONO CON GLI ALTRI", obiettivi:
  - lavoro sulle relazioni interpersonali;
  - come funziono nelle relazioni con l'altro.

FASE 2

Lavoro sul tema "IO E L'ESTERNO (SOCIETA')", obiettivi:
- costruire un programma singolo di crescita per promuovere le abilità psico-sociali ed affettive (resilienza), ponendo attenzione alla promozione della salute;
- potenziare le aree critiche lavorando sulle risorse della persona, con lo strumento delle aree valutate dal test ASI e/o dalle life skills.

Ci sono altri strumenti inseriti nella quotidianità, che servono a fornire la cornice che racchiude le diverse fasi ed i lavori personali. Ogni singolo progetto è comunque individualizzato, si costruisce con e sulla persona, potenziando e lavorando sulle risorse individuali.

Il lavoro sulla persona si svolge usando tutti gli strumenti a disposizione dell'operatore; l'attivazione dei gruppi viene valutata rispetto al gruppo di utenti presenti e alle risorse disponibili degli stessi. Per alcuni utenti può non essere funzionale in un determinato momento il gruppo, rispetto anche all'argomento trattato. Per questo anche la partecipazione ai gruppi è valutata individualmente.

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 alla propria equipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

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

Tutte le prestazioni erogate e la documentazione prodotta durante il trattamento sono salvate nella Cartella Informatizzata e sono firmate digitalmente da chi le ha prodotte, nonché sottoscritte dallo stesso utente

Il modulo di trattamento specialistico per alcol e poli dipendenti

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

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

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

Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale gli utenti sono accompagnati, stimolati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali. La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per il proprio progetto di cura.

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

- *Strumenti educativi che caratterizzano la comunità*

La relazione interpersonale
La condivisione
La gestione del tempo libero
Le regole
La gestione economica
Le valutazioni
Spazi con i famigliari
La vita di gruppo
La collaborazione con altri servizi
Il FASAS ed il PEI

- *Strumenti individuali*

Autopresentazione al gruppo
Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
Life Skills (somministrate discrezionalmente dietro a valutazione da parte dell'equipe)
Colloquio con l'educatore
Colloquio con lo psicologo
Colloquio con lo psichiatra
Colloquio con l'infermiere
Relazione settimanale
Valutazione multidisciplinare

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

Obiettivi
Responsabilità
Uscita individuale
Stage formativo
Verifica esterna

- *Strumenti relativi al gruppo*

Gruppi terapeutici a tematica varia (Gruppo Ricaduta, Gruppo Regole, Gruppo Emozioni, Gruppo Consolida, Gruppo Lenti a Contatto, Gruppo Antenati, Gruppo Ippoterapia ecc..)
Gruppo di confronto tra utenti
La riunione generale
Le uscite di gruppo
Le riunioni informative sanitarie
L'attività ergoterapica

Impiego degli utenti nelle attività ergoterapiche

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità per un massimo di 30 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione lavorativa, che ritroverà all'esterno. Gli utenti sono impiegati in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie della casa, la lavanderia, la cura degli spazi attorno alla comunità, l'ordine della dispensa ed altre piccole responsabilità.

L'obiettivo di queste attività, è far sperimentare ogni utente rispetto alla propria assunzione di responsabilità; è per questo motivo che periodicamente c'è un cambio di responsabilità, con una verifica delle stesse.

L'attività in laboratorio è uno strumento educativo e riabilitativo. Tale attività facilita inoltre la riscoperta e la crescita delle proprie abilità. Questa attività, che tiene conto delle caratteristiche dell'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.

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

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

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

Dimissioni

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'équipe della struttura o per interruzione volontaria o per allontanamento del soggetto in caso di agiti gravi: a seguito di tale evento, viene data comunicazione al SERD o altro servizio inviante, laddove autorizzati dall'utente anche ad altri soggetti. Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali, la cauzione in assenza di danni arrecati ed i documenti sanitari e legali.

In caso di dimissione programmata si stabiliscono inoltre le modalità di proseguimento esterno del progetto, le modalità dei contatti e si consegna la relazione di dimissione, contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla situazione sanitaria e le indicazioni trattamentali; la stessa viene poi recapitata anche ai servizi invianti.

Anche in caso di trasferimento presso altra struttura viene consegnata all'utente la relazione di dimissione. Ogni trasferimento viene concordato con l'utente ed i servizi invianti; per gli utenti con limitazione della libertà viene inoltre concordato con l'UEPE e il Magistrato di Sorveglianza, di cui è necessaria l'autorizzazione scritta.

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

Monitoraggio Post-Care

Al momento della dimissione viene proposto all'utente il monitoraggio post-care (accompagnamento al termine del percorso in comunità terapeutica), seguito da un operatore individuato all'interno della comunità. Tale strumento consiste nel mantenere dei contatti con la comunità terapeutica, con diverse modalità (ad esempio contatti telefonici o visite presso la Struttura), per un periodo di tempo di sei mesi ed ha come obiettivi la raccolta di dati utili al follow-up, nonché il mantenimento di un aggancio relazionale dell'utente con la comunità nella fase di reinserimento sociale, post trattamento residenziale. L'utente può decidere se usufruire o meno di tale strumento.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

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

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

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

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

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

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

Il modulo della richiesta contiene:

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

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

Reclami ed osservazioni

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 _____[6]

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- ☐ utente / ex utente
- ☐ familiare di utente / di ex utente _____[7]
- ☐ servizio inviante dell'utente _____[8]
- ☐ altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____[9]

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____[10]

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

[6] Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
[7] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[8] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[9] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[10] Indicare il nome / località della comunità terapeutica