



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

M0705-1

Rev. 21
del 03/05/24

Allegato 1

Pag.1 di 20

**CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO RESIDENZIALE
FEMMINILE FINALIZZATO ALL'ORIENTAMENTO
CON MODULO PER ALCOL
E POLI DIPENDENTI DI PAITONE**

Responsabile: Luana Imbergano



**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
Certificazione di Qualità	6
Il Servizio Residenziale femminile finalizzato all'orientamento di Paitone	6
Il Regolamento del Servizio Residenziale di orientamento	7
Spese individuali e gestione sigarette	8
La settimana tipo	8
Menù tipo	9
L'inserimento presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento	10
Diritti delle utenti	10
Obblighi delle utenti	10
Relazioni con la famiglia e con l'esterno	11
Il Trattamento Terapeutico-Riabilitativo	11
Il modulo di Trattamento Specialistico per alcol e poli dipendenti	12
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	13
Impiego delle utenti nelle attività ergoterapiche	14
Dimissioni	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 del Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone è quella della Cooperativa di Bessimo, di cui lo stesso 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 Etico² che è scaricabile dal sito internet www.bessimo.it alla sezione DOCUMENTI ed in data 17.11.14 ha adottato il Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001.

Dove siamo



Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento si trova a Paitone (BS), in via Marconi n.1/E.

Tel. e fax.: 030-69.19.292.

Mail: paitone@bessimo.it.

La Struttura dista 17 km dal casello di Brescia Centro delle autostrade A4 (Torino – Milano – Venezia) e A21 (Piacenza – Brescia) o 8 km dal casello di Brescia Est dell'autostrada A4, percorrendo la SS 11 e la SP 116 in direzione Salò.

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento è facilmente 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 30 minuti dalle ore

5.45 alle ore 22.30, collegando Brescia a Paitone in 34 minuti.

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

² L'art.4 dell'allegato A del D.G.R. Lombardia n° VIII/8496 del 26.11.08 prevede come obbligo dell'ente di “dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell'ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del presente contratto”

Tipologia e modalità di accesso

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone accoglie donne maggiorenni con problematiche di dipendenza legate all'uso di sostanze psicoattive o all'abuso di alcool, offrendo un servizio di orientamento a carattere residenziale aperto tutti i giorni h24 e rivolto a persone anche prive di un progetto immediato, in terapia metadonica e/o farmacologica (sia a scalare che a mantenimento).

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

Tutte le utenti devono essere certificate da un servizio specialistico per le dipendenze: SERD, NOA o SMI.

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

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

Le persone interessate all'inserimento presso il Servizio Residenziale di orientamento 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. Le segnalazioni di inserimento possono arrivare al Servizio Accoglienza anche da altri servizi territoriali quali ospedale, Progetto Strada, dormitori o servizi sociali, ma vengono necessariamente ricondotte al SERD o altro servizio inviante territorialmente competente.

In tutti i casi è necessario quindi contattare il Servizio Accoglienza, inviando la documentazione inerente la situazione socio-sanitaria, psicologica e legale del soggetto, e fissare quindi un colloquio di accoglienza, se necessario e possibile. In taluni casi è possibile infatti inserire utenti anche senza che il primo colloquio avvenga presso il Servizio Accoglienza, ma direttamente presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento con il Responsabile dello stesso.

Al momento dell'ingresso sarà cura del soggetto portare con sé la certificazione di dipendenza in copia originale.

E' possibile l'accesso presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento anche ad utenti non residenti in Regione Lombardia, attraverso specifiche procedure, indicate e coordinate dal Servizio Accoglienza. Le prestazioni sono le medesime per le utenti lombarde. Quando la richiesta d'inserimento viene accolta, l'utente viene inserita 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 il Servizio Residenziale di Paitone 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, o presso il Servizio Residenziale stesso, 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).

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento 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 delle singole 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 stessa.

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

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone è stato originariamente autorizzato al funzionamento ed accreditato con D.G.R. Lombardia del 12.12.03 n. 15562 "Accreditamento della Comunità Terapeutica di Paitone di Via G. Marconi n.1 a Paitone (BS) gestita da Cooperativa di Bessimo - Cooperativa Sociale a R.L. con sede legale in Via Casello, n.11 a Concesio, per 23 posti Terapeutico Riabilitativi Residenziali". La Delibera Regionale recepisce la delibera dell'ASL di Brescia di autorizzazione e accreditamento n°663 del 25.09.03.

L'accREDITamento è stato in seguito modificato con l'introduzione del Modulo Specialistico per alcol e poli dipendenti con D.G.R. Lombardia del 13.06.08 n. 7431 "Modifica dell'AccREDITamento della Comunità Terapeutica di Paitone di Via G. Marconi n.1 a Paitone (BS) gestita da Cooperativa di Bessimo - Cooperativa Sociale a R.L. con sede legale in Via Casello, n.11 a Concesio, disposto con DGR 15562/2003", pubblicata sul B.U.R.L. n.27 S.O. del 30.06.08.

A seguito della Delibera Regionale del 2008 la capacità ricettiva di 23 posti è stata suddivisa in:

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

I 23 posti sono accreditati presso la Regione Lombardia e sono a contratto con ATS Brescia.

Personale

Il Servizio Residenziale di Paitone 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 del Servizio Residenziale di orientamento di Paitone risponde agli standard funzionali stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07.04.03 sopra citata.

Tutte i Servizi Residenziali Terapeutici della Cooperativa di Bessimo, tra le quali il Servizio Residenziale di Paitone, 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
- . 4 Educatori a tempo pieno e 2 Educatori part-time
- . 1 Supervisore dell'equipe.

L'equipe è inoltre supportata da alcuni volontari.

Il personale in servizio presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

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

Certificazione di Qualità

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

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

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

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

In tutti i Servizi Residenziali Terapeutici 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 il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento 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

Il Servizio Residenziale femminile finalizzato all'orientamento di Paitone

Il Servizio Residenziale finalizzato all'accoglienza e a programmi brevi con obiettivi sospensione di uso di sostanze e di un eventuale orientamento verso altre residenzialità più a lungo termine, valutate con l'utente e il servizio inviante.

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 del Servizio Residenziale e gli educatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo e terapeutico definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo del Servizio Residenziale.

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

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

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

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

⁴ Utenti, Servizi Inviante e Operatori dei Servizi Residenziali Terapeutici 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 presso il Servizio Residenziale viene valutata, sempre in accordo con il Servizio inviante, dalla Struttura e/o dal Servizio Accoglienza.

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

Il Regolamento del Servizio Residenziale di orientamento

- E' vietato introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti ed alcool all'interno del Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento, pena l'allontanamento dallo stesso.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, presso il Servizio Residenziale di orientamento è tollerato fumare, solamente però all'esterno o negli spazi consentiti.
- In Struttura 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.
- Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento 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 presso il Servizio Residenziale di Paitone cani ed animali di proprietà delle utenti.
- Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in Struttura sono a disposizione di tutti i membri del gruppo, che sono tenute ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arredo di danno intenzionale. Danno che in tal caso deve essere risarcito.
- L'aspetto generale della persona durante il trattamento presso il Servizio Residenziale di orientamento deve essere curato, in relazione ad igiene personale.
- Presso il Servizio Residenziale di Paitone non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezioni.
- Per quanto riguarda i figli minori delle 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 del Servizio ospitante e concordato con il Responsabile ed i servizi invianti. Eventuali visite del minore alla madre presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento sono da concordare volta per volta con gli operatori dell'equipe ed i servizi di competenza.
- E' possibile in Struttura l'ascolto di radio, mp3 e cd, come la visione di dvd, in accordo però con gli operatori. Non è possibile invece utilizzare il cellulare personale all'interno del Servizio, se non su previa autorizzazione da parte dell'equipe.
- Non si possono portare presso il Servizio Residenziale gioielli ed oggetti preziosi. Non è possibile portare ed utilizzare computer portatile o tablet personale.
- In caso di allontanamento o interruzione del programma, può avvenire un nuovo inserimento dell'utente stessa, previa valutazione del singolo caso da parte del Servizio Accoglienza e del Responsabile del Servizio.

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

Lunedì

Sveglia ore 7:30
 Colazione ore 8:00-8:20
 Terapia 8:30 alle ore 9:00
 Pulizie mattutine 8:30-9:30
 Attività ergo terapeutica e/o gruppi terapeutici dalle ore 9:30 alle 13.00
 Break ore 10:30-10:50
 Pranzo 13:00-13:40
 Pulizie sala pranzo e cucina
 Terapie ore 14:00-14:30
 Tempo libero, igiene personale, tg

Attività ergo terapeutica 14:30-16:30
 Break ore 16:30-16:50
 Tempo libero
 Cena ore 19:30-20:10
 Pulizie sala pranzo e cucina
 Terapie ore 20:30-21:00
 Terapie ore 22:00-23:00
 Film, serata culturale o ludica a discrezione dello staff
 Alle ore 23:00 si sale al piano superiore
 Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Martedì

Sveglia ore 7:30
 Colazione ore 8:00-8:20
 Terapia ore 8:30-9:00
 Attività ergo terapeutica 9:30 –13:00
 Break ore 10:30-10:50
 Pranzo ore 13:00-13:40
 Pulizie sala pranzo e cucina
 Terapie ore 14:00-14:30, tv, igiene personale
 Pulizie di fino 14:30-16:30

Break 16:30-16:50
 Tempo libero
 Cena ore 19:30-20:10
 Pulizie sala pranzo e cucina
 Terapie ore 20:30-21:00
 Terapie ore 22:00-23:00
 Film, serata culturale o ludica a discrezione dello staff
 Alle ore 23:00 si sale al piano superiore
 Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Mercoledì

Sveglia ore 7:30
 Colazione ore 8:00-8:20
 Terapia ore 8:30-9:00
 Pulizie mattutine ore 8:30-9:30
 Attività ergo terapeutica 9.30-13.00
 Break ore 10:30-10:50

(Nell'eventualità di incontri culturali questi si svolgeranno dalle ore 9:00 alle 10:00 ed il break viene anticipato)
 Pranzo ore 13:00-13:40
 Pulizie sala pranzo e cucina
 Terapie ore 14:00-14:30, tg, igiene personale
 Attività ergo terapeutica ore 14:30-16:30
 Break ore 16:30-16:55

Tempo libero
Cena ore 19:30-20:10
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 20:30-21:00

Giovedì

Sveglia ore 7:30
Colazione ore 8.00-08.20
Terapia ore 8:30-9.00
Pulizie mattutine ore 8:30-9:30
Attività ergo terapeutica e/o gruppi terapeutici 09.30-13.00
Break ore 10:30-10:50
Pranzo ore 13:00-13:40
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 14:00-14:30, tg, igiene personale
Attività ergo terapeutica 14:30-16:30

Venerdì

Sveglia ore 7:30
Colazione ore 08.00-08.20
Terapia ore 8:30-09.00
Pulizie mattutine ore 8:30-9:30
Attività ergo terapeutica e/o gruppi terapeutici ore 9:30-13:00
Break ore 10:30-10:50
Pranzo ore 13:00-13:40
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 14:00-14:30, tg, igiene personale
Distribuzione tabacchi

Sabato

Sveglia ore 7:30
Colazione ore 8:00-8:20
Terapie ore 8:30-9:00
Pulizie di fino ore 9:00-12:30
Break ore 10:30-10:45
Pranzo ore 13:00-13:40
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 14:00-14:30, tg, igiene personale

Domenica

Sveglia ore 8:00
Colazione ore 08.30-8:50
Terapia ore 9:00-09:30
Possibilità di vedere documentari
Pranzo ore 13:00-13:40
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 14:00-14:30, tg, igiene personale
Alle ore 15 attività di gruppo

Terapie ore 22:00-23:00
Film, serata culturale o ludica a discrezione dello staff
Alle ore 23.00 si sale al piano superiore
Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Break ore 16:30-16:50
Tempo libero
Cena ore 19:30-20:10
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 20:30-21:00
Terapie ore 22:00-23:00
Film, serata culturale o ludica a discrezione dello staff
Alle ore 23:00 si sale al piano superiore
Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Ore 15:00 Riunione generale
Ore 16:30-16:50 break
Tempo libero
Cena ore 19:30- 20:10
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 20:30-21:00
Terapie ore 22.00-23:00
Film, serata culturale o ludica a discrezione dello staff
Alle ore 23.00 si sale al piano superiore
Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Tempo libero
Cena ore 19:30-20:10
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 20:30-21:00
Terapie ore 22:00-23:00
Ore 21:15 film
Ore 23:30 si sale al piano superiore
Ore 24.00 dolci sogni a tutti

Ore 16:30-16:45 break
Tempo libero
Cena ore 19:30-20:10
Pulizie sala pranzo e cucina
Terapie ore 20:30-21:00
Terapie ore 22:00-23:00
Alle ore 23:00 su in camera
Alle ore 23:30 dolci sogni a tutti

Menù tipo

La struttura offre un menu settimanale articolato sulle 4-5 settimane mensili che tiene conto della rotazione stagionale e della necessità di mangiare in modo equilibrato. Eventuali variazioni vengono fatte in base alle esigenze alimentari eventualmente prescritte per le utenti che ne hanno necessità terapeutiche e per le utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o per persone vegetariane. Il menù è esposto in bacheca e viene condiviso quotidianamente con il gruppo presente in modo tale da evitare sprechi di cibo.

L'inserimento presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento

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

Diritti delle utenti

- Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento garantisce ai componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha il diritto di essere curata 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 inviati (e con i servizi sociali di competenza sul minore, se presenti) e comunque in accordo con lo staff educativo.
- Per un periodo iniziale di ambientamento di circa 30 giorni dall'ingresso presso il Servizio Residenziale di orientamento, non sono previsti contatti con l'esterno, se non autorizzati dal Responsabile. Non è quindi possibile durante tale periodo telefonare, scrivere, inviare 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 Struttura.
- La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso il Servizio Residenziale e indirizzata ad un'utente va subito consegnata alla stessa, fin dal primo giorno dell'ingresso in Struttura. 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 trattamento terapeutico in corso.

Obblighi delle 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 dal Servizio Residenziale.
- 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 dal Servizio 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 dal Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento.
- 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 trattamento residenziale da parte del Servizio.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento include nel proprio progetto educativo le interrelazioni che le 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.

I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta della stessa, ed hanno il diritto di avere contatti con l'utente nei tempi e modalità stabiliti dall'equipe terapeutica della Struttura. E' previsto solamente un periodo iniziale di sospensione dei contatti della durata di un mese.

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento, ha stabilito che le visite parenti/compagni all'interno della Struttura durante il percorso riabilitativo, possono essere un momento di coinvolgimento ed incontro tra le utenti ed i parenti o congiunti, per un possibile ascolto reciproco, di comprensione dei bisogni e di collaborazione affinché le parti si sentano partecipi di ciò che avviene.

E' possibile, quindi, per i famigliari e congiunti coinvolti nel percorso di vita dell'utente effettuare visite e/o incontri presso la Struttura a cadenza mensile, trascorsi i 45 giorni dall'ingresso, previo accordo con il Responsabile e l'equipe curante, tutti i giorni dell'anno preferibilmente in fascia diurna. Prima di avallare i contatti con familiari, amici e compagni l'equipe curante si riserva comunque la possibilità di confrontarsi con l'equipe del servizio inviante.

Il Trattamento Terapeutico-Riabilitativo

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone lavora mettendo al centro la persona intesa nella sua totalità bio-psico-sociale.

Per la realizzazione del trattamento la struttura si riserva di concordare un periodo di tempo correlato e funzionale rispetto all'obiettivo del progetto terapeutico individuale dell'utente.

Il percorso del Servizio Residenziale Terapeutico di Paitone si formula in base alla conoscenza della persona sotto l'aspetto educativo e relazionale, che consideri le risorse e le potenzialità dell'utente stessa.

Gli obiettivi del Servizio Residenziale sono:

- la possibilità di far sperimentare spazi di tregua protetti;
- formulare una valutazione educativa / psicologica / psichiatrica / infermieristica;
- orientare l'utente nella definizione di un progetto terapeutico.

Il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone si propone di formulare un progetto personalizzato condiviso con l'utente ed il servizio inviante. Il processo educativo si svolge in un'unica fase e la stesura dello stesso prevede tre attori principali: l'utente, il servizio inviante e il Servizio Residenziale ospitante.

A tal proposito si precisa che in merito all'obiettivo dell'orientamento si stima una presa in carico che varia mediamente dai tre ai sei mesi e che in alcuni casi questi tempi possono variare secondo i limiti standard previsti dal nostro accreditamento.

Per favorire il raggiungimento dei diversi obiettivi individualizzati definiti vengono assegnate delle responsabilità nella gestione della casa, a discrezione dell'equipe.

I rapporti con il SERD o altro servizio inviante sono mantenuti costantemente e si fondano sulla reciproca collaborazione. L'utente può contattare il proprio SERD o altro servizio inviante, previo accordo con gli operatori, in qualsiasi momento.

Non sono previste uscite individuali, né fine settimana a casa, ma uscite ed attività di gruppo organizzate dal Servizio per le ospiti. Soprattutto nel periodo estivo vengono organizzate uscite di gruppo di una giornata alla presenza degli Educatori, mentre alla sera o alla domenica sono in genere previste attività ricreative di gruppo. Sono inoltre organizzate a cadenza mensile uscite di *montagnaterapia* alla presenza degli Educatori e di esperti esterni al Servizio, così come sono organizzate e realizzate attività di fitness interne alla Struttura a cadenza settimanale, gestite da esperti del settore.

Il percorso terapeutico di cura si può concludere con il trasferimento in una Comunità Terapeutica (non necessariamente della Cooperativa di Bessimo) che permetta la continuazione, ad un livello più approfondito, del trattamento della dipendenza e

del lavoro su di sé, o con l'inserimento in una Cooperativa sociale o altra Struttura che permetta lo svolgimento di un'attività lavorativa in un contesto protetto, o con la chiusura definitiva del programma stesso. Spesso il progetto terapeutico proposto dal Servizio Residenziale di Paitone si palesa come un vero e proprio periodo di tregua dall'uso di sostanze e di recupero delle condizioni bio-psico-sociali minime per il benessere dell'utente stessa.

Le prestazioni erogate durante il trattamento Terapeutico-Riabilitativo dell'utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno della Cartella Informatizzata GeDi (gestita da Ciditech, all'interno della piattaforma Point). Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale. All'interno della Cartella Informatizzata sono presenti il PI (Progetto Individualizzato) ed il PEI (Piano Educativo Individuale), nonché i diari multidisciplinari integrati che vengono regolarmente aggiornati dal case manager e dall'equipe multidisciplinare di riferimento.

Vengono sempre indicati all'interno del PI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori, la durata prevista, data inizio e data termine, data di utilizzo dei diversi strumenti e descrizione dello strumento utilizzato nell'intervento, termine previsto per lo strumento utilizzato. Lo stesso vale per il PEI, che contiene obiettivi a breve termine, specifici per area di intervento e relative verifiche, il tutto sottoscritto e controfirmato dall'utente stesso. Nel Diario Multidisciplinare vengono tracciate attività e prestazioni, in ordine cronologico ed in forma discorsiva, dotate di ora, data e firma elettronica digitale di chi le ha prodotte.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PI, è compito del Responsabile del Servizio 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 trattamento residenziale rispetto ai soggetti inseriti in presso il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento di Paitone, 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;
- 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 le utenti sono accompagnate, stimolate e sostenute 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 il Servizio Residenziale finalizzato all'orientamento*

La relazione interpersonale
La condivisione
La gestione del tempo libero
Le regole
Le valutazioni

La giornata genitori
La vita di gruppo
La collaborazione con altri servizi
Il FASAS ed il PEI

➤ *Strumenti individuali*

Gestione della terapia
Intervista A.S.I.
Colloquio con l'educatore
Colloquio con lo psicologo

Colloquio con lo psichiatra
Colloquio con l'infermiere
Valutazione multidisciplinare

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

Obiettivi specifici individualizzati del percorso educativo

Responsabilità

➤ *Strumenti relativi al gruppo*

Gruppi terapeutici a tematica varia
L'attività ergoterapica
La riunione generale
Montagnaterapia

Le uscite di gruppo
Le riunioni informative e sanitarie
Fitness
La riunione culturale

Impiego delle utenti nelle attività ergoterapiche

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno del Servizio Residenziale per un massimo di 25 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione lavorativa, che verosimilmente ritroverà all'esterno. Le utenti sono impiegate in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie della casa, la lavanderia, la cura degli spazi attorno al Servizio/casa, 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 è previsto 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 interno al Servizio Residenziale, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività.

E' possibile, in alcuni casi, che le utenti svolgano attività ergoterapiche anche in laboratori non interni alla Struttura presso la quale sono ospitate, ma presso altre Strutture terapeutiche sempre in gestione alla Cooperativa di Bessimo, compatibilmente con il progetto riabilitativo individualizzato dell'utente stessa.

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.

All'interno dell'equipe di cura è presente una figura che coordina tale attività oltre a costituire una presenza educativa di riferimento in laboratorio ed il tramite con il resto dello staff.

Dimissioni

La dimissione dalla Struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'equipe del Servizio Residenziale 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 riabilitativo, nei confronti del quale si è operato un lavoro di orientamento, le modalità di eventuali 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 le 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.

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 inviati che le utenti stesse ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi 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 Servizio Residenziale Terapeutico ed è allegato alla presente carta dei servizi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonimi.

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 attribuisce per ognuna di esse un punteggio da 1 a 6 con il seguente criterio:

insoddisfatto			soddisfatto		
1	2	3	4	5	6
Del tutto carente	Molto carente	Insufficiente	Soddisfacente	Buono	Ottimo

relativamente alla **qualità percepita** (ovvero il grado di soddisfazione percepito nei servizi offerti dalla Comunità in cui ti trovi).

Esempi di compilazione

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

Significa che chi ha risposto si ritiene completamente soddisfatto sull’attenzione alla salute che la Comunità offre.

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
2	Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6

Significa che chi ha risposto si ritiene poco soddisfatto sul servizio mensa che la Comunità offre.

Servizi assistenziali offerti

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
1	Ripensando alla fase precedente l'inserimento in comunità (contatti e colloquio) come valuti l'attività del Servizio Accoglienza a Manerbio o della comunità che ha gestito tale fase?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
3	Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5	6
6	Come giudichi in generale il sostegno durante la disintossicazione offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6
8	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dalla Comunità?	1	2	3	4	5	6

Vita comunitaria

N°	Caratteristica	Qualità percepita					
		1	2	3	4	5	6
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 inviati che le utenti stesse ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile della comunità terapeutica o del servizio competente. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

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

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

Il/La sottoscritto/a _____⁶

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente _____⁷
- servizio inviante dell'utente _____⁸
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____⁹

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____¹⁰

Data _____ Firma _____

⁶ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

⁷ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

⁸ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

⁹ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹⁰ Indicare il nome / località della comunità terapeutica