



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

**Sede legale:** C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

**C.F. e P.I.** 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

**Mail:** [info@cooperativarinnovamento.it](mailto:info@cooperativarinnovamento.it) / **Pec:** [rinnovamento@pec.confcooperative.it](mailto:rinnovamento@pec.confcooperative.it)

**Web:** [www.cooperativarinnovamento.it](http://www.cooperativarinnovamento.it)

### **Comunità Oasi 7**

C.na Mezzanino - Vicolo Adda

26811 Boffalora d'Adda (LO)

Tel/Fax 0371 60038

**Mail:** [comunitaboffalora@cooperativarinnovamento.it](mailto:comunitaboffalora@cooperativarinnovamento.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Boffalora, 06 aprile 2022

## INDICE

<b>Indice</b> .....	pagg. 1-2
<b>Principi</b> .....	pagg. 3-4
Fini istituzionali.....	pag. 3
Criteri di qualità.....	pag. 3
Impegni e programmi - standard di qualità.....	pag. 4
<b>Presentazione della struttura</b> .....	pagg. 5-7
Politica e valori.....	pag. 5
Documento di identità.....	pag. 5
Ubicazione della struttura.....	pag. 6
Tipologia dell'utenza.....	pag. 7
L'équipe educativa.....	pag. 7
Modalità di coordinamento.....	pag.7
<b>Progetto terapeutico-riabilitativo</b> .....	pagg. 8-11
Linee terapeutiche.....	pag. 8
Obiettivo.....	pag. 8
Destinatari.....	pag. 8
Modalità d'intervento.....	pag. 8
Modalità e criteri di accesso.....	pag. 9
Formazione e modalità di gestione della lista d'attesa.....	pag. 9
Modalità e criteri di dimissione.....	pag. 9
Ambiente terapeutico.....	pag. 10
<b>Verso la Comunità</b> .....	pagg. 11-14
Condizioni e modalità di accesso alla struttura.....	pag.11
Fasi di svolgimento del progetto.....	pag.11
Incontri con le famiglie.....	pag.13
Attività previste.....	pag. 13
<b>Regolamento generale</b> .....	pagg.14-18
Attività ergoterapiche.....	pag.15
Descrizione della giornata tipo.....	pag.17
<b>Customer satisfaction</b> .....	pag. 18

<b>Gestione della segnalazione dei reclami</b> .....	pag. 18
<b>Gestione della segnalazione dei suggerimenti</b> .....	pag. 21
<b>Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria</b> .....	pag. 21
<b>Allegati</b> .....	pagg. 22-31
Questionari customer satisfaction.....	pag.22-29
Moduli di segnalazione dei reclami e dei suggerimenti.....	pag.30-31

## PRINCIPI

### FINI ISTITUZIONALI

L'obiettivo della Cooperativa Sociale Rinnovamento, Ente Gestore della Comunità Oasi 7 di Boffalora d'Adda, è fornire prestazioni socio-assistenziali al fine di alleviare sofferenze e problematiche che rendono difficile la vita. Le persone vengono inserite nelle strutture a motivo del loro disagio per intraprendere un percorso terapeutico-riabilitativo.

Nello specifico la Comunità Oasi 7- Casa Mahima di Boffalora d'Adda (LO) è accreditata dalla Regione Lombardia. L'unità operativa ha sede presso Cascina Mezzanino, Vicolo Adda, snc - Boffalora d'Adda (LO), telefono/fax 0371-60038, e-mail [comunitaboffalora@cooperativarinnovamento.it](mailto:comunitaboffalora@cooperativarinnovamento.it).

I servizi vengono offerti secondo livelli definiti dalla programmazione regionale e verificati dall'ATS - Milano.

La struttura risulta così articolata:

- Comunità terapeutico residenziale maschile per n.15 posti

### CRITERI DI QUALITA'

La Comunità Oasi 7 si impegna a perseguire criteri fondamentali nell'erogazione dei suoi servizi:

- Principio dell'uguaglianza: i servizi erogati sono uguali per tutti, tralasciando differenze di sesso, razza, credo politico e religione. C'è uniformità di prestazioni con il divieto di discriminazioni.
- Diritto all'informazione: tutti gli ospiti vengono informati delle decisioni prese dall'équipe educativa che, insieme a loro, attiva il progetto promuovendo il cambiamento.
- Diritto di partecipazione: l'ospite ha il diritto di partecipare a tutta la programmazione e progettazione degli interventi, coinvolgendo, ove possibile, gli stessi familiari, al fine di attivare tutte le risorse presenti.
- Personalizzazione: viene garantito un progetto mirato e personalizzato al soggetto sulla base del vissuto individuale, in collaborazione con i servizi referenti per il territorio inviante.
- Continuità assistenziale: rispettando le norme di organizzazione dell'unità d'offerta, delle convenzioni in essere e delle reti territoriali, i servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzione. Tutti gli operatori delle strutture si impegnano ad estendere questo principio di continuità, sfruttando al massimo tutte le risorse presenti.
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati in modo da garantire l'attivazione dei cinque punti sopraindicati.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI - STANDARD DI QUALITÀ**

All'interno della comunità esistono dei punti di riferimento sia per gli utenti che per gli operatori, in quanto necessari e fondamentali per orientare l'azione dell'Ente.

Gli standard di qualità si riassumono in:

- Diritto all'informazione e facilitazione all'accesso delle informazioni (la relazione con gli operatori e la corretta informazione durante la progettazione del programma, frutto di un lavoro congiunto tra i servizi invianti e l'équipe presente sul posto, definiscono l'iter degli impegni).
- Progetto personalizzato, umanizzazione, continuità assistenziale ed educativa (l'esperienza che l'ospite vive in struttura a contatto con il programma, l'attenzione all'individuo in ogni fase del trattamento, i comfort strutturali, il rispetto dei tempi e la semplicità delle procedure determinano il programma terapeutico).

Il servizio terapeutico residenziale garantisce la continuità assistenziale 24 ore su 24 e per 365 giorni l'anno.

La comunità, per ogni ospite inserito, realizza una cartella clinica che viene mantenuta aggiornata (FASAS).

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **POLITICA E VALORI**

L'obiettivo della struttura è di alleviare le sofferenze che rendono difficile la vita quotidiana a persone con diverse tipologie di disagio, sostenendo la persona nella sua totalità, nei suoi rapporti con l'ambiente, nelle interazioni personali, il tutto nel rispetto dell'etica e della morale.

L'attenzione del lavoro educativo si esplicita così:

- **Rispetto di sé e dell'ambiente circostante.**

Si cerca di mantenere in essere le abilità e le capacità personali per la cura del sé e delle proprie cose, senza dimenticare di collaborare insieme, ospiti e operatori, per mantenere e salvaguardare gli spazi definiti comuni, poiché sono ambiente privilegiato, dove nascono relazioni significative.

- **Ergoterapia.**

E' chiesto agli ospiti di intraprendere delle piccole attività occupazionali, nel rispetto delle attitudini del singolo, promuovendo lo sviluppo di abilità e competenze specifiche (cucina e lavanderia, manutenzione giardino, cura degli animali...).

- **Aspetto etico-morale.**

Il lavoro educativo è rivolto alla promozione, partecipazione e condivisione della vita comunitaria, cercando di alleviare gli stati di sofferenza e sviluppando le risorse individuali. Sempre in questo contesto si cerca di responsabilizzare l'individuo, guidandolo verso l'autonomia. E' presente in questa dimensione la componente religiosa, che prevede dei momenti di riflessione personale o di gruppo.

- **Sfera personale e relazionale.**

Nel corso del programma terapeutico nascono, si instaurano, crescono e maturano delle relazioni all'interno del gruppo dei pari. Queste diventano strumento fondamentale nel favorire l'emergere della personalità di ciascun individuo con pregi, difetti e difficoltà personali; permettendo così che la vita comunitaria stessa sviluppi nella totalità una microsocietà.

Sulla base di queste dimensioni si articola il progetto terapeutico riabilitativo, con l'obiettivo di sviluppare appieno il cambiamento delle capacità personali, in una rilettura delle proprie problematiche di vita nella società. Ciò porta a un miglior reinserimento nell'ambiente socio-familiare.

### **DOCUMENTO DI IDENTITA'**

- **Struttura**

Comunità Oasi 7

Casa Mahima

Cascina Mezzanino

Vicolo Adda snc

Boffalora d'Adda (LO)

Tel/fax 0371/60038

Cellulare 3317715115

e-mail comunitaboffalora@cooperativarinnovamento.it

- **Ente gestore**

Cooperativa Sociale Rinnovamento

Sede legale: 24051 Antegnate (Bg), Cascina Saracinesca

Uffici amministrativi: 24058 Romano di Lombardia (Bg), via Pigola 1  
tel. 0363/915546 - fax 0363/905101 – e-mail: [info@cooperativarinnovamento.it](mailto:info@cooperativarinnovamento.it)  
C. F. e P.I. 01548440161

- **Privacy e tutela dei dati personali**

Durante il primo colloquio di accoglienza ad ogni utente viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo “Informativa sul trattamento dei dati personali” ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e a non divulgare a terzi le informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso. Questo aspetto viene gestito con l'ausilio del modulo “Autorizzazione al rilascio di informazioni” dove l'operatore registra per ogni utente il suo pieno e libero consenso ad informare o meno le persone indicate, in relazione al percorso in comunità terapeutica, allo stato di salute, alla situazione giudiziaria e ad invitare o meno le persone indicate presso la comunità, se previsto dal programma terapeutico.

L'accesso e l'utilizzo della documentazione sopra specificata è permesso esclusivamente al personale della Comunità, direttamente incaricato della gestione del servizio di assistenza.

- **Accreditamento**

La struttura sopraindicata ha ottenuto provvedimento regionale di accreditamento con la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 15562 del 12.12.2003.

- **Convenzioni**

La struttura è convenzionata con l'ATS Milano, contratto stipulato in data 03.03.2004 e successivamente siglato ad ogni revisione ed integrazione dal Legale Rappresentante.

## **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Comunità Oasi 7 si trova a Boffalora d'Adda, cascina Mezzanino, vicolo Adda (LO) ed è ubicata ad un chilometro circa dal centro abitato.

**Come raggiungere la struttura:** La struttura è raggiungibile in auto da Lodi, prendendo la strada che porta verso Spino d'Adda. Lungo tale strada si trovano le indicazioni per arrivare a Boffalora d'Adda. Il paese dista 4 km circa da Lodi.

Se si proviene da Milano, Bergamo, Cremona, ci si immette sulla Paullese (Milano, Cremona) o sulla Rivoltana (Bergamo) ed all'altezza di Spino d'Adda, alla rotatoria, si prende la direzione Boffalora d'Adda.

In treno, si raggiunge la stazione di Lodi ed a seguire vi sono collegamenti con l'autobus di linea sino a Boffalora d'Adda.

Una volta giunti in paese ci si porta in prossimità della Chiesa (unica esistente), di fronte a questa si deve imboccare uno sterrato, che si chiama Vicolo Adda, lo si percorre per circa un chilometro sino a giungere nella nostra Cascina.

## **TIPOLOGIA DELL'UTENZA**

I soggetti che la nostra équipe prende in considerazione ai fini del loro inserimento comunitario, presentano le seguenti caratteristiche

- utenti di sesso maschile e maggiorenni
- tossicodipendenti
- alcolisti
- detenuti tossicodipendenti e alcolisti con misura alternativa al carcere

## **L'EQUIPE EDUCATIVA**

L'équipe educativa è formata da:

- 1 coordinatore della comunità (laurea in psicologia e specializzazione in psicoterapia)
- 1 educatore professionale (laurea in scienze dell'educazione)
- 2 psicologi (laurea in psicologia)
- 1 operatore di supporto (maestro del lavoro)
- 1 operatore di supporto (socio-volontario)

Ogni operatore è munito di tesserino di riconoscimento è dotato di fotografia, nome cognome e qualifica professionale.

## **MODALITA' DI COORDINAMENTO**

Il coordinatore di struttura svolge le seguenti mansioni:

- Avvio, gestione e monitoraggio del servizio;
- Raccordo con la committenza;
- Raccordo con le altre funzioni della Cooperativa.

La persona incaricata al coordinamento è la dottoressa Viviana Vanino, che delega la dottoressa Simona Albanesi, educatrice professionale, a svolgere le sue mansioni in sua assenza e la dottoressa Chiara Alpiani per la gestione degli aspetti igienico-sanitari, alla compilazione e supervisione HACCP cucina.

## **PROGETTO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO**



## **LINEE TERAPEUTICHE**

La Cooperativa Sociale Rinnovamento favorisce e sostiene il processo d'emancipazione della persona dalla condizione di disagio, di cui la sostanza è uno dei sintomi.

L'impostazione terapeutica che si realizza all'interno della Comunità si fonda sulla fiducia nelle risorse della persona e nel suo coinvolgimento emotivo ed affettivo, sulla riscoperta di un senso della vita, sulla riscoperta del senso d'auto-stima ed auto-efficacia e sulla relazione come specchio interlocutorio. L'adesione alle regole comunitarie è richiesta come segno d'alleanza terapeutica, come strumento quindi, e non come fine ultimo.

La riabilitazione sarà programmata previo esame della singola situazione, della sua originalità e dei rapporti con il suo contesto familiare e di vita; riteniamo, infatti, che la persona sia prioritaria rispetto al sintomo.

## **OBIETTIVO**

Obiettivo generale è recuperare l'utente attraverso un rafforzamento delle risorse ed un potenziamento degli aspetti più fragili e deboli, in modo da costruire un progetto di vita senza il ricorso alla sostanza. Per raggiungere tale scopo ogni soggetto dovrà elaborare i propri vissuti e le dinamiche, familiari e non, che lo hanno condotto al comportamento tossicomano e/o alcolodipendente.

## **DESTINATARI**

La Cooperativa Sociale Rinnovamento accoglie soggetti tossicodipendenti o alcool dipendenti di sesso maschile e maggiorenni, portatori di una sofferenza e un forte disagio personale.

Il recupero e il superamento della dipendenza dalla sostanza sono visti in stretta correlazione alla maturazione ed alla crescita psicologica.

## **MODALITA' D'INTERVENTO**

Il nostro progetto d'intervento prevede momenti di riflessione personale e spazi di comunicazione di gruppo al fine di favorire l'acquisizione da parte del soggetto di una capacità critica personale.

L'intervento non si limita esclusivamente alla realizzazione del progetto con l'utente ma, parallelamente ad esso, ove possibile, si agisce anche sul nucleo familiare, con l'obiettivo di aiutare l'ospite ad affrontare le dinamiche che caratterizzano le relazioni al fine di ricostruire e reimpostare rapporti sani con la famiglia.

Il programma individualizzato avrà inizio con uno screening delle risorse e dei bisogni del singolo tramite l'osservazione quotidiana degli educatori ed i colloqui con lo psicologo. Tale progetto si svilupperà intervenendo sui seguenti aspetti:

- Capacità relazionale e di confronto;
- Rispetto delle norme che regolano la vita comunitaria;
- Rispetto di se stesso e degli altri;
- Collaborazione con i compagni per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- Capacità di esprimere disagio e malessere (al fine di creare momenti di scambio costruttivi);
- Capacità di gestire la frustrazione senza ricorrere ad atteggiamenti di difesa disfunzionali;
- Sviluppo delle capacità lavorative che portano ad una presa di coscienza della necessità di divenire responsabili ed autonomi, in grado di gestire e maturare una propria organizzazione in vista di un futuro inserimento occupazionale nel mondo del lavoro.

## **MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO**

L'accesso in struttura avviene previa richiesta di collocazione da parte del Servizio Inviante (Ser.T., Noa, SMI) o con accesso diretto, ovvero domanda diretta da parte del soggetto interessato in possesso di certificazione di dipendenza in corso di validità.

Si richiede la presentazione del caso tramite relazione, quindi si fissano uno o più colloqui di conoscenza del paziente. Questi avvengono alla presenza della coordinatrice e/o di operatore da lei incaricato e si raccolgono i dati anamnestici, la storia tossicologica, le motivazioni all'ingresso ed si illustrano le caratteristiche della comunità. In tale spazio viene fatto firmare il modulo "Informativa sul trattamento dei dati personali", viene presentata la carta dei servizi ed il regolamento della struttura. Nel caso il colloquio avvenga presso la nostra sede è previsto un percorso guidato per il potenziale utente ed accompagnatori al seguito. La persona incaricata di tale compito è la stessa che svolge il colloquio.

Ad ingresso in struttura avvenuto, il paziente viene affidato ad un educatore di riferimento che si occupa della stesura, gestione e verifica del progetto terapeutico.

Si prevede che la durata complessiva del progetto riabilitativo, suddiviso in fasi, sia di circa due anni (un anno di programma comunitario ed un anno di reinserimento lavorativo e familiare/sociale).

La durata massima del percorso terapeutico stabilita dalla Regione Lombardia è di 36 mesi.

## **FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

Laddove i numeri non consentissero l'ingresso immediato dell'utente, lo stesso verrà inserito all'interno della lista d'attesa. La lista d'attesa è gestita unicamente dal coordinatore e/o da persona a tal fine incaricata ed i criteri di gestione della lista sono dati dalle condizioni sociali e sanitarie dell'utente e dall'ordine temporale della domanda, a parità di condizioni, dall'emergenza della situazione contingente. In apposita cartella vengono inseriti i documenti di primo accesso alla comunità datati, e catalogati in sequenza, in base a quanto dichiarato sopra.

**Tempi di attesa:** I tempi di attesa per l'inserimento sono definiti in base alla disponibilità dei posti; la disponibilità all'inserimento viene data quando il tempo di attesa è al massimo di 12 mesi.

La disponibilità per un primo incontro è data entro i primi 15 giorni dalla richiesta da parte dell'utente e/o del servizio che ne fa richiesta.

## **MODALITA' E CRITERI DI DIMISSIONE**

La dimissione dell'ospite avviene normalmente quando vengono raggiunti i livelli di autonomia e benessere concordati nel progetto riabilitativo.

E' comunque prevista la procedura anche per la possibilità che l'ospite interrompa spontaneamente, venga allontanato o trasferito presso un'altra struttura.

Le modalità di dimissione e le tempistiche sono da valutarsi in itinere.

- CONCORDATA

Il termine programma è concordato con il paziente e con i Servizi Inviati. La dimissione avviene tramite comunicazione scritta e spedita via email al Servizio, cui segue relazione di fine percorso. Al momento della dimissione all'utente vengono riconsegnati i documenti, gli oggetti personali e i referti medici.

- **INTERRUZIONE VOLONTARIA**

In caso di abbandono arbitrario viene fatta tempestiva la comunicazione telefonica al Servizio Inviante, cui segue comunicazione scritta e relazione dell'accaduto. Al momento della dimissione all'utente vengono riconsegnati i documenti, gli oggetti personali ed i referti medici.

- **ALLONTANAMENTO**

La Comunità si riserva la facoltà di dimettere l'utente qualora si verificassero fatti di grave trasgressione o di incompatibilità con il programma terapeutico. Una volta allontanato l'utente si invia tramite email la comunicazione al Servizio Inviante e la relazione dell'accaduto. Al momento della dimissione all'utente vengono riconsegnati i documenti, gli oggetti personali e i referti medici.

- **TRASFERIMENTO**

Nel caso di un trasferimento dell'ospite presso un altro servizio viene prodotta una relazione di fine percorso dalla quale è possibile trarre indicazioni per un proseguimento di percorso terapeutico, in cui vengono evidenziati

- lo stato di salute,
- i trattamenti effettuati
- l'eventuale necessità di trattamenti successivi.

## **AMBIENTE TERAPEUTICO**

L'ingresso in comunità. A valutazione positiva dell'équipe, l'ingresso è vincolato alla formale adesione del paziente ed è segnato dalla presa visione della documentazione atta ad esprimere un reale consenso informato. La stessa documentazione sarà firmata dall'utente a testimonianza dall'avvenuta informazione.

E' in questo primo momento che viene consegnata all'utente ed ai familiari copia della carta dei servizi.

Vita in comunità. La vita in comunità, basata sull'accettazione di ogni persona nel rispetto della propria originalità e diversità, è scandita da orari, gesti e regole. Oltre ai gruppi di confronto ed ai colloqui individuali necessari all'elaborazione dei vissuti ed alla progettazione dei diversi percorsi, sono previste riunioni generali, verifiche, attività ludico-ricreative e riunione lavori. Alle riunioni partecipano utenti ed operatori.

Tempo libero. L'organizzazione del tempo libero è programmata in gruppo, avendo cura che gli ospiti anche in questo sviluppino una graduale autonomia.

Conduzione della comunità. La conduzione della struttura è affidata ad un'équipe educativa. L'équipe, composta dal coordinatore/psicoterapeuta, dagli educatori/psicologi e dagli operatori di supporto, ha il compito di programmare e verificare gli interventi riabilitativi. Lo psicoterapeuta verifica, tramite colloqui, osservazioni ed il dialogo con l'équipe, la conduzione psicologica degli ospiti, suggerendone eventuali interventi terapeutici. Gli educatori/psicologi, preposti all'attività educativa nel suo insieme, documentano la propria azione tramite l'aggiornamento dei Fasas. Gli operatori, inoltre, conducono lo svolgimento delle diverse attività.

L'équipe si riunisce settimanalmente per discutere dei casi, per predisporre i progetti individuali e per valutare eventuali ingressi.

## VERSO LA COMUNITA'

### CONDIZIONI E MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Gli inserimenti vengono segnalati alla comunità dai servizi invianti di competenza (Sert, Noa, SMI) attraverso un primo contatto telefonico o l'invio di una mail e, di seguito, attraverso la trasmissione di una relazione. Alla segnalazione da parte del servizio, fa seguito uno o più colloqui conoscitivi con l'utente in quanto si ritiene di primaria importanza che, prima di essere inserito in comunità, l'utente conosca quello che affronterà in seguito: le regole, le tempistiche, lo spirito comunitario, la struttura,....

La fase dei colloqui iniziali è un momento estremamente importante per porre le basi sulle quali si potrà lavorare e la riuscita del progetto formativo futuro sarà condizionata anche da questo passaggio, considerato di preparazione all'ingresso in Comunità.

### FASI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

#### **Prima fase - Osservazione 0-3 mesi:**

Concordato il programma con il servizio inviante e l'interessato, avrà inizio l'osservazione all'interno della comunità per il tempo di tre mesi circa, con lo scopo di verificare il progetto ipotizzato.

Strumenti:

- Osservazione
- Stesura dei P.I. e P.E.I. e condivisione con l'utente
- Colloqui educativi e psicologici
- Gruppi di discussione
- Condivisione del regolamento
- Attività ergo-terapica
- Attività ludico-ricreative

#### **Seconda fase - Percorso residenziale 3-12 mesi:**

La comunità, attraverso un lavoro psico-ergoterapeutico, cerca di portare l'utente a cogliere i propri disagi interiori e ad elaborarli; lo aiuta a formare una nuova identità, ad acquisire nuove regole di vita, a conoscere ed a interiorizzare quei valori che saranno i pilastri su cui potrà costruire il proprio futuro e ad aumentare l'autocontrollo e l'autostima, in prospettiva di una visione realistica della vita.

Per attuare questo cambiamento, il soggetto dipendente dovrà abbandonare il ruolo di tossicomane o alcolista, che lo caratterizzava, e potrà contare su un sostegno psicologico per tutto il tempo necessario a ridefinire l'identità.

Caratteristiche del programma saranno:

- Inserimento mediante l'ascolto, l'osservazione e l'azione.
- Analisi introspettiva per conoscere i propri limiti, bisogni, aspettative e progetti futuri.
- Partecipazione all'attività ergo-terapica.

- Partecipazione alle attività educative.
- Contatti telefonici settimanali con i familiari e visite mensili da parte dei parenti.

**Strumenti:**

- Gruppo settimanale di confronto
- Diario individuale aggiornato settimanalmente da ciascun utente
- Revisione dei P.I. e P.E.I. e condivisione con l'utente
- Momenti di condivisione e confronto con i pari
- Colloqui educativi e psicologici
- Gruppi storie personali
- Attività ergo-terapica (cura degli animali e andamento della cascina).
- Riunione lavori
- Attività ludico-ricreative
- Visite parenti

**Terza fase – Reinserimento sociale e lavorativo 12-24 mesi:**

Dopo il percorso residenziale, l'ospite avrà iniziato a delineare meglio la propria identità con l'acquisizione, tra l'altro, della capacità di esprimere in modo adeguato, pensieri, sentimenti ed emozioni così che potrà sostenere la terza parte del programma, vale a dire il Reinserimento sociale e lavorativo.

L'ospite completa e consolida i progressi conseguiti nella fase residenziale, assumendo gradualmente sempre maggiori responsabilità, diventando padrone della propria vita, capace di decisioni autonome e di organizzare il proprio futuro in modo realistico ed adeguato alle esigenze non solo personali, ma anche sociali.

L'ospite inizia ad uscire dalla Comunità in autonomia per reinserirsi gradualmente nel contesto sociale, territoriale e nella ricerca lavorativa.

In alcuni casi se l'utente aderisce a pieno al programma terapeutico e vi sono necessità o condizioni favorevoli è possibile prolungare la terza fase ulteriormente in accordo con il servizio inviante.

**Strumenti:**

- Visite mensili/quindicinali a casa, da verificare in gruppo e con l'operatore di riferimento
- Colloqui educativi e psicologici
- Revisione dei P.I. e P.E.I. e condivisione con l'utente
- Gruppi settimanali
- Riunione lavori
- Sostegno in comunità agli ospiti più giovani
- Uscite in gruppo per momenti di socializzazione con verifica
- Uscite individuali per testare la capacità di autogestione con verifica
- Ricerca del lavoro con supporto dell'operatore di riferimento
- Test per controllare la presenza o meno di sostanze stupefacenti ed alcool, eseguiti con maggior frequenza rispetto alle fasi precedenti
- Verifica finale

## INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Parallelamente, ed in connessione al programma dell'ospite, riteniamo molto importante un percorso anche per le famiglie, non estranee né al processo patologico, né a quello terapeutico-riabilitativo.

Le famiglie verranno incontrate per confrontarsi sulle tematiche relative alla dipendenza, allo scopo di portare in luce i conflitti e migliorare le capacità comunicative tra i membri.

## ATTIVITA' PREVISTE

La comunità Oasi 7 offre una serie di servizi all'utenza atti a favorire l'acquisizione da parte del soggetto di una capacità critica personale che gli permetta di affrontare in maniera positiva le dinamiche che caratterizzano le relazioni; di ricostruire e reimpostare rapporti sani con il mondo esterno; di cogliere i propri disagi interiori ed elaborarli; di formare una nuova identità; di acquisire nuove regole di vita.

- **COLLOQUI:** si offrono all'utente colloqui educativi e/o psicologici individuali a cadenza quindicinale, garantiti nel primo anno di programma terapeutico e con tempistiche da definire in itinere negli anni successivi.
- **GRUPPI:** sono previsti due momenti settimanali di gruppo strutturati: una riunione generale nella quale si discute il quotidiano e una verifica del programma comunitario del singolo individuo. Entrambi i momenti sono gestiti da almeno un operatore professionista. E' prevista la presenza dell'intero gruppo di utenti
- **SUPPORTO AI FAMILIARI:** Le famiglie verranno incontrate dagli educatori/psicologi a cadenza mensile per confrontarsi sulle dinamiche che hanno coinvolto tutti i membri della famiglia con l'obiettivo di mettere in luce i conflitti e migliorare le capacità comunicative tra i membri
- **SUPPORTO NELLA RICERCA LAVORO/VOLONTARIATO:** supporto all'utenza che si appresta alla fase del reinserimento lavorativo. Affiancamento nella stesura del curriculum, gestione della rete lavorativa sul territorio, mantenimento dei contatti con il datore di lavoro ove possibile per effettuare la verifica del progetto, monitoraggio delle agenzie di collocamento, indagine nel settore del volontariato sociale.
- **MONITORAGGIO SITUAZIONE SANITARIA:** presa in carico sanitaria del paziente. Accompagnamento alle visite specialistiche, monitoraggio dell'assunzione delle terapie farmacologiche.
- **SUPPORTO PSICHIATRICO:** mantenimento dei contatti con il CPS di riferimento per monitoraggio situazione clinica o presa in carico psichiatrica da parte di un consulente esterno che collabora con la Cooperativa Sociale Rinnovamento, ente gestore dell'u.d.o.
- **ASSISTENZA LEGALE:** presa in carico della situazione legale del paziente attraverso contatti con gli organi competenti (avvocati, UEPE, servizi interni al carcere).
- **ASSISTENZA BUROCRATICA:** affiancamento nella gestione delle pratiche burocratiche amministrative (indagine contributiva, accompagnamento sportelli INPS/patronato/sindacati)
- **ERGOTERAPIA:** è chiesto agli ospiti di intraprendere delle piccole attività occupazionali, nel rispetto delle attitudini del singolo, promuovendo lo sviluppo di abilità e competenze specifiche (cucina e lavanderia, manutenzione giardino, cura degli animali...).

## REGOLAMENTO GENERALE

### Premessa:

Il presente regolamento si rivolge a coloro che hanno maturato una scelta progressiva e consapevole di affrontare un percorso nella comunità terapeutica.

La comunità vuole essere un ambiente caratterizzato da un senso di reciproca accoglienza e di vita impegnata.

Gli ospiti devono essere attenti e rispettosi di sé e degli altri e disponibili ad accettare stimoli che li aiutino a diventare più responsabili.

Una volta concordato il programma terapeutico, si propone un percorso della durata di un anno. E' possibile, in accordo con il servizio inviante ed in base ai bisogni e le caratteristiche del singolo utente, concordare tempistiche ulteriormente personalizzate. Al termine della prima fase è possibile proseguire il programma terapeutico iniziando la fase del reinserimento socio-lavorativo, che prevede rientri periodici in famiglia, uscite in autonomia sul territorio, ricerca del lavoro e di una soluzione abitativa.

Tutte le attività proposte, terapeutico-educative, ergoterapiche, religiose e ludico-ricreative sono obbligatorie. Eventuali modifiche o eccezioni possono essere discusse sulla base dei progetti individualizzati degli ospiti

E' fondamentale rispettare gli orari dell'intera giornata.

### **Regolamento Interno:**

- Nel primo mese di permanenza saranno interrotti i contatti diretti con la famiglia. I contatti telefonici con familiari o altre figure di riferimento riprenderanno dopo tale periodo: il sabato pomeriggio.

- Le visite con la famiglia o altre figure di riferimento inizieranno dopo il secondo mese di inserimento in struttura ed avranno cadenza mensile: la domenica pomeriggio, presso la comunità.

- Nella prima fase, di almeno un anno, non è consentita la gestione autonoma di denaro e farmaci. Nella fase successiva diventa strumento terapeutico.

- L'utilizzo del telefono personale non è consentito durante il primo anno (prima fase), successivamente sarà l'équipe a valutare la possibilità della gestione autonoma.

- In Comunità si fuma un numero di sigarette prestabilito. Vengono consegnate ad ogni utente 24 sigarette ogni due giorni, per favorire una gestione semi-autonoma.

Le sigarette sono a carico della famiglia e/o utente.

In alternativa alle sigarette è consentito l'uso della sigaretta elettronica, solo per chi può sostenerne i costi.

Si può fumare solo all'esterno dell'abitazione.

- E' vietato l'uso di alcol e qualsiasi altra sostanza stupefacente. L'équipe si riserva la possibilità di effettuare controlli attraverso l'uso di test diagnostici.

- Il caffè è concesso al mattino e pranzo.

- Tutti devono presentarsi puntuali alla colazione, al pranzo e alla cena. A tavola si inizia a mangiare quando tutti sono presenti e si consumano gli stessi cibi. Le eccezioni devono essere autorizzate dall'operatore. Durante i pasti ci si alza solo per l'allestimento ed il servizio ai tavoli.

- L'équipe educativa controllerà il contenuto della posta in arrivo/in uscita alla presenza dell'ospite e, nel suo interesse, si riserva di non consegnarla.
- Non si ammette un linguaggio volgare o poco rispettoso.
- Viene data importanza all'aspetto esteriore della persona (abbigliamento, capelli ed igiene personale), al fine di stimolare la cura di sé. La comunità fornisce, se necessario, un pacchetto standard di prodotti per l'igiene personale, ogni eventuale richiesta alternativa e/o aggiuntiva sarà a carico dell'utente.
- L'équipe effettua controlli negli spazi personali e comuni degli utenti, sia per quanto riguarda l'ordine e la pulizia degli ambienti, sia rispetto all'eventuale possesso di sostanze ed altro non consentiti da regolamento.
- E' severamente condannata la violenza fisica e verbale, che può portare alla dimissione.

LA VIOLAZIONE DI OGNUNA DI QUESTE REGOLE VERRA' VALUTATA DALL'EQUIPE EDUCATIVA CHE SI RISERVA LA POSSIBILITA' DI INTERVENIRE ED ADOTTARE EVENTUALI PROVVEDIMENTI.

### **ATTIVITA' ERGO-TERAPICA**

Le attività ergo-terapiche che si svolgono all'interno della struttura sono: piccola manutenzione del verde, allevamento di animali, manutenzione e pulizia degli ambienti, culinarie e di gestione della lavanderia. Gli utenti, dopo i primi giorni dall'ingresso (periodo in cui si raccolgono informazioni rispetto alle loro propensioni, ai lavori che hanno svolto in passato ed alle abilità che dimostrano di possedere) vengono assegnati ai settori di competenza, che possono variare in itinere. Tendenzialmente le possibili mansioni sono:

- Cuoco e aiuto cuoco: tale compito prevede la preparazione dei pasti per l'intera comunità, la gestione della dispensa e delle celle e la stesura degli ordini alimentari (gli ordini e il controllo dei prodotti in giacenza vengono fatti con il filtro dell'operatore). Il turno della cucina prevede l'impiego di una persona fissa sia per la preparazione del pranzo che della cena. Al bisogno è previsto il supporto di un altro utente. Tale turno è distribuito su sette giorni a settimana. Alla domenica al cuoco viene data la possibilità di alternarsi con altri utenti addetti.

Per prestare servizio in cucina è necessario essere in possesso dell'attestato haccp, previo corso di formazione organizzato dalla Cooperativa. Si offre la possibilità di eseguire il corso a più persone inserite in struttura al fine di garantire la continuità del servizio mensa.

- Lavanderia: tale compito prevede l'operazione di lavaggio vestiti degli utenti, piegatura e restituzione degli stessi; lavaggio e sistemazione della biancheria di uso comune; la gestione della giacenza dei prodotti per l'igiene e la stesura degli ordini (anche in questo caso gli ordini e il controllo dei prodotti in giacenza vengono fatti con il filtro dell'operatore).

L'utilizzo della lavanderia è gestito sulla base di turni settimanali prestabiliti e differenziati per singolo utente.



Il turno della lavanderia impegna un'unica persona ed è distribuito su sei giorni a settimana. Salvo necessità particolari la domenica la lavanderia risulta chiusa.

- Giardino: tale compito prevede la manutenzione del verde (taglio dell'erba, sistemazione di arbusti, coltivazione dei fiori, raccolta delle foglie a terra...). Il turno del giardinaggio è distribuito su cinque giorni a settimana. La domenica risulta essere di riposo. Per la gestione degli eventi straordinari (taglio alberi, potature particolari...) ci si rivolge ad appalti esterni.
- Orto: tale compito prevede la preparazione del terreno, la semina e la coltivazione di ortaggi e frutta di stagione, scelti dagli utenti incaricati e dall'operatore che segue l'attività. Tale attività viene svolta da due/tre utenti e prevede una cadenza legata al bisogno che si riscontra di volta in volta.
- Pollaio e conigli: tale compito prevede l'accudimento del pollame e dei conigli (pulizia degli ambienti, fornitura di cibo agli animali), viene affidato a uno/due utenti e si svolge per sette giorni a settimana. Alla domenica gli utenti non svolgono attività di pulizia degli ambienti, ma si occupano solo dell'alimentazione degli animali.
- Stalla delle capre e pecore: tale compito prevede l'accudimento degli ovini-caprini (pulizia degli ambienti, fornitura di cibo al bestiame), viene affidato a uno/due utenti e si svolge per sette giorni a settimana. Alla domenica gli utenti non svolgono attività di pulizia degli ambienti, ma si occupano solo dell'alimentazione degli animali.
- Pulizie degli ambienti: il compito prevede la pulizia "di fino" ed il riordino degli spazi comuni e delle camere. Tale incarico si svolge il sabato e vengono impiegati tutti gli utenti a rotazione.
- Manutenzioni varie e pulizie straordinarie: (es.: tinteggiatura, cambio filtri lavandini, deragnatura, sanificazioni varie, ecc...): tali compiti vengono assegnati nel quotidiano ed in base alle necessità del momento.

Per tutti gli interventi che esulano dalla manutenzione ordinaria, sia riferiti agli animali che al giardino/orto, e non sopra menzionati ci si rivolge ad appalti esterni.

All'interno della struttura esiste la figura del responsabile dei lavori, che coordina le varie attività ergoterapiche e supervisiona l'operato del singolo. E' il responsabile dei lavori, in condivisione con l'équipe, che assegna i ruoli all'utenza al momento dell'ingresso e ne predispone le variazioni in itinere. Una volta stabiliti i ruoli, due volte al giorno al termine del pranzo e della cena, vengono distribuite ad ogni utente presente le attività specifiche del quotidiano, che vengono riportate su un quaderno dei lavori. Tale quaderno rimane custodito in un cassetto della sala da pranzo, sia per essere consultato dagli utenti, che dagli operatori in modo che possano verificare le postazioni lavorative degli ospiti.

### DESCRIZIONE GIORNATA TIPO

<b>OR A</b>	<b>LUNEDI'- VENERDI'</b>	<b>ORA</b>	<b>SABATO</b>	<b>ORA</b>	<b>DOMENICA</b>
07.30	colazione	07.30	colazione	07.30	colazione
08.00	pulizie degli ambienti				

08.3 0					
08.3 0	distribuzione terapie	08.00	distribuzione terapie	08.30	distribuzione terapie
08.4 5 11.3 0	attività ergoterapiche e/o educative	08.15 11.15	pulizie generali accurate	08.00 10.00	attività ergoterapiche
12.0 0 14.1 5	pranzo, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale, riposo	12.00 14.15	pranzo, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale, riposo	12.00 14.00	pranzo, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale
14.1 5 17.0 0	attività ergoterapiche e/o educative	14.15 16.00	pulizie generali accurate	10.00	riposo e tempo libero
17.0 0	doccia e tempo libero	16.00	doccia e tempo libero	prima di cena	doccia
19.0 0 21.0 0	cena, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale, riposo	19.00 21.00	cena, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale, riposo	19.00 21.00	cena, riordino cucina e sala da pranzo, telegiornale, riposo
21.0 0 22.0 0 / 23.0 0	attività serale (diario settimanale, gruppo psico-educativo, documentario, serata giochi, tv)	21.00 23.00	visione film	21.00 23.00	serata tv libera
22.0 0 / 23.0 0	buona notte	23.00	buona notte	22.00 / 23.00	buona notte

Data

Letto e firmato

### CUSTOMER SATISFACTION

A cadenza semestrale (tendenzialmente prima somministrazione annuale ad aprile e seconda ad ottobre) viene somministrata all'utenza, alle famiglie ed agli operatori che lavorano in comunità la customer satisfaction, un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi e per gli operatori della percezione della qualità del servizio.

Si specifica che per la somministrazione all'utenza vi è distinzione tra gli utenti in fase di osservazione (primi tre mesi) e quelli nelle fasi successive del programma terapeutico. A tale scopo sono stati creati due differenti moduli.

Nei mesi sopra specificati vengono distribuiti i questionari ad utenti, familiari ed operatori, i quali hanno 1 settimana di tempo per riconsegnare il modulo debitamente compilato. Si specifica che non vi è l'obbligatorietà, ma solo la facoltà di riconsegnare.

A consegna avvenuta, nell'arco di massimo un mese, ci si occupa della rielaborazione dei dati, della stesura delle analisi emerse e dell'eventuale elaborazione grafica di tabelle.

La restituzione e diffusione dei dati da parte del coordinatore avviene verbalmente:

- agli operatori in sede della prima riunione di equipe utile;
- all'utenza in sede di prima riunione utile (solo per quanto concerne i dati della loro rilevazione);
- all'occorrenza al C.d.A.

A fine anno i risultati di entrambe le somministrazioni concorreranno alla stesura del programma annuale di valutazione e miglioramento per l'anno successivo.

Esiste un apposito faldone, all'interno dell'armadio nell'ufficio operatori, nel quale vengono archiviati i moduli compilati e le relative elaborazioni, divise per annualità.

## **GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

### **Principi generali e definizioni**

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

#### **Principi generali**

La procedura si basa sui seguenti principi:

- **tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;
- **tempestività:** la comunità garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 30 giorni dalla ricezione del reclamo ordinario;
- **trasparenza:** devono sempre essere rese note all'interlocutore le modalità con cui presentare il reclamo alla comunità e i suoi diritti;
- **chiarezza:** nelle risposte indirizzate all'utenza occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dalla comunità;
- **correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta della comunità è improntata alla massima correttezza nei confronti del paziente

#### **Definizioni**

**Per Ufficio Reclami** si intende parte della struttura deputata alla gestione dei reclami stessi. La comunità ha individuato come **Ufficio Reclami** l'Ufficio del coordinatore della struttura. Il responsabile dell'ufficio reclami è individuato in Viviana Vanino.

**Per reclamo** si intende ogni atto con cui un utente (oppure il legale o il familiare che lo rappresentano), chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla comunità un suo comportamento o un'omissione.

## **Compiti e responsabilità**

L'Ufficio reclami è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami;
- della classificazione dei reclami, anche ai fini del monitoraggio;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni;
- del monitoraggio del reclamo;
- della trasmissione al cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa
- della valutazione dei reclami pervenuti;

## **Descrizione delle fasi**

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo;
- Registrazione nel registro reclami;
- Istruttoria del reclamo;
- Risoluzione del reclamo.

Le suddette fasi possono differire parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

### **Ricezione del reclamo**

I reclami dell'utenza debbono essere presentati alla comunità per iscritto compilando apposito modulo (a disposizione in sala da pranzo). Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente e i motivi del reclamo.

### **Registrazione nel registro reclami**

L'Ufficio Reclami ricevuto l'atto, procede all'identificazione della tipologia del reclamo e alla registrazione nel Registro Reclami Ordinari.

(I 30 gg decorrono: se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano dalla data di consegna del reclamo stesso).

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione del Registro reclami ordinari, tenuto in formato cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. i dati del cliente
  - a. nome e cognome/denominazione
  - b. anagrafica del soggetto
2. i dati della controversia
  - a. data di presentazione e ricezione del reclamo
  - b. tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia
  - c. motivazione del reclamo

d. la data di comunicazione dell'esito del reclamo

### **Istruttoria del reclamo**

L'Ufficio Reclami effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal paziente indi, al fine di verificare l'accaduto, richiede la predisposizione di una relazione sui fatti contestati dal cliente, e, se del caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

L'Ufficio Reclami può altresì, in base alle caratteristiche del reclamo, coinvolgere i Servizi competenti nella specifica materia cui si riferisce il reclamo per la prosecuzione della pratica.

### **Risoluzione del reclamo**

L'Ufficio Reclami effettua la valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal paziente e di tutte le evidenze, in possesso della comunità, raccolte durante la fase istruttoria.

L'Ufficio Reclami terminata la fase istruttoria:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del paziente
- predispone la risposta da trasmettere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante posta elettronica a firma del Legale rappresentante
- la trasmette al cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni)
- annota sul registro reclami l'avvenuta chiusura del reclamo, l'esito dello stesso nonché le eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente
- archivia la documentazione attinente la pratica.

La risposta contiene almeno:

o **se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

o **se il reclamo è ritenuto infondato**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

## **GESTIONE DEI SUGGERIMENTI**

Per idee e suggerimenti è presente la modulistica e un'apposita casella dove imbucare i contenuti presso la sala da pranzo della struttura.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o le persone autorizzate tramite l'apposito modulo compilato in sede d'ingresso in comunità) possono richiedere la documentazione socio-sanitaria riguardante la loro permanenza presso il nostro Servizio, tramite due modalità di accesso:

- **Procedimento di accesso informale**

Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controindicazioni il diritto di accesso può essere esercitato in via informale mediante richiesta, anche verbale, al responsabile della comunità.



- **Procedimento di accesso formale**

Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite, sull'accessibilità del documento, la responsabile invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale utilizzando l'apposito modulo "Richiesta di accesso agli atti" controfirmato.

Non è previsto alcun costo per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria o per ottenerne il rilascio.

**ALLEGATI:**

- Customer satisfaction per ospiti, familiari ed operatori.
- Modulo di segnalazione dei reclami e suggerimenti.

 <p><b>COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO</b> soc. coop. O.N.L.U.S.</p> <p><b>Comunità Oasi 7 - Casa Mahima</b> Cascina Mezzanino – Vicolo Adda 26811 Boffalora d’Adda (LO)</p>	<p><b>MODULO</b></p> <p><b>CUSTOMER SATISFACTION UTENTI</b></p>	<p><b>Mod.</b> 37/MP</p> <hr/> <p><b>Revisione 01</b></p>
<p>Sistema Sanitario  Regione Lombardia</p>	<p>Data emissione: 17/02/2022</p>	<p>Pag. 1 di 1</p>

**Questo questionario è anonimo.**

In questo momento del tuo percorso ti chiediamo di fornirci preziose informazioni che, nell'interesse di tutti, possono contribuire a migliorare la qualità del servizio da noi offerto. Per ciascuno degli aspetti in elenco indica il tuo grado di soddisfazione (sottolineando o cerchiando la valutazione maggiormente adatta). Se lo desideri, potrai aggiungere delle note di spiegazione negli spazi previsti in fondo.

**1) Al colloquio prima dell'ingresso ti è stato spiegato il programma generale, il regolamento, le caratteristiche, i tempi e le modalità di svolgimento del programma terapeutico della comunità in modo:**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

**2) Al momento dell'inserimento ti sei sentito accolto? Ti sei sentito aiutato ad entrare nella vita della comunità?**

per nulla                      poco                      abbastanza                      molto

---

**3) Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla Comunità?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**4) Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?**

per nulla                      poco                      abbastanza                      molto

---

**5) Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto dalla Comunità?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**6) Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?**

per nulla utile      poco utile      utile      molto utile

---

**7) Come giudichi in generale l'attenzione alla cura della tua salute offerto dalla Comunità?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

**8) Come giudichi in generale l'attenzione alla gestione delle tue problematiche legali/penali offerto dalla Comunità?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**9) Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) della Comunità che ti ospita?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**10) Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla Comunità?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**11) Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la Comunità che ti ospita?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**12) Come giudichi le attività ergoterapiche della Comunità che ti ospita?**

per nulla soddisfacenti      poco soddisfacenti      soddisfacenti      molto soddisfacenti

---

**13) Come giudichi le attività di tempo libero interno ed esterno proposte dalla Comunità che ti ospita?**

per nulla soddisfacenti      poco soddisfacenti      soddisfacenti      molto soddisfacenti

---

**14) Come giudichi l'organizzazione della Comunità che ti ospita rispetto alla gestione dei rapporti con i tuoi familiari o parenti?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

**Come valuti complessivamente la Comunità che ti ospita?**

per nulla soddisfacente      poco soddisfacente      soddisfacente      molto soddisfacente

---

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) giudizio generale sul presente questionario (lunghezza, completezza, utilità, aspetti affrontati, ecc)

4) quanto questo programma terapeutico ti sembra apporti cambiamenti e ti supporti rispetto alla situazione iniziale di arrivo in struttura e alla tua dipendenza

5) suggerimenti vari

---

---

---

---



---

Data di compilazione del questionario: \_\_\_\_\_

Mesi trascorsi di permanenza in struttura: \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione!



 <p><b>COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO</b> soc. coop. O.N.L.U.S.</p> <p><b>Comunità Oasi 7 - Casa Mahima</b> Cascina Mezzanino – Vicolo Adda 26811 Boffalora d’Adda (LO)</p>	<p><b>MODULO</b></p> <p><b>CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI</b></p>	<p><b>Mod. 38/MP</b></p>
 <p>Sistema Sanitario  Regione Lombardia</p>		<p><b>Revisione 01</b></p>
	<p>Data emissione: 17/02/2022</p>	<p>Pag. 1 di 1</p>

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

*Questo questionario è anonimo. Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che sentite mancante o insufficiente.*

*Abbiamo bisogno dei Vostri suggerimenti per migliorare il nostro modo di lavorare.*

1. Siete soddisfatti del grado di informazione che la Comunità vi offre circa il suo funzionamento e le sue regole?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

2. Siete soddisfatti del supporto offerto al vostro familiare inserito?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

3. Siete soddisfatti del programma proposto dalla Comunità?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

4. Siete soddisfatti del rapporto che avete con gli operatori che seguono il vostro familiare?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

5. Vi sentite partecipi e coinvolti nei programmi-progetti che riguardano il vostro familiare?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

6. Se avete richieste specifiche, riguardanti ad esempio momenti di difficoltà, trovate una risposta soddisfacente all'interno della Comunità?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

7. Le particolarità del Servizio, caratterizzato dalla presenza di pochi ospiti e dalla dimensione familiare, sono per voi aspetti che lo qualificano?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

8. La particolarità che il Servizio sia inserito in un contesto di cascina agricola, che permette il lavoro a contatto con gli animali e l'impiego dell'utenza in attività ergo-terapiche di vario genere, è per voi una risorsa?

- A - Molto
- B - Abbastanza

- C - Poco
- D - No, per niente

9. Ritenete che la Comunità curi in modo adeguato gli ambienti dedicati agli utenti?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

10. Quanto è soddisfatto della Comunità, secondo voi, il vostro congiunto?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

Quali suggerimenti daresti per migliorare la vita in Comunità?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data di compilazione del questionario: \_\_\_\_\_

Mesi trascorsi dal familiare presso la nostra struttura: \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

 <p><b>COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO</b> soc. coop. O.N.L.U.S.</p> <p><b>Comunità Oasi 7 - Casa Mahima</b> Cascina Mezzanino – Vicolo Adda 26811 Boffalora d’Adda (LO)</p>	<p><b>MODULO</b></p> <p><b>CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI</b></p>	<p><b>Mod.</b> 39/MP</p>
 <p>Sistema Sanitario <b>Regione Lombardia</b></p>		<p><b>Revisione 01</b></p>
	<p>Data emissione: 17/02/2022</p>	<p>Pag. 1 di 1</p>

### VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

*Questo questionario è anonimo. Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che sentite mancante o insufficiente o semplicemente dando dei suggerimenti per il miglioramento del servizio e/o della qualità del lavoro che vi si svolge al suo interno.*

Da quanto tempo lavori in questa comunità terapeutica:

- 0-3 mesi
- 3-12 mesi
- Più di un anno
- Più di due anni
- Più di cinque anni
- Più di dieci anni

Le risposte possibili per ogni item sono le seguenti. Si prega di mettere una X sul numero di preferenza:

- 1 per nulla soddisfacente
- 2 poco soddisfacente
- 3 abbastanza soddisfacente
- 4 soddisfacente
- 5 molto soddisfacente

#### ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- 1 Sistema di turnazione 1 2 3 4 5
- 2 Presenza nella fascia serale 1 2 3 4 5
- 3 Presenza nel fine settimana 1 2 3 4 5
- 4 Gestione delle emergenze dovute all'assenza di più colleghi contemporaneamente 1 2 3 4 5
- 5 Carichi del lavoro distribuiti in modo equo tra gli operatori 1 2 3 4 5

#### STAFF E SUPPORTI ALL'INTERVENTO

- 1 Grado di comunicazione e collaborazione tra i membri dello staff 1 2 3 4 5
- 2 Supervisione allo staff 1 2 3 4 5

#### CAPACITÀ E COMPETENZE DEL RESPONSABILE DI COMUNITÀ

- 1 Capacità di coordinamento dello staff 1 2 3 4 5
- 2 Capacità di ascolto degli operatori 1 2 3 4 5
- 3 Capacità di innovazione 1 2 3 4 5
- 4 Capacità di coinvolgimento di tutto lo staff verso obiettivi comuni 1 2 3 4 5
- 5 Capacità di leggere i bisogni degli utenti e proporre interventi adeguati 1 2 3 4 5
- 6 Conoscenza dell'organizzazione e delle linee guida della Cooperativa 1 2 3 4 5
- 7 Competenze relative all'intervento educativo 1 2 3 4 5

#### ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

- 1 Quanto ti senti partecipe delle scelte della Cooperativa? 1 2 3 4 5
- 2 Quanto ritieni adeguata la tua retribuzione? 1 2 3 4 5
- 3 Quanto ritieni adeguata la formazione ricevuta dalla Cooperativa? 1 2 3 4 5
- 4 Quanto ritieni di conoscere gli organismi e l'organizzazione della Cooperativa? 1 2 3 4 5

#### INTERVENTO EDUCATIVO

- 1 Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla tua Comunità? 1 2 3 4 5
- 2 Come giudichi in generale l'attenzione agli utenti nella tua Comunità? 1 2 3 4 5
- 3 Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) nella tua Comunità? 1 2 3 4 5
- 4 Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla tua Comunità? 1 2 3 4 5
- 5 Come giudichi l'integrazione della tua comunità con il territorio? 1 2 3 4 5

#### COMPLESSIVO

- 1 Valutazione generale: quanto sei soddisfatto del tuo lavoro? 1 2 3 4 5





.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nome:

Cognome:

Via:

Comune:

Tel:

Fax:

Cell:

E mail:

Firma:

Per ricevuta:

Data: