



Gestione di servizi sanitari, sociosanitari e sociali per adulti

IL PLATANO

**SERVIZIO DI TRATTAMENTO SPECIALISTICO
PER PAZIENTI IN COMORBILITA' PSICHIATRICA**



**Carta dei Servizi
Gennaio 2025**

MISSION E VALORI ISPIRATORI

La mission di Fraternità si propone di stare accanto alle persone in difficoltà per aiutarle a crescere. I principi ispiratori si fondano su una lunga esperienza di lavoro, basata sull'attenzione alla persona, intesa nella sua globalità, facendo riferimento ai valori umani e di matrice cristiana.

L'impegno quotidiano di quanti operano all'interno delle strutture di Fraternità, ha l'obiettivo primario di rendere responsabile e libero colui che viene aiutato, attraverso un percorso di graduale presa di coscienza della propria situazione di difficoltà e di recupero delle abilità necessarie verso uno stile di vita il più possibile sereno e indipendente.

Affiancare la persona e non sostituirsi ad essa nelle difficoltà quotidiane, sostenere la crescita dell'individuo mettendo in campo tutte le professionalità necessarie, cercare di rispondere con puntualità ed efficacia ai nuovi bisogni, sono gli elementi costitutivi di un progetto che si è mantenuto fedele al messaggio iniziale dei fondatori, pur prestando attenzione ai cambiamenti dei costumi e della società, evolvendosi nell'intervento, nelle proposte e nelle risposte da fornire al territorio nel quale Fraternità è radicata.

Campi prioritari di azione e metodi adottati per raggiungere gli obiettivi, fanno chiaramente riferimento ad ogni singola unità d'offerta, con le specificità dell'utenza inserita e in stretto rapporto con l'ente inviante col quale si co-progetta e si definiscono obiettivi generali e specifici dell'intervento, calibrato sulla singola persona.

I servizi erogati dalla Comunità "Il Platano" sono quelli tipici delle strutture residenziali accreditate, sono gratuiti e si attengono alle normative vigenti che stabiliscono procedure e regole da rispettare e mantenere. La presenza di una équipe multidisciplinare, garantisce la presa in carico multifattoriale che, partendo dai problemi più strettamente legati alle dipendenze e ai disturbi di natura psichiatrica, si propone di aiutare la persona a crescere e a rafforzarsi negli aspetti che concorrono in generale a migliorare la qualità della sua vita.

Nell'erogazione dei suddetti servizi, la cooperativa rispetta i principi e le indicazioni del Codice Etico e della Carta Europea dei diritti del malato che il servizio riconosce e si impegna ad osservare.

La cooperativa si propone di collaborare con tutte le realtà del territorio e con tutti gli Enti Istituzionali che hanno a che fare con le problematiche oggetto dell'intervento. Peculiari sono l'appartenenza al settore Federsolidarietà di Confcooperative e la partecipazione attiva a tutti i tavoli di coordinamento di ATS

Brescia che favoriscono la collaborazione tra le varie cooperative e la spinta innovativa, attraverso i necessari apporti formativi, tecnici e organizzativi.

La specificità dell'approccio operativo della comunità "Il Platano" consiste:

- ❖ nell'operare una presa in carico globale della persona e nel presidio dell'intero percorso, dall'ingresso in struttura, al suo ritorno sul territorio, anche attraverso l'azione in rete e di connessione tra cooperative A e B;
- ❖ nel fornire pacchetti riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- ❖ nel finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale.

Tutte le risorse umane e finanziarie, le attività e le procedure poste in essere, che attuano direttamente il processo terapeutico e lo rendono adeguato e possibile, sono orientate a massimizzare la cultura della qualità e del miglioramento continuo nell'ambito delle dipendenze e delle patologie psichiatriche, con lo stile di condivisione proprio della cooperazione sociale. Ciò può essere conseguito solo con un razionale utilizzo delle risorse, attraverso un processo di management strategico ad obiettivi che si sostanzia, concretamente, nel costante impegno e nella formalizzazione, aggiornamento e diffusione tra gli operatori delle "best practises", attraverso un lavoro sistematico di riflessione sulle esperienze acquisite sia all'interno della comunità (con le riunioni di equipe e le supervisioni), che all'esterno, grazie a percorsi formativi che la cooperativa favorisce.



I fondatori della Fraternità in una foto d'epoca

COMUNITA' FRATERNITA' **Settore Area Dipendenze**

Direttore dei servizi: dott. Renzo Taglietti
Equipe medico psichiatrica: dott.ssa Federica Bettineli
dott.ssa Federica Bettinsoli dott.Daria Passini

COMUNITA' TERAPEUTICA RESIDENZIALE **"IL PLATANO"**

SERVIZIO DI TRATTAMENTO SPECIALISTICO PER PAZIENTI IN **COMORBILITA' PSICHIATRICA**

accreditato dal 16.10.2004 – autorizzato e a contratto
Via Trepola, 195 – 25035 OSPITALETTO (Brescia)

Responsabile di programma: dott. Renzo Taglietti

Responsabile della Struttura: dott.ssa Giulia Dotti

Telefono: 030.7282725 - Fax 030.7282785

E-mail: giulia.dotti@fraternita.coop

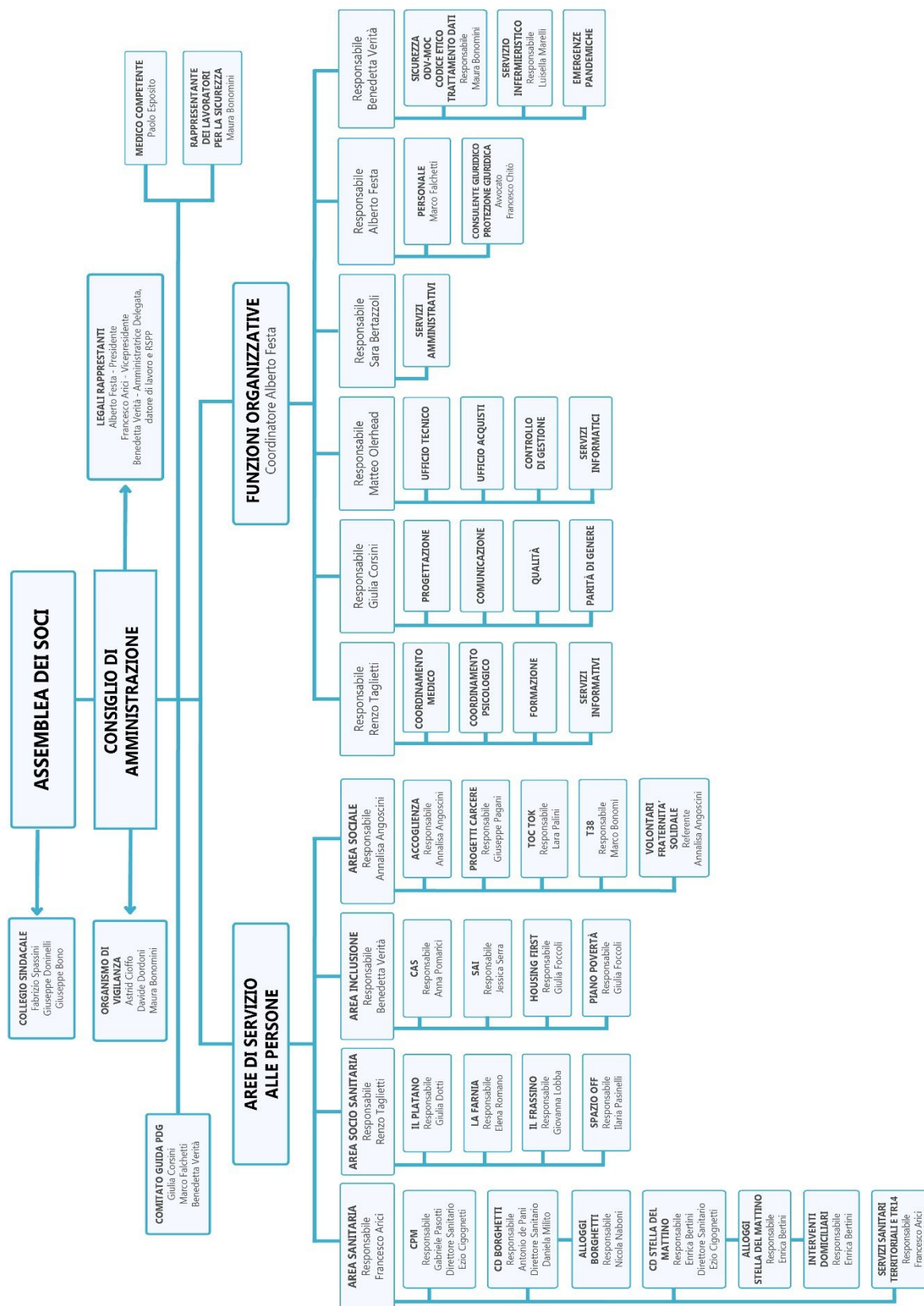
Nel caso della struttura in oggetto, l'intervento è accreditato, autorizzato e contrattualizzato per un massimo di 15 maschi maggiorenni con certificazione di tossicodipendenza, rilasciata da servizio pubblico o privato accreditato, nella quale sia specificata la comorbilità psichiatrica, per un bacino di utenza che abbraccia preferenzialmente il territorio della regione Lombardia, nello spirito di facilitare un rapporto diretto e costante con l'ente inviante e di rispondere alle esigenze del territorio nel quale la struttura è inserita. E' tuttavia possibile anche l'accesso a situazioni particolari di persone provenienti da altre regioni, dopo attenta valutazione del progetto con i servizi segnalanti.

Il percorso terapeutico complessivo ha una durata totale di 18 mesi. Ogni deroga è richiesta dal servizio inviante e ratificata dagli organi competenti, secondo le norme vigenti.

Organigramma della Cooperativa

Settembre 2024

ORGANIGRAMMA COMUNITÀ FRATERNITÀ



Regolamento della Comunità

La comunità richiede l'accettazione delle regole e dei doveri previsti dalla condizione residenziale, che garantiscono una convivenza serena e sono parte integrante della proposta educativa. Queste norme sono contenute nel regolamento interno della comunità, che liberamente i pazienti sottoscrivono al loro ingresso in comunità. Il regolamento è allegato al presente documento.

REQUISITI PER L'INGRESSO E MODALITA' PER L' INSERIMENTO DI NUOVI OSPITI

La fase dell'accoglienza è gestita da un servizio apposito, che fa capo alla responsabile dott.ssa Annalisa Angoscini che risponde al numero telefonico 335 6194763 ed alla mail dedicata: accoglienza.comunita@fraternita.coop oltre che a quella personale annalisa.angoscini@fraternita.coop

Il servizio di accoglienza riceve tutte le richieste, le seleziona ed eventualmente le reindirizza ad altri servizi in caso di incompatibilità, richiede la documentazione necessaria all'ingresso, organizza il primo incontro di conoscenza tra servizio inviante ed utente segnalato, con responsabile e psichiatra della struttura che l'accoglienza pensa più idonea all'inserimento tra quelle a disposizione. Durante quel primo incontro è anche possibile visitare fisicamente la struttura, sia per l'interessato, sia per gli eventuali familiari presenti, accompagnati dal responsabile o da un operatore da lui incaricato. Se il caso risulta essere compatibile, viene inserito in lista di attesa e si indica una data di ingresso.

La lista è costantemente aggiornata, in base ai vari movimenti all'interno delle nostre strutture e rispetto ad eventuali cambiamenti e/o ripensamenti da parte degli enti invianti o dell'interessato e sul sito internet è indicato, in tempo reale, il numero di posti disponibili. In caso di parere negativo all'inserimento, ne viene data risposta scritta entro 15 giorni, specificandone i motivi.

Il Servizio di trattamento specialistico per pazienti in comorbidità psichiatrica di Comunità Fraternità cerca di offrire un servizio che miri al recupero integrale della persona, nei suoi aspetti fisici, psichici e sociali. Notevole attenzione è dedicata al monitoraggio, alla prevenzione ed al recupero delle condizioni di salute degli ospiti, sia attraverso un rapporto di collaborazione costante con i medici di medicina

generale e gli specialisti del territorio, sia attraverso l'impiego di personale sanitario specializzato interno al servizio (medico psichiatra e infermiere professionale). L'intervento, finalizzato al recupero del benessere psichico della persona, è declinato attraverso alcuni obiettivi gradualmente da raggiungersi nel breve, medio e lungo termine, puntando allo sviluppo pieno della personalità nei limiti della capacità individuali e senza alcun metodo coercitivo, con il supporto dato dalla presenza di uno psicologo per il sostegno individuale e per la gestione del gruppo. Attraverso una riscoperta graduale di se stessi, che valorizzi le competenze di ciascuno, si punta alla socializzazione e al ristabilire delle relazioni esterne positive in vista di una uscita dalla struttura e di un ritorno a pieno titolo nel contesto sociale di riferimento.

Possono essere inserite in comunità anche persone sottoposte a provvedimenti giudiziari, in misura alternativa al carcere, e sempre in possesso di certificazione di dipendenza valida, rilasciata da un servizio territoriale accreditato.

In generale, nulla osta all'inserimento di un nuovo caso, purchè:

1. non vi sia una situazione sanitaria insostenibile per la comunità o alla convivenza con altre persone (es. patologie infettive in fase contagiosa);
2. vi siano, al momento dell'inserimento, una condizione di astinenza gestibile in struttura ed un compenso psicopatologico sufficiente ad impostare un percorso riabilitativo residenziale;
3. l'utente accetti di aderire alle regole della comunità e di assumere con regolarità l'eventuale terapia farmacologica prescritta;
4. l'utente sia autosufficiente per quanto concerne le autonomie di base.

Documentazione da produrre per la fase di accoglienza

Relazione dettagliata e recente completa di:

1. relazione medica del CPS inviante;
2. certificazione di tossicodipendenza o alcolodipendenza;
3. anamnesi socio-familiare;
4. relazioni su eventuali precedenti percorsi comunitari;
5. valutazione delle motivazioni all'inserimento;
6. ipotesi di progetto;
7. relazione sanitaria (con giudizio di idoneità all'inserimento e certificazione di eventuali terapie farmacologiche in atto o pregresse);

Nel caso di detenuti da accogliere in misura alternativa presso la struttura, è necessario produrre copia del Programma terapeutico sottoscritto dall'interessato (sono accettate le misure alternative e non sono ammessi gli arresti domiciliari).

Documentazione necessaria all'arrivo in comunità

- ❖ Carta d'identità valida
- ❖ Codice fiscale
- ❖ Tessera sanitaria ed esenzione ticket
- ❖ Certificazione di dipendenza in corso di validità
- ❖ Permesso di soggiorno valido (per i pazienti extracomunitari)

Modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione delle attività previste

La persona viene stimolata a migliorarsi ogni giorno, attraverso:

- ❖ l'interiorizzazione delle regole quotidiane;
- ❖ la gestione delle autonomie di base e la cura dell'ambiente di vita;
- ❖ il recupero delle abilità manuali;
- ❖ la gestione di piccole responsabilità;
- ❖ la consapevolezza della propria identità;
- ❖ la corretta relazione con gli altri nel gruppo comunitario e all'esterno.

La comunità può prevedere il coinvolgimento delle figure significative per il paziente, come i familiari e gli amici, puntando alla gestione della relazione di aiuto in un'ottica aperta e non esclusiva, ponendo in campo al momento giusto gli stimoli e le risorse umane che possono favorire benessere e serenità.

I rapporti con queste figure sono gestiti con una frequenza graduale e, se necessario, in collaborazione con gli operatori del territorio. E' prevista una riduzione dei rapporti diretti nelle prime settimane, nelle quali sono ammesse solo telefonate o visite mirate: le visite periodiche dei familiari presso la struttura iniziano in un secondo momento e quando il paziente può godere di propri spazi di autonomia, vengono programmate delle uscite o dei weekend di verifica all'esterno.

LA PRESA IN CARICO E LA CURA DELLA PERSONA

Accoglienza ed ambientamento

In questo primo periodo viene proposto al nuovo arrivato di conoscere la comunità nel suo complesso, adattandosi a ritmi e regole. Viene inserito gradualmente nelle attività quotidiane e viene invitato a farsi conoscere dagli altri in maniera costruttiva, partecipando alle attività che la comunità propone.

Il medico psichiatra della comunità provvede alla presa in carico sanitaria, con la eventuale prescrizione ed il monitoraggio della terapia farmacologica in funzione delle condizioni cliniche, dello stato psicofisico dell'utente e delle condizioni di astinenza. L'infermiere compila la scheda infermieristica con tutte le informazioni disponibili, organizzando l'assistenza rispetto eventuali patologie correlate.

Già dai primi giorni, viene assegnato al paziente un operatore di riferimento che ha il compito di accogliere difficoltà e problemi che possono crearsi in questa fase iniziale, oltre che di impostare e monitorare il progetto educativo nel suo complesso. Il paziente dispone di spazi di osservazione, di riflessione e di confronto. La presenza delle altre persone (operatori ed utenti) è una occasione di relazione positiva e confronto. Questo aiuta a capire se la proposta della comunità può essere quella giusta per sé e per decidere se rimanere o interrompere questa esperienza.

Entro la prima settimana il responsabile della struttura stende la bozza di progetto educativo che deve essere perfezionato e sottoscritto entro il primo mese. Inizia, in questo primo periodo, la compilazione del Fasas, il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario, secondo quanto previsto dalla normativa ed in particolare declinando strategia, tempi e modalità di attuazione del programma terapeutico. Il programma, condiviso e sottoscritto anche dal paziente, oltre che le necessità educative, considera il più possibile le sue aspirazioni, valutando le risorse disponibili ed i limiti dell'intervento.

1^a fase:

L'obiettivo principale di questa fase è quello di riattivarsi in prima persona, in un percorso di condivisione e confronto con gli altri, recuperando maggiore consapevolezza di sé e delle proprie modalità. Questo stimola al recupero delle proprie capacità e della propria dignità di persona attraverso:

- ❖ la cura della salute, dell'igiene personale e dell'ambiente di vita;
- ❖ il rispetto degli orari, delle regole, degli impegni propri della vita quotidiana;

❖ la partecipazione ai momenti formativi individuali e di gruppo.

E' l'occasione per fermarsi e cercare dentro di sé maggiore tranquillità; recuperare un rapporto semplice e quotidiano con la realtà, fatto di rapporti positivi attraverso i quali sperimentare che, le incomprensioni ed i conflitti con le persone, possono essere sempre affrontati e spesso risolti.

I colloqui ed il rapporto con gli operatori sono finalizzati a costruire il più possibile un rapporto di fiducia, di rispetto e di comprensione reciproca.

In questo periodo vengono offerte alcune occasioni formative pensate allo scopo di favorire la socializzazione: si tratta di uscite e gite nei fine settimana, o di attività espressive e culturali proposte in sede.

2^ fase:

E' la fase in cui si intensificano, nelle attività proposte e nell'organizzazione della comunità, le richieste di partecipazione e di responsabilizzazione, a seconda delle caratteristiche cliniche e del grado di autonomia di ciascuno.

L'obiettivo generale è quello di consolidare un ritrovato benessere e la maggiore fiducia nelle proprie capacità, sperimentando attraverso una partecipazione attiva e costante alla vita di comunità, ampi spazi di autonomia. In comunità come nel gruppo, si propone al paziente di assumersi maggiori responsabilità e contribuire attivamente alla conduzione delle varie attività, secondo quanto programmato con gli operatori. Sono previste anche esperienze di volontariato esterne.

In questo periodo inizia l'avvicinamento al mondo del lavoro, cercando di organizzare esperienze esterne di tirocinio, borse lavoro, o attività occupazionali, a seconda delle capacità della persona.

Parallelamente aumentano gli spazi di autonomia, con uscite esterne, per monitorare gli esiti del programma in un contesto esterno al servizio. E' favorita, anche in questa fase, l'adesione al gruppo terapeutico settimanale gestito da uno psicologo, con l'obiettivo di rielaborare i vissuti emotivi, ma c'è anche la possibilità di frequentare gruppi di auto-aiuto sul territorio, legati alle problematiche di dipendenza, per aumentare il livello di confronto con figure diverse.

Si intensificano i rapporti coi familiari, attraverso rientri in famiglia, verificando ogni volta, con gli operatori e gli enti invianti, la qualità dei rapporti interpersonali.

Reinserimento e dimissione

L'obiettivo di una attività di reinserimento è quello di rendere il paziente autonomo economicamente individuando opportunità lavorative ed abitative secondo il luogo e le modalità scelte. Alcune persone rientrano presso la loro famiglia, altre preferiscono una collocazione autonoma in territori diversi, per altri ancora si rende

necessario il passaggio ad altra struttura, non essendoci le condizioni per una ripresa completamente autonoma della propria vita.

Le uscite dalla comunità sono indispensabili, sia per la ricerca di una attività lavorativa e dell'alloggio, che per il tempo libero e la costruzione di relazioni personali stabili (amici, nuovi contatti). Si offre la possibilità di una gestione del tempo e delle proprie risorse economiche in maniera autonoma.

Continuano le attività formative comunitarie, gli impegni e le responsabilità all'interno della struttura, ma con una maggior attenzione ai bisogni esterni, fino a creare condizioni sufficienti per un distacco dalla struttura.

Il reinserimento, in collaborazione con l'Ente inviante, può essere programmato anche in un territorio diverso da quello della comunità o presso servizi specifici: in tal caso la comunità aiuta nel contatto ed affianca fino al momento del trasferimento presso altra sede o rete di sostegno.

La cooperativa e la comunità, una volta concluso positivamente il programma di cura e se il paziente ne fa richiesta, sono disponibili a proseguire la presa in carico per un periodo definito, affiancandolo nella ricerca del lavoro e di una soluzione abitativa, attraverso l'utilizzo di appartamenti sociali a disposizione per queste esperienze e mantenendo un affiancamento educativo a seconda delle esigenze, il tutto in regime di solvenza.

Dimissione e continuità assistenziale

La dimissione di norma avviene per la conclusione del programma.

In base a specifiche situazioni, essa può avvenire anche per il trasferimento presso altre strutture, secondo un criterio di continuità terapeutica, per il trattamento o il reinserimento del paziente. In casi eccezionali, a seguito di agiti aggressivi in struttura o gravemente minacciosi per la salute di altri pazienti, come l'introduzione e l'utilizzo di sostanze alcoliche o psicotrope in comunità, decretanti l'incompatibilità e l'impossibilità di affrontare il problema con i mezzi a disposizione della comunità, o per il grave peggioramento delle condizioni fisiche che pregiudicano il sereno proseguimento del percorso in atto e l'impossibilità da parte dell'equipe di seguire adeguatamente la persona, è prevista la dimissione. In questi casi, se il livello di autonomia viene ritenuto sufficiente dal medico psichiatra, il caso viene rinviato al servizio territoriale che ha disposto l'invio in comunità. Se la persona viene considerata non in grado di farsi carico di sé in condizioni di sicurezza, oppure non possono essere garantiti i LEA al di fuori di una condizione residenziale, il paziente rimane in carico al servizio finché non sia possibile il trasferimento presso altra struttura che garantisca questi requisiti.

Anche in caso di autodimissione, se il paziente può ragionevolmente lasciare la struttura in condizioni di sicurezza, questo viene permesso. Qualora a parere del medico psichiatra questo non sia garantito ed il paziente intenda comunque allontanarsi, si provvede alla organizzazione di un TSO con gli organi competenti. La dimissione è accompagnata dalla stesura di una relazione che ha l'obiettivo di garantire la continuità assistenziale. E' compilata dal medico psichiatra, secondo un modello che contenga il periodo di permanenza e gli obiettivi all'ingresso, il percorso effettuato e le motivazioni di dimissione, oltre allo stato di salute e all'eventuale terapia farmacologica in atto ed ogni notizia utile al programma successivo previsto per il paziente.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E MONITORAGGIO DEI PROGRAMMI EDUCATIVI

Gestione della documentazione

La raccolta del materiale riguardante il paziente nella cartella personale (Fasas) e la gestione della sua documentazione anche in formato elettronico (attraverso la società Ciditech), sono parte integrante dell'attività educativa, secondo criteri di riservatezza e segretezza. Tutto il personale che gestisce i dati sensibili degli utenti con la finalità di un corretto utilizzo ed archiviazione delle informazioni, è appositamente autorizzato dalla cooperativa e rispetta la tutela della privacy come previsto dalla L. 196/03 e seguenti.

Il fascicolo personale Fasas è custodito e gestito opportunamente in locali accessibili solo al personale autorizzato. Il coordinatore della comunità è responsabile della documentazione e ne gestisce l'accessibilità secondo quanto previsto dalla legge 241/90. Egli delega ad operatori che ne hanno titolo (case manager, educatori referenti, personale sanitario qualificato), la responsabilità dei singoli procedimenti e della documentazione sanitaria. Il paziente identifica ed autorizza per iscritto a chi possono essere fornite le informazioni che lo riguardano. Il Fasas viene archiviato presso la sede della comunità per il periodo previsto dalla legge. Il paziente, dopo la sua dimissione, può avere gratuitamente copia della documentazione socio-sanitaria che lo riguarda, previa richiesta scritta alla direzione della cooperativa ed entro un mese dalla sua domanda.

Monitoraggio dei casi e indicatori di programma

E' previsto un accurato monitoraggio dei casi effettuato sia sulla base di un'osservazione generale sull'andamento del progetto, sia sulla rilevazione periodica di vari indicatori di programma e di esito, personalizzati.

Il progetto, che conclude la fase di accoglienza, contiene gli obiettivi da raggiungere e le tempistiche relative. Attraverso il monitoraggio continuo, si osserva l'effettiva evoluzione della persona rispetto ai campi di indagine predefiniti.

Verifiche periodiche degli interventi

Gli interventi ed i risultati del percorso individuale vengono normalmente valutati e verificati nelle riunioni di equipe tra gli operatori interni alla struttura. Periodicamente vengono programmate riunioni con gli operatori dell'ente l'inviante o degli altri servizi che possano avere un ruolo attivo di supporto.

Internamente all'unità di offerta, sono previste:

1. una riunione settimanale di equipe per valutare e rielaborare i programmi, relativi alla gestione ed all'inserimento dell'utente;
2. una riunione di verifica con l'équipe inviante, gli operatori referenti ed il paziente, con cadenza massima quadrimestrale, preferibilmente presso la sede della comunità o, in caso di impossibilità, presso la sede del servizio inviante;
3. una riunione settimanale con tutti gli ospiti della comunità per verificare con gli stessi l'andamento della quotidianità.

Gli esiti di programma sono valutati periodicamente anche attraverso l'utilizzo di scale validate (ad esempio il VADO, Valutazione Abilità Definizione Obiettivi, Recovery Star), somministrate semestralmente ai pazienti.

Rilevazione del grado di soddisfazione e gestione dei disservizi

Almeno una volta l'anno è inoltre somministrata a tutti gli ospiti la griglia di "customer satisfaction", mettendo in evidenza successivamente le criticità riscontrate ed attuando le misure necessarie per un eventuale miglioramento, attraverso la prima riunione di gruppo utile a tale scopo.

Gli elementi che emergono dall'elaborazione costituiscono materia di confronto tra la direzione della cooperativa, gli operatori ed il responsabile del servizio, al fine di adottare le misure necessarie alla soluzione dei problemi emersi, ad una corretta percezione dei bisogni dell'utenza ed al miglioramento della qualità delle prestazioni.

Analoga procedura è prevista per gli operatori in servizio, secondo uno spirito di continuo miglioramento e di prevenzione dei disagi e del burnout.

Eventuali reclami o disservizi rilevati nella quotidianità devono essere riportati nel Registro Giornaliero dell'equipe ed analizzati durante la riunione settimanale; risposte ed indicazioni sulle operazioni correttive vengono date al gruppo dei pazienti nella prima riunione di gruppo utile allo scopo.

GLI STANDARD STRUTTURALI E GESTIONALI DEL SERVIZIO

L'equipe è attualmente formata da, **1 responsabile di programma educatore professionale, 1 responsabile di struttura educatore professionale, 3 educatori professionali, 2 operatori ausiliari, 1'infermiera, 1 psicologa e 3 psichiatri**. La modalità di trattamento si basa su una relazione educativa condivisa, sviluppata in un contesto nel quale si cerca di ricreare un clima familiare positivo e responsabilizzante.

E' garantita la presenza degli operatori nelle 24 ore per 365 giorni l'anno, secondo una turnazione che prevede la copertura dei minutaggi previsti dalla normativa.

Il personale che opera nella comunità è identificabile tramite le informazioni anagrafiche e la fotografia contenute nel cartellino di riconoscimento in dotazione ad ogni addetto.

Il servizio garantisce la seguente **offerta di prestazioni**:

- ❖ **Primo contatto** in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte dei servizi e l'iter procedurale degli stessi.
- ❖ **Supporto medico psichiatrico individuale**. Presenza di medico psichiatra ed infermiera interni alla struttura.
- ❖ **Sostegno psicologico individuale e di gruppo**, svolto nei momenti opportuni ed in base a bisogni specifici.
- ❖ **Colloqui educativi di sostegno con l'utente** con i quali l'operatore referente affianca il paziente nella realizzazione del programma terapeutico personalizzato.

- ❖ **Attività educative e riabilitative di gruppo** utili a condividere il percorso personale nel contesto comunitario.
- ❖ **Interventi sociosanitari** come le prescrizioni di terapie farmacologiche, la verifica della somministrazione, la calendarizzazione dei periodici controlli sanitari, l'accompagnamento alle visite mediche specialistiche esterne.
- ❖ **Attività formative e occupazionali** finalizzate ad obiettivi di tipo ergoterapeutico e formativo, anche in vista dell'individuazione di una possibile futura collocazione lavorativa.
- ❖ **Attività animative e culturali**, finalizzate a fornire momenti ricreativi e opportunità di conoscenza e socializzazione.

Caratteristiche della Comunità

Lo Stabile è ubicato nel comune di Ospitaletto, in Via Trepola n. 195.

Al piano terra sono disponibili uffici, infermeria, sala da pranzo, cucina, sala riunioni, servizi igienici, ripostigli e sala tv. Al primo piano e secondo piano vi sono le camere da 2/3 posti con bagno interno. Nell'interrato sono dislocati la sala ricreativa con la palestra, la lavanderia con la stireria ed altri locali di servizio.

Il riordino e le pulizie degli spazi e la lavanderia, con la cura del guardaroba, sono servizi offerti dalla comunità che prevedono il coinvolgimento degli ospiti, in una logica riabilitativa, in base alla singole capacità e secondo i tempi ed i modi previsti dai programmi individuali di ognuno. La preparazione e la manipolazione dei pasti sono riservati al personale preposto e gli ospiti possono collaborare con attività di supporto ed affiancamento programmate.

L'organizzazione della giornata e della settimana si richiamano allo stile di vita familiare. Le attività terapeutiche ed i gruppi di lavoro sono parte integrante della settimana lavorativa.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

- 7.00 (8.00 sabato e domenica) :** sveglia
- 7:15-7:45:** colazione
- 8.00:** assunzione terapie farmacologiche
- 8.15-8:30:** consegna sigarette
- 8:30-9:00:** giro delle camere (pulizia della stanza e del bagno)
- 9:30:** pulizia spazi comuni (gruppo 1)
- 10:00-10:15** pausa caffè
- 10.15:** pulizia spazi comuni (gruppo 2)
- 12:00:** pranzo
- 12.30-13:00** assunzione terapia farmacologica
- 13:00-13:45** riordino cucina
- 14.00-16:00:** attività espressive/pulizia stanze/riposo
- 16:15:** merenda
- 16.30-19.00** tempo libero/ igiene personale
- 19.00** cena
- 19:30-20:** turni di pulizia post cena
- 20.00** assunzione terapia farmacologica
- 20.30:** consegna cellulare (per chi è previsto l'utilizzo)
- 20:30-23:00:** attività ricreative/televisione
- 23.00 (24.00 pre-festivi):** addormentamento

ATTIVITA' SETTIMANALI

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattina	9,30-11,30 = TREATRO	9:30-10:45 = ARTETERAPIA (2 gruppo)	10:45-12:00 = RIUNIONE OSPITI	8:30-16 = MONTAGNA	10,15- 11,45= ARTETERAPIA (1 gruppo)
Pomeriggio	Ore 20:30-22 = GRUPPO Alcolisti Anonimi	14:30-15:30 = UDITORI DI VOCI 16:30-17:30 = PALESTRA	13:30-15:00 = SCRITTURA CREATIVA 17:30- 19:00 = CALCIO	16:30 = GRUPPO DIPENDENZE Ore 20:30-22 = GRUPPO Alcolisti Anonimi	

ADESIONE ALLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO e CODICE ETICO

La comunità, riconoscendo i diritti fondamentali di ogni individuo inserito, in particolare:

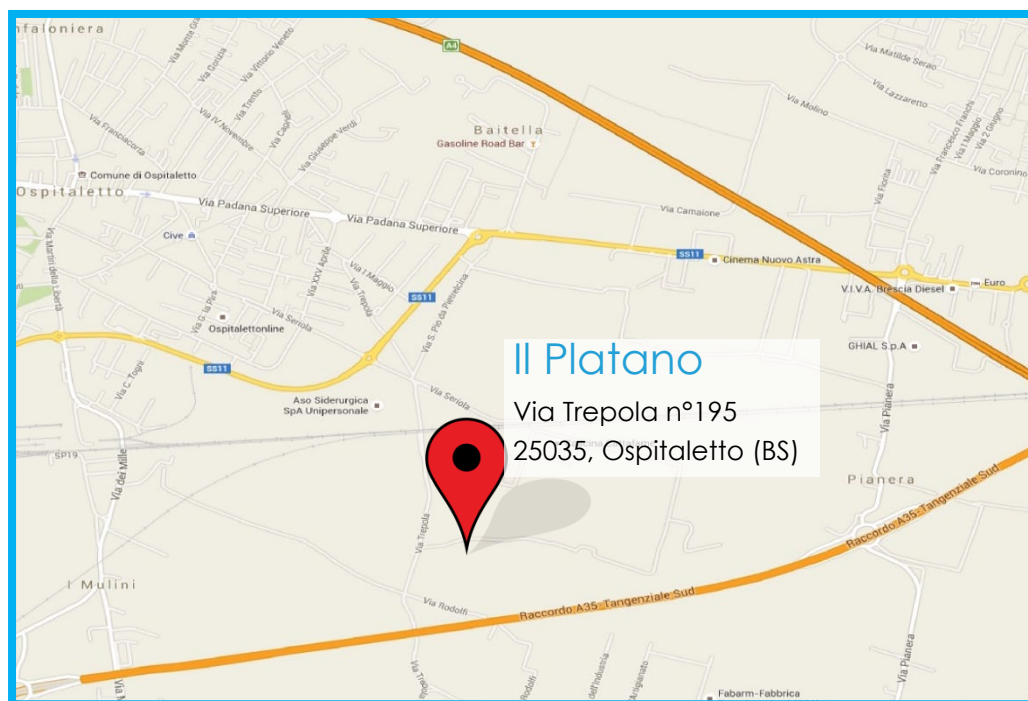
- ❖ Esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell' accesso e della permanenza nella struttura
- ❖ Garantisce il diritto della tutela dei soggetti al trattamento dei dati personali
- ❖ Garantisce l'applicazione dei principi di tutela di riservatezza e del diritto al segreto professionale
- ❖ Tutela il diritto alla salute
- ❖ Svolge la propria attività in ambienti che offrono la possibilità di una crescita psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative allo stato di salute fisica o psichica
- ❖ Potenzia le strategie per l'emancipazione, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'integrazione lavorativa e il coinvolgimento attivo e consapevole degli utenti e dei loro familiari nell' esperienza riabilitativa.

Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nel febbraio 2012 e, successivamente aggiornato nel dicembre 2012 nella seconda edizione, attualmente vigente al fine di uniformarlo alle prescrizioni in vigore previste dal D. Lgs. 231/01 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti, nonché nell'ottica dell'implementazione del Modello Organizzativo e di Controllo.

Il valore e l'importanza del Codice sono rafforzati dalla previsione di una specifica responsabilità degli Enti, in conseguenza della commissione dei reati e degli illeciti amministrativi rilevanti ai fini del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300.

CONTATTI

La struttura è facilmente raggiungibile seguendo la segnaletica presente appena raggiunto il territorio di Ospitaletto, che dista dalla città di Brescia circa 10 km in direzione ovest, ed è situata appena fuori dal centro abitato, come si evince dalla cartina di seguito:



Coi mezzi pubblici si può giungere ad Ospitaletto con la linea L502 dalla stazione di Brescia, o col treno locale sempre dalla stazione di Brescia. La struttura dispone di più automezzi per accompagnamento in caso di necessità.

La retta, a carico della Regione Lombardia è onnicomprensiva per tutto quanto abbia a che fare con la patologia dell'ospite. L'inserimento risulta quindi totalmente gratuito.

Sono escluse le spese personali relative al fumo, alle uscite personali sul territorio, alle spese di abbigliamento e di prodotti di igiene personale, ai farmaci non legati alla patologia. A tali spese il paziente può far fronte con il denaro proprio, proveniente da rendite personali, assegni di invalidità, contributi dei familiari, contributi dei servizi sociosanitari legati ad attività occupazionali o tirocini, contributi della struttura legati ad attività occupazionali realizzate nel quotidiano.

ALLEGATI

Allegato n°01 Scheda per Segnalazioni-Reclami-Suggerimenti

Allegato n°02 Regolamento della Comunità "Il Platano"

Allegato n°03 Questionario di soddisfazione dei pazienti.

SEGNALAZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI

Per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti è possibile utilizzare la scheda sotto riportata. Ogni vostra comunicazione riceverà una puntuale risposta dal responsabile della comunità. Essa potrà essere inviata via e-mail all'indirizzo mail maura.bonomini@fraternita.coop, o odvcomunita@fraternita.coop con i riferimenti per una risposta che verrà trasmessa entro 15 giorni dal ricevimento .

Richiesta*	[] Segnalazione [] Reclamo [] Suggerimento
Testo*	
Nome*	
Cognome*	
Email*	
Residente*	
Via*	
n°*	
Telefono	
Accetta*	☐ Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs.n.196/2003), La informiamo che i Suoi dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. SI', accetto che i miei dati siano raccolti e trattati da Comunità Fraternità per i fini dichiarati.

REGOLAMENTO DELLA COMUNITA'

"IL PLATANO (rev.gennaio 2023)"

Il Servizio Specialistico per pazienti in comorbidità psichiatrica "Il Platano", per rispondere alle esigenze delle persone inserite e per favorire l'accettazione reciproca, parte dal presupposto che **il seguente Regolamento deve essere osservato scrupolosamente in ogni sua parte.**

- **RISPETTO:** è la condizione indispensabile per la vita di comunità; si richiede quindi un comportamento rispettoso verso gli operatori, gli ospiti e gli oggetti della comunità per costruire un clima di serena convivenza e reciproco aiuto. In caso di mancata osservanza delle regole sul rispetto gli operatori valuteranno adeguati interventi sanzionatori, con facoltà di rivolgersi alle Forze dell'Ordine competenti in caso di furti o comportamenti offensivi e prevaricanti.
- **ALCOLICI E SOSTANZE STUPEFACENTI:** Il Programma Terapeutico del servizio **esclude in modo assoluto** l'utilizzo di sostanze stupefacenti e alcolici durante il percorso, sia in struttura che durante le uscite in autonomia. Gli operatori possono somministrare test fisiologici per il controllo, per la tutela dei singoli e di tutti, in qualunque momento della giornata. Il rifiuto a sottoporsi a tale test equivale a considerare positivo il risultato. In caso di positività, l'equipe valuterà la situazione individualmente, con possibilità di dimissioni dalla struttura.
- **FARMACI e VISITE MEDICHE:** non è consentito tenere farmaci. Il necessario è conservato nell'infermeria della comunità e l'auto-somministrazione viene eseguita in presenza degli operatori negli orari stabiliti, sempre in base alle prescrizioni mediche previste. Non è consentito introdurre farmaci senza il consenso del medico o dell'infermiera. **È a carico dell'ospite il pagamento dei farmaci e tickets.** Tutte le visite mediche e gli esami clinici devono essere concordati con il personale medico – infermieristico e da esso autorizzati.
- **DENARO ed EFFETTI PERSONALI:** agli utenti inseriti in Comunità non è consentito gestire autonomamente denaro. Ogni operazione di vendita e acquisto di oggetti da parte degli utenti **deve essere comunicata e concordata con gli operatori di riferimento.** I soldi vengono conservati in cassaforte, e sono sempre controllabili tramite gli appositi "moduli cassa" in ufficio. È severamente vietato prestare denaro agli altri utenti. Ogni acquisto deve sempre essere giustificato da scontrini. Alcuni oggetti personali sono custoditi in apposita cassetteria in ufficio operatori (lamette, taglierini, forbici, profumi etc.). **La comunità non può prestare denaro** per qualsiasi acquisto di natura personale; sarà responsabilità di ciascun ospite controllare di avere denaro a disposizione in cassaforte per gli acquisti (sigarette, farmaci etc.). Gli ospiti sono vivamente consigliati a consegnare in custodia agli operatori oggetti di particolare valore. Al termine

del programma comunitario, gli ospiti devono ritirare tutti i propri effetti e documenti personali **entro il limite massimo di 30 giorni**, superato il quale gli operatori sono autorizzati a gestirli come ritengono più opportuno.

- **ATTIVITA' EDUCATIVE, TERAPEUTICHE, PRE-OCCUPAZIONALI:** gli utenti sono tenuti a svolgere le attività previste nel P.R.I. e nello Schema Organizzazione Settimanale, queste attività sono obbligatorie e niente è dovuto agli ospiti per la gestione ordinaria degli ambienti e per le mansioni quotidiane. E' obbligatoria la turnazione degli ospiti nelle diverse mansioni, chi non partecipa viene limitato nelle autonomie acquisite. La partecipazione alla Riunione Generale del lunedì pomeriggio, alla riunione serale dopo cena ed al Gruppo Terapeutico condotto dalla psicologa è obbligatoria per tutti gli ospiti senza alcune eccezione. Nel rispetto comune, gli orari delle attività vanno tassativamente rispettati (per i dettagli vedi allegati).
- **IGIENE PERSONALE:** va mantenuta con continuità per motivi di tutela sanitaria individuale e di rispetto reciproco delle persone conviventi. Sono obbligatori **una doccia giornaliera** ed **un cambio di abiti almeno ogni tre giorni**, se necessario sotto supervisione degli operatori. Non è possibile farsi piercing o tatuaggi per l'intera durata del percorso in comunità.
- **PULIZIE:** camera e bagno devono essere puliti **quotidianamente**. Il proprio letto va lasciato in ordine ogni mattina e si provvede al cambio delle lenzuola settimanalmente.
- **LAVANDERIA:** la propria biancheria va tenuta in ordine negli appositi armadi e quella sporca va lavata personalmente, servendosi delle lavatrici messe a disposizione dalla comunità negli orari stabiliti, in un'ottica di autonomia. Ogni utente è tenuto a rispettare il proprio turno di uso della lavanderia. Non è consentito l'uso delle lavatrici in orari diversi da quelli stabiliti.
- **ALIMENTAZIONE:** i pasti preparati **sono uguali per tutti**, eccezion fatta per esigenze segnalate da prescrizioni mediche. Il caffè viene distribuito dal personale del servizio a colazione, nelle pause previste a metà mattina ed a metà pomeriggio, e dopo i pasti. **È severamente vietato portare cibo nelle stanze.**
- **SIGARETTE:** ogni ospite acquista, in accordo con l'operatore di riferimento, delle sigarette in maniera personale e la spesa è totalmente a carico dell'ospite. E' vietato utilizzare sigarette come merce di scambio. È severamente vietato fumare, sia sigarette che sigarette elettroniche, sugli automezzi, nelle camere e negli spazi comuni all'interno della comunità, fatta salva l'apposita area fumatori, pena una trattenuta di sigarette (-5 al primo richiamo e un pacchetto intero al secondo) e segnalazione dell'infrazione alla polizia municipale con multa a carico secondo i criteri di legge.

- **INCENTIVO:** agli ospiti che parteciperanno ad attività di laboratorio, che si occuperanno in maniera significativa delle attività del centro e che manterranno un comportamento rispettoso aderendo al percorso terapeutico, a fine mese riceverà un contributo motivazionale in base all'impegno profuso, stabilito dall'équipe degli operatori.
- **TELEFONO:** Durante la fase di osservazione non è consentito l'uso del cellulare personale. Si possono effettuare al massimo QUATTRO telefonate alla settimana utilizzando il telefono in ufficio (2 in entrata e 2 in uscita). Nel rispetto di tutti non devono superare la durata di 10 minuti. Nella fase di osservazione le telefonate vanno fatte in presenza dell'operatore. **Dopo 5 mesi , in base all'andamento del programma terapeutico** e alla valutazione dell'equipe multidisciplinare, si potrà utilizzare il cellulare in maniera graduale, effettuando inizialmente un monitoraggio alla presenza degli operatori, in seguito al quale è possibile utilizzare il telefono nelle giornate del **MARTEDI' e del GIOVEDI'** pomeriggio, **dalle ore 12.30 alle ore 20.30. Dalla seconda fase del programma** è consentito l'uso del cellulare tutti i giorni negli orari stabiliti. **A discrezione dell'équipe, tale disponibilità può essere revocata o limitata in caso di utilizzo improprio, o in base all'andamento del percorso riabilitativo.**
- **CORRISPONDENZA E MATERIALE IN ENTRATA E IN USCITA:** Gli operatori sono autorizzati, nel caso lo ritenessero opportuno, a verificare il contenuto di buste, pacchi, materiale vario, sia in entrata che in uscita, nella tutela dei singoli e di tutti.
- **TELEVISIONE:** La televisione deve essere spenta durante gli orari delle attività della comunità (turno di servizio, laboratorio, riunioni/pranzo e cena). I programmi dovrebbero essere scelti democraticamente in modo da rispettare le preferenze individuali di tutti.
- **UTILIZZO DEGLI SPAZI:** avviene nel rispetto di alcuni criteri generali. Essi sono:
 - l'accesso alla cucina è riservato agli operatori e agli utenti addetti al turno di servizio nel rispetto delle norme igieniche vigenti. Non è consentito l'accesso alla cucina a coloro che non stanno svolgendo mansioni specifiche autorizzate dagli operatori.
 - l'accesso alla dispensa avviene solo con la presenza di un operatore;
 - l'accesso all'infermeria avviene da parte di un utente per volta, solo con la presenza di un operatore;
 - È vietato l'accesso alle stanze di altri ospiti senza l'autorizzazione dell'ospite che la utilizza e dell'operatore. **Non è possibile invitare famigliari e/o amici in stanza.**
 - **Gli operatori possono avere libero accesso alle camere da letto, e controllare l'utilizzo e il contenuto degli arredi (armadi, armadietti, vestiti, borse etc.).**

- l'accesso alla lavanderia è programmato per mezzo di turnazioni esposte in bacheca, quello alla stireria avviene tramite richiesta all'operatore di turno;
 - l'accesso all'ufficio è riservato agli operatori. L'accesso agli utenti è previsto solo in caso di colloquio personale o di comunicazioni importanti.
- **USCITE:** sono da ritenersi momenti di gruppo, salvo particolari situazioni concordate con gli operatori e legate al programma terapeutico. **Le uscite in autonomia e l'eventuale denaro occorrente vanno sempre concordati con l'operatore di riferimento.** Non sono consentite uscite durante la fase di osservazione; in seguito, in base ai risultati della fase di osservazione, è consentita la possibilità di iniziare ad uscire, i tempi e le modalità saranno sempre concordate a discrezione dell'équipe. Le uscite in autonomia verranno valutate in base all'andamento del percorso nella seconda fase del programma.
-
- **MEZZI DI TRASPORTO:** l'utilizzo dei mezzi di trasporto della comunità è consentito solo agli operatori. Gli utenti inseriti in comunità possono utilizzare come mezzi personali esclusivamente ciclomotori (50 cc) e biciclette o mezzi pubblici, previa condivisione di tale aspetto con il servizio inviante e di una valutazione di compatibilità all'utilizzo di tali mezzi da parte dell'équipe.
- **VISITE FAMILIARI-AMICI:** devono essere preparate e considerate come momenti di crescita reciproca. **Vanno sempre concordate in anticipo con l'operatore di riferimento.** L'operatore in turno può riservarsi di verificare l'identità delle persone che entrano in comunità facendosi consegnare un documento di riconoscimento e registrandone i dati. Non è possibile ricevere visite durante i primi due mesi di permanenza in comunità; in seguito, in base ai risultati della fase di osservazione, la possibilità di iniziare ad avere visite, i tempi e le modalità saranno sempre concordate a discrezione dell'équipe.

Ogni utente si assume personalmente la responsabilità del mancato rispetto delle norme indicate nel presente regolamento, le infrazioni alle regole comporteranno eventuali sanzioni a giudizio insindacabile dell'équipe.

.....
Data

.....
Firma dell'Utente

.....
Tutore/Ads

.....
Coordinatore Unità Operativa

QUESTIONARIO

COMUNITA' FRATERNITA' società cooperativa sociale ONLUS

Gentile Ospite,

il presente questionario ha l'obiettivo di valutare il livello qualitativo del servizio offerto dalla Cooperativa Comunità Fraternità in ogni suo aspetto.

In tal senso La preghiamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione del questionario e di riconsegnarlo al Responsabile del Servizio entro il

Le domande contenute nel questionario riguardano vari aspetti della sua esperienza con il Servizio gestito da Comunità Fraternità Soc. Coop. Soc. Onlus. La invitiamo ad assegnare un punteggio sui seguenti aspetti della qualità del servizio, barrando la casella corrispondente. Le risposte possibili sono su una scala di valori dall'1 al 7, dove 1 rappresenta il minimo grado di soddisfazione e 7 il massimo.

Speriamo che questa iniziativa ci permetta di migliorare il nostro servizio nei Suoi confronti.

La ringraziamo per la collaborazione.

Il Responsabile della Comunità

Data di compilazione: **Giorno:** _____

Mese: _____

Anno: _____



Comunità Fraternità - Società Cooperativa Sociale Onlus
Sede Legale: via XXV Aprile, 1/A - 25035 - Ospitaletto (BS)
Sede Amministrativa: via della Tecnica, 38 - 25039 - Travagliato (BS)
Tel 030.7282721 - Fax 030.7282787
comunita@fraternita.coop - www.fraternita/comunita-2020.coop



Le chiediamo di dare un voto che esprima la sua Soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche della Comunità, utilizzando una scala che va da 1 a 7, dove “1” indica “minima soddisfazione” e “7” “massima soddisfazione”.

A	Servizio	MIN←SODDISFAZIONE→MAX						
1	Primo contatto con la comunità	1	2	3	4	5	6	7
2	Accessibilità della struttura	1	2	3	4	5	6	7
3	Incontro di valutazione	1	2	3	4	5	6	7
B	Fase di accoglienza							
1	Attenzione degli operatori al momento dell'arrivo	1	2	3	4	5	6	7
2	Cortesie degli operatori all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
3	Professionalità degli operatori addetti all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
C	Condizioni degli ambienti							
1	Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	6	7
2	Pulizia ed igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7
3	Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	6	7
4	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7
5	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7
6	Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7
7	Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7
D1	Personale – EDUCATORI, OPERATORI							
1	Cortesie	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
3	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
4	Attenzione ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
5	Presenza nelle attività quotidiane	1	2	3	4	5	6	7
6	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
7	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
D2	Personale Specialistico - PSICHIATRI							
1	Cortesie	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7

D3	Personale Specialistico - PSICOLOGI							
1	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza della informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
D4	Personale Sanitario - INFERMIERI							
1	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
E	Aiuto ed assistenza alla persona							
1	Rapidità di intervento in caso di malessere	1	2	3	4	5	6	7
2	Assistenza nella gestione di eventi critici	1	2	3	4	5	6	7
3	Contributo motivazionale individuale	1	2	3	4	5	6	7
F	Programma Terapeutico							
1	Efficacia del programma per:							
a	Migliorare l'autonomia personale	1	2	3	4	5	6	7
b	Migliorare la salute psico-fisica	1	2	3	4	5	6	7
c	Migliorare le relazioni sociali e familiari	1	2	3	4	5	6	7
d	Risolvere i problemi di dipendenza da sostanze	1	2	3	4	5	6	7
e	Risolvere i problemi legali/giudiziari	1	2	3	4	5	6	7
f	Migliorare la posizione professionale/lavorativa	1	2	3	4	5	6	7
G	Attività di gruppo							
1	Come valuta il suo grado di coinvolgimento nelle seguenti attività:							
a	Laboratorio occupazionale	1	2	3	4	5	6	7
b	Cucina	1	2	3	4	5	6	7
c	Attività esterne alla struttura	1	2	3	4	5	6	7
d	Attività culturali e ludiche	1	2	3	4	5	6	7
2	Lei ritiene che ci sia la possibilità da parte sua di dare un contributo nella gestione ed il miglioramento delle seguenti attività:							
a	Laboratorio occupazionale	1	2	3	4	5	6	7
b	Cucina	1	2	3	4	5	6	7

c	Attività culturali e ludiche	1	2	3	4	5	6	7
d	Organizzazione della comunità	1	2	3	4	5	6	7
3	Ci sono altri ambiti di suo interesse per i quali ritiene importante il contributo o il parere degli ospiti?							
H	Rapporto con gli altri ospiti							
1	Complessivamente, cosa ne pensa del rapporto con gli altri ospiti in termini di:							
a	Accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
b	Dialogo	1	2	3	4	5	6	7
c	Comprensione	1	2	3	4	5	6	7
d	Aiuto	1	2	3	4	5	6	7
I	Valutazioni personali							
1	Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa Comunità?	1	2	3	4	5	6	7
2	Consiglierebbe ad un suo amico o conoscente, che ne avesse bisogno, di rivolgersi a questa Comunità?	☐ Assolutamente no ☐ Probabilmente no ☐ Non so ☐ Probabilmente sì ☐ Assolutamente sì						
3	Indichi tre aspetti che, secondo lei, andrebbero migliorati in questa Comunità.							
	1)							
	2)							
	3)							
4	Ha ulteriori considerazioni o consigli da fornirci?							