



CARTA DEI SERVIZI

DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA DI MILANO – OLGETTINA

Aggiornata gennaio 2021

SOMMARIO

1	LA COMUNITA' DI MILANO - OLGETTINA	2
2	CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA COMUNITA'	2
3	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	3
4	IL PERSONALE OPERATIVO	3
5	REQUISITI DI ACCESSO	4
6	FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	4
7	ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	5
8	IL PROGRAMMA TERAPEUTICO	6
9	MODALITA' E CRITERI DI DIMISSIONE	6
10	MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	7
11	LE ATTIVITA' PREVISTE	7
12	I PROGETTI ATTIVI IN COMUNITA'	8
13	RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	9
14	COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA	10
15	FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	10
16	GIORNATA TIPO IN COMUNITA'	11
17	ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITA'	11
18	PER RAGGIUNGERE LA COMUNITA' DI MILANO - OLGETTINA	11
19	PER CONTATTARCI	12
20	MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI E GESTIONE DEI RECLAMI	12
21	GARANZIA DI CONTINUITA' DELLE CURE.....	13
22	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	13
23	ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE.....	13



1 LA COMUNITA' DI MILANO - OLGETTINA

E' una comunità terapeutico riabilitativa con modulo per Pazienti in comorbilità psichiatrica - Milano – Via Olgettina 80

Una cascina alla periferia di Milano, ai margini di Milano Due, con un grande spazio verde attorno, che viene sistemata e nel tempo attrezzata con serre per la floricoltura, laboratori per le attività lavorative e un campo da calcetto per le attività sportive.

La comunità è accreditata per 30 posti residenziali di cui 20 con Modulo Terapeutico Riabilitativo e 10 come Modulo Specialistico per pazienti in Comorbilità Psichiatrica.

2 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA COMUNITA'

La Comunità di Olgettina è una ex cascina immersa nella natura, circondata da alberi e campi, ai margini di Milano 2 , a poca distanza dall'Ospedale S. Raffaele di Milano.

Si compone di :

- 12 camere da letto per gli ospiti per complessivi 30 posti
- 3 camere da letto ad uso presidio notturno per complessivi 4 posti letto
- 1 camera destinata all'infermeria
- 1 locale infermeria
- 3 locali ad uso staff educativo
- 3 sale riunioni
- 1 locale per attività dei volontari
- 1 locale soggiorno/intrattenimento
- 1 sala pranzo
- 1 cucina
- 1 dispensa
- 1 cella frigorifera
- 1 locale stenditoio
- 1 terrazzo coperto
- 2 locali ripostiglio
- 1 locale attività artistiche/terapeutiche
- 1 locale colloqui psichiatrici
- 1 locale lavanderia
- 3 locali guardaroba e prodotti di igiene personale
- 1 magazzino
- 1 locale manutenzione
- 2 locali legatoria e cartonaggio
- 4 serre coperte



- 1 campo da calcio
- 2 locali ufficio
- 1 archivio

3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- Presidente: Dr. Filippo Bettini
- Consigliere Delegato: Dr. Paolo Garavelli
- Responsabile dell'UdO di Milano-Olgettina: Dr. Carlo Mariani
- Responsabile area terapeutica: D.ssa Francesca Farina
- Responsabile area educativa: D.ssa Vincenza Epifano
- Responsabile area tecnico operativa: D.ssa Fantoni Veronica
- Responsabile area sanitaria: D.ssa Silvia Zanoni

4 IL PERSONALE OPERATIVO

La Comunità di via Olgettina si avvale di:

Uno staff residenziale composto da:

- 1 Responsabile con compiti di coordinamento dell'équipe, valutazione e miglioramento della qualità, controllo del rispetto delle procedure stabilite e della corretta e qualificata compilazione degli strumenti atti a garantire un trattamento consono ad ogni utente, mediazione nei contatti con la famiglia, rapporti con il territorio e con i servizi sia in ambito sociale che di protezione giuridica, controllo degli aspetti igienico-sanitari e del sistema informativo.
- 5 Operatori qualificati: in possesso dei titoli previsti, hanno compiti di: definizione e realizzazione dei Progetti Educativi Individuali; gestione dei gruppi degli ospiti; coordinamento di un'attività lavorativa e incaricati come addetti antincendio e primo soccorso (vedi Piano di Emergenza).
- 2 Operatori di supporto: con compiti di affiancamento agli operatori qualificati nella realizzazione dei Progetti Educativi Individuali, di manutenzione della casa e degli spazi verdi e incaricati come addetti antincendio e primo soccorso (vedi Piano di Emergenza).
- 1 infermiera professionale e 1 OSS: con compiti di gestione dell'infermeria e di programmazione di visite ed esami;
- 4 Operatori notturni: con compiti di affiancamento nella sorveglianza serale, notturna e festiva;
- 1 Operatore addetto alla preparazione dei pasti, all'approvvigionamento, e alla gestione della dispensa.

Uno staff di Consulenti:

- 1 Psicologa: con compiti di conduzione dei gruppi di sostegno psicologico della fase di osservazione; colloqui individuali; partecipazione alla definizione dei programmi di riabilitazione in équipe;
- 1 Psicologa: che accoglie e chiarisce la richiesta dell'utente, effettua la raccolta anamnestica, verifica l'idoneità al trattamento proposto e individua la struttura più consona a tale scopo, tra le due comunità di Milano o di Azzate;
- 1 Psicologa psicoterapeuta: per gruppi di sostegno ai familiari;
- 1 Psichiatra: con compiti di supporto psichiatrico agli ospiti, prescrizione e monitoraggio di farmacoterapie; partecipazione alla definizione dei programmi di riabilitazione in équipe;
- 1 Psichiatra: con compito di supervisione quindicinale per l'équipe residenziale qualificata .



- 1 Psicoterapeuta: per la conduzione di gruppi terapeutici dei pazienti;
- 1 Arteterapeuta: per la conduzione di un atelier di arte terapia;

L'équipe della comunità si avvale inoltre della collaborazione di:

Volontari: con compiti di supporto alla realizzazione di alcune attività produttive o per altre necessità espresse dall'équipe residenziale.

5 REQUISITI DI ACCESSO

Cascina Verde accoglie persone di ambo i sessi, maggiorenni, che presentano gravi problemi di funzionamento globale dovuti sia a disturbi da uso di sostanze, sia a psicopatologie psichiatriche:

- Persone con disturbi da uso di sostanze e alcol, anche in terapia con farmaci sostitutivi o antagonisti,
- Persone con problemi di dipendenza in comorbilità psichiatrica riconosciute dal servizio psichiatrico di riferimento come soggetti da inserire nel modulo specialistico "doppia diagnosi". Sono per lo più esclusi gli inserimenti di pazienti che presentino importanti condotte antisociali e pregresse carcerazioni, che necessitano di un trattamento più normativo e pazienti con gravi disturbi alimentari, che necessitino di un intervento specifico. Queste richieste sono attentamente valutate caso per caso.
- Sono altresì accolti anche quei soggetti che manifestano psicopatologie ma la cui problematicità principale è riconosciuta nell'area della tossicodipendenza. In questi casi è garantita l'assistenza psichiatrica indipendentemente dal fatto che l'inserimento sia per un trattamento terapeutico-riabilitativo e la comunità si riserva il diritto di richiedere il rimborso degli psicofarmaci eventualmente utilizzati.
- Persone con procedimenti penali in corso purché con misura alternativa alla detenzione e in affidamento ai servizi sociali (UEPE D.P.R.309/90), con progetti che prevedono inserimenti in programmi residenziali e che rientrano nelle tipologie sopra descritte.

Persone che necessitano di un'osservazione diagnostica in ambiente protetto, che sul territorio risulta difficile da attuare o per il perdurare dell'abuso o per assenza di compliance da parte dell'utente. Questa opportunità permette di meglio identificare il percorso terapeutico da proporre.

6 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La formazione della lista di attesa avviene di solito con questa procedura:

- Contatto telefonico dei Servizi, dei familiari o del paziente stesso
- Invio all'ambulatorio delle relazioni DA PARTE DEI Servizi referenti
- Primo colloquio con la psicologa dell'ambulatorio filtro e scelta della comunità più idonea
- Secondo colloquio con il responsabile della comunità

Il responsabile della comunità programma gli inserimenti in comunità seguendo il seguente ordine di criteri:

- Valutazione della situazione del gruppo presente, per determinare l'opportunità di un nuovo ingresso
- Presenza del posto libero nel Modulo Terapeutico richiesto
- Ordine temporale della richiesta di inserimento
- Valutazione di situazioni di particolare emergenza

In occasione del colloquio in comunità, il responsabile è disponibile a far visitare la struttura all'utente e ai suoi familiari.



7 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il giorno di entrata, il Responsabile della Comunità effettua il colloquio di accoglienza, apre la cartella e la Cartella Utente (Fa.S.As.).

Entro i primi dieci giorni insieme all'equipe degli educatori e dopo una prima valutazione sul caso, viene assegnato a/alla nuovo/a utente l'educatore/trice di riferimento (Case Manager).

Entro le prime tre settimane di permanenza, l'educatore/trice di riferimento incontra l'utente per approfondire la conoscenza della sua storia passata e per indagare il livello di funzionamento sociale nel periodo precedente all'entrata in comunità e stende il primo Progetto Individuale con le seguenti aree:

- *Astensione dall'uso di sostanze e alcool*
- *Verifica e stabilizzazione della terapia farmacologica e sostitutiva*
- *Verifica delle capacità di cura del sé e dell'ambiente di vita*
- *Verifica delle modalità di relazione con lo staff e gli altri ospiti*
- *Valutazione di eventuale aggressività etero o auto-diretta*
- *Valutazione delle modalità di relazione e di coinvolgimento emotivo con la famiglia*
- *Progressivo inserimento nelle attività lavorative dove valutare il grado di costanza, responsabilità e autonomia*
- *Verifica della motivazione al trattamento*

Per ogni area sono espressi degli indicatori che saranno oggetto di Valutazione da parte degli operatori, e di Autovalutazione da parte degli utenti, al termine del progetto.

Come strumenti di lavoro sono utilizzati:

- Colloqui periodici con l'operatore di riferimento;
- colloqui di psicoterapia individuale
- gruppi bisettimanale di psicoterapia
- laboratori di arteterapia
- *assessment* psicodiagnostico
- monitoraggio farmacologico con lo psichiatra (tutti i pazienti vengono visti dallo psichiatra all'ingresso in comunità e in seguito a seconda delle necessità);
- partecipazione alle attività (lavorative, ludiche, espressive) della comunità;
- incontri di psicoterapia familiare (se la famiglia è presente/disponibile)

Per gli utenti in comorbilità psichiatrica sono inoltre previsti:

- colloquio con lo psichiatra ogni quindici giorni o più frequentemente se necessario
- colloqui settimanali con l'operatore di riferimento;

Le persone, che sono in terapia con metadone, mantengono per un primo periodo inalterato il dosaggio, concordato con il proprio Ser.T. e stabilizzato prima dell'ingresso. Dopo questo periodo, che può essere di un mese o due, si valuta con il servizio inviante la possibilità di un'eventuale graduale riduzione.

Nel caso in cui l'osservazione faccia emergere situazioni e caratteristiche di incompatibilità col trattamento previsto dalla nostra struttura, si procederà in breve tempo alle dimissioni, con una restituzione al paziente, ai familiari e ai servizi territoriali delle considerazioni che hanno portato a questa conclusione.

Il Programma Individuale viene inserito nella Cartella Utente tenendo conto della relazione dello psichiatra e dello psicologo, di quanto emerso dai test diagnostici e dalle schede di valutazione e autovalutazione, stende il Programma Individuale che viene presentato all'equipe multidisciplinare e che sarà poi condiviso con l'ospite e, in appositi incontri, con il servizio referente.



Il Programma Individuale viene valutato ogni tre mesi con eventuale ridefinizione di alcuni obiettivi del progetto.

I progetti terapeutici prevedono un graduale percorso di autonomia, incentivando il contatto diretto con i servizi invianti, permettendo le uscite da soli per la gestione delle pratiche mediche e di sospensione della patente automobilistica.

In alcuni casi possono essere attivati dei corsi di riqualificazione professionale (corsi di computer, di pasticceria, di inglese o corsi di aggiornamento specifici alle proprie competenze) o di studio.

In altri casi è possibile attivare una borsa lavoro.

Parallelamente viene stimolata la partecipazione a attività per il tempo libero (volontariato, sport) che consentano all'utente di sperimentarsi nella creazione di una rete sociale all'esterno della comunità.

Nei casi di pazienti con problematiche psichiatriche si cerca la collaborazione dei C.P.S. di competenza per una presa in carico.

8 IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

Nelle strutture di Cascina Verde sono accolte persone che presentano problemi di funzionamento globale, dovuti sia a disturbi da uso di sostanze, sia a psicopatologie psichiatriche.

La comunità offre a questo tipo di utenza un percorso di cura, finalizzato al raggiungimento di un sufficiente compenso psicofisico e ad una stabilizzazione del funzionamento globale della persona.

Sono proposti quindi percorsi il più possibile personalizzati, compatibilmente con l'organizzazione e la vita di comunità.

La comunità di via Olgettina è accreditata come servizio residenziale terapeutico-riabilitativo per 30 posti, di cui 10 per il modulo specialistico per pazienti in comorbidità psichiatrica.

La durata del percorso riabilitativo è di 36 mesi massimo per quello terapeutico riabilitativo e di 18 mesi per i pazienti in comorbidità psichiatrica salvo diversa richiesta da parte dei servizi invianti.

Il programma dei pazienti inseriti nel modulo specialistico non differisce tanto nel tipo di prestazioni offerte, quanto nell'intensità di tali prestazioni in quanto necessitano più degli altri di un rapporto individuale. Ciò significa maggior tempo dedicato dagli operatori della comunità all'ascolto, all'accompagnamento nella giornata, alle verifiche e alla somministrazione di test oltre ai colloqui individuali con gli psicologi e gli psichiatri con cadenza ravvicinata.

Il programma della comunità di Olgettina si sviluppa in moduli trimestrali.

Oggi non si ritiene utile dare un nome alle diverse "fasi" del programma quanto piuttosto sottolineare che esiste una cornice chiara e precisa nel tempo all'interno della quale posso restare in movimento.

Dopo circa un mese di residenza in cui si introduce il paziente alla vita di comunità, ogni 3 mesi si rivede il contratto e si ridefiniscono gli attori e gli obiettivi coinvolti nel percorso a partire dalla domanda del paziente.

E' utile qui evidenziare come la comunità residenziale oggi non è solo il "dentro" ma anche le numerose e frequenti attività e iniziative "fuori" che connettono un luogo che necessariamente in alcuni periodi è utile che si proponga come protettivo, con un esterno che non viene visto come una minaccia ma come un'opportunità.

9 MODALITA' E CRITERI DI DIMISSIONE

Sono previste diverse modalità di dimissione:

- Abbandono senza il consenso degli operatori: si resta disponibili a considerare l'eventuale richiesta di riprendere il trattamento anche a breve distanza di tempo; la decisione è riservata esclusivamente all'équipe della comunità.
- Sospensione del programma per trasgressione di una delle regole principali: in questo caso vengono coinvolti il servizio referente e la famiglia, per garantire una continuità della cura, al momento dell'allontanamento.



- Interruzione per reiterate trasgressioni gravi o per constatata incompatibilità: si chiude il programma con una restituzione alla persona e al servizio referente del lavoro fatto.
- Dimissioni per conclusione del trattamento: per aver raggiunto gli obiettivi concordati.
In questo caso sono previsti:
 - per qualche utente il ritorno in famiglia, avendo acquisito una migliore e più corretta capacità di utilizzare i servizi del territorio;
 - per altri, con maggiori risorse personali, progetti di inserimento lavorativo, da realizzarsi in periodi più lunghi e qualche volta in strutture più attrezzate al caso.
 - per altri con una compromissione psichiatrica più grave il passaggio a strutture più idonee

10 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Programma di cura viene modulato all'interno della Comunità Terapeutica di Azzate con le seguenti aree di prestazione:

- *Primo contatto*: in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte del servizio e il loro iter processuale;
- *Anamnesi familiare, sociale, tossicologica, infermieristica, medica e psichiatrica*
- *Valutazione diagnostica multidisciplinare*: che permette di formulare un programma riabilitativo personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale;
- *Supporto educativo, psicoterapico e psichiatrico*: utilizzando strumenti appropriati per raggiungere gli obiettivi riabilitativi.
- *Cartella dati personali*: durante la permanenza in comunità viene redatta una cartella (Fa.S.As.) che contiene la documentazione inerente alle tre aree di prestazione come descrizione del percorso riabilitativo.

11 LE ATTIVITA' PREVISTE

a) Per l'Area educativo-riabilitativa

- Colloqui educativi individuali *ogni 15/20 gg o al bisogno*
- Gruppi educativi per un totale di 8 ore a settimana
- Attività lavorative di cartonaggio, di ortovivaismo, sia in serra che in esterno, e di giardinaggio per un totale di 16/20 ore a settimana
- Attività di gestione della casa (preparazione dei pasti, pulizie e riordino) per circa 15/20 ore a settimana
- Attività sportive, gite, escursioni e visite culturali *per circa 5/8 ore a settimana*
- Colloqui telefonici o in presenza con i familiari al bisogno
- Visite programmate dei familiari in struttura *1 al mese*
- Viste programmate di figli minori in struttura *secondo le indicazioni dei Tutori*

b) Per l'Area psicologica

- Colloqui psichiatrici e monitoraggio della terapia ogni 15 gg per i pazienti in DD e ogni 20 per TRR, oltre a quelli al bisogno.
- Somministrazione dei test diagnostici nei primi 3 mesi
- Colloqui di psicoterapia individuale e/o di supporto psichiatrico ogni 2 settimane
- Gruppi di psicoterapia una volta a settimana, i pazienti sono divisi in 4 gruppi
- Gruppi di Arte Terapia una volta a settimana i pazienti sono divisi in 3 gruppi
- Sostegno e/o terapia familiare uno *ogni 30/40 giorni* per le famiglie disponibili

c) Per l'Area della progettazione terapeutica

- Assegnazione dell'operatore di riferimento all'ingresso
- Valutazione diagnostica multidisciplinare dopo 1 mese e rivalutazione ogni 3 mesi
- Formulazione del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) con il concorso di tutta l'equipe. Un P.I. generale all'ingresso; un P.I. provvisorio dopo un mese; un P.I. personalizzato dopo 4 mesi
- Valutazione del raggiungimento degli obiettivi del P.I. con scadenza trimestrale.



- Condivisione della Valutazione e del Progetto con l'utente ad ogni stesura e aggiornamento e con i servizi referenti *al 4° mese e ogni 3 mesi*
 - Riunioni di coordinamento e interventi di rete
- d) Per l'Area della salute**
- Monitoraggio della salute degli utenti e gestione degli esami e delle visite specialistiche secondo le necessità
 - Controllo della correttezza dell'auto somministrazione delle farmacoterapie 4 volte al giorno e al bisogno

12 I PROGETTI ATTIVI IN COMUNITA'

a. GRUPPO GIOVANI *conoscersi ed esprimersi nel fare insieme*

L'esperienza ci ha insegnato che è molto difficile creare un'alleanza con i ragazzi più giovani. Dai 18 ai 24 anni spesso i ragazzi non condividono gli obiettivi "correttivi" perché non percepiscono i bisogni di cambiamento.

Il "gruppo giovani" si propone come luogo di aiuto e crescita, per imparare a potenziare le loro abilità, quelle che già vengono utilizzate in modo disfunzionale, sostenendoli nel renderle più adatte al loro benessere e all'integrazione sociale.

Per far questo vengono utilizzate diverse metodologie tra le quali i laboratori formativi, i giochi di ruolo, le attività legate all'esperienza e quanto altro utile all'obiettivo.

b. GRUPPO MOTIVAZIONALE *"imparare" la Comunità per scegliere consapevolmente di rimanere*

L'ingresso è difficile per tutti, comprendere i meccanismi e le regole di un ambiente nuovo non è semplice.

Il gruppo motivazionale accoglie i dubbi e spiega il senso delle proposte della comunità per aiutare a migliorare la motivazione personale e lo spirito di gruppo.

c. GRUPPO BENESSERE *prendere cura di sé stesso*

Migliorare il proprio benessere è un obiettivo fondamentale di ogni percorso di cura.

Nel gruppo benessere si individua uno spazio e un tempo per la cura di sé e del proprio corpo, nel rispetto delle modalità e delle esigenze dei partecipanti, per sollecitare ognuno ad attivarsi in prima persona nella cura di sé stesso.

d. PALESTRA *riattivarsi a partire dal proprio corpo*

Nel tempo della comunità sono pensati degli spazi e degli strumenti per il movimento fisico. Ognuno con le proprie risorse viene invitato ad ascoltare e rispettare il proprio corpo quando si attiva. Vengono proposte attività sportive individuali o di gruppo, che richiedono un diverso dispendio energetico, sempre con l'obiettivo di sostenere il progetto terapeutico di ognuno nella sua peculiarità.

e. MONTAGNATERAPIA *per conoscersi camminando insieme*

La "montagnaterapia" è un percorso educativo di gruppo nell'ambiente della montagna.

La fatica della salita, la capacità di adattarsi al contesto che spesso si rivela sconosciuto e in continua mutazione, la necessità di raggiungere degli obiettivi immediati e di media durata. Queste sono solo alcune delle scommesse che la montagna ci propone.

La montagna è un ambiente particolare che parla attraverso il silenzio che la circonda.

Il silenzio impone i suoi ritmi che non sono i nostri usuali. Così come il camminare in montagna ha allo stesso modo dei ritmi e delle soste. Il silenzio richiama l'occasione di fermarsi, pensare ed entrare in contatto con noi stessi. Siamo un po' costretti a mettere in discussione le nostre certezze.

L'esperienza educativa non si esaurisce nell'escursione ma trova spazio per il ragionamento, il ripensamento e la condivisione all'interno di una riunione di gruppo. Questo è lo spazio dove rielaborare e raccontare quello che si è



vissuto. E' lo spazio dove verificare grazie all'aiuto dei pari e dell'educatore se si è riusciti a farci contaminare dalla montagna e le sue leggi.

f. *MODULO DONNE valorizzare il femminile*

Negli anni abbiamo imparato che considerare la complessità del mondo della tossicodipendenza femminile è fondamentale per affrontare il problema, diminuendo il numero di fallimenti.

Il modulo prevede un intervento multidisciplinare sia con professionisti interni alla struttura sia con l'appoggio di enti esterni.

- Arteterapia: gruppo donne di lavoro su tematiche femminili.
- Gruppo osservazione: gruppi psicologici solo per le donne.
- Consultorio: visita ginecologica, informazioni su anticoncezionali e malattie sessualmente trasmissibili.
- Enti e associazioni antiviolenza: contatti con enti e associazioni volte alla difesa della donna e alla sua valorizzazione.
- Associazioni disturbi del comportamento alimentare.
- GDC (Gruppo Donne in Comunità): gruppi mensili dedicati al confronto su tematiche femminili attraverso la visione di film e la lettura di articoli o riviste.
- Hobby e Tempo Libero: sfruttare le competenze di ognuna per proporre momenti di condivisione sia per rinforzare le proprie capacità, che per offrire uno spunto su modi di impiegare il tempo libero spesso motivo di noia (es. cucina, cucito, pittura).
- Cura del sé: momenti condivisi dedicati alla cura del sé, nel tentativo di creare momenti di quotidianità contraddistinti da leggerezza e complicità femminile.
- Uscita mensile: uscita con l'educatore con un budget minimo spendibile in piccoli oggetti.

g. *CINEFORUM imparare a "criticare" in modo costruttivo*

Spesso a chiusura della giornata, ci si ferma a guardare qualche film insieme. C'è chi si addormenta e chi si appassiona. L'idea di riunirsi davanti a uno schermo trova sempre molto interesse.

Per questo abbiamo pensato di rendere questo momento ancora più piacevole e arricchente. Volontari appassionati di Cinema spendono il loro tempo per proporre cinema di qualità al gruppo e gestire discussioni e "critiche" quando nascono.

h. *GIOCO ORGANIZZATO gestire il tempo libero*

Il tempo libero è un momento sempre molto difficile. Impegni e scadenze spesso aiutano a non pensare. Nonostante le molte attività proposte la vita di comunità presenta, come la vita fuori, molti momenti di tempo libero. Tra le varie modalità di gestione del tempo libero anche il gioco può essere un ottimo strumento per riempire gli spazi divertendosi. Organizzare giochi ed attività ludiche di gruppo significa sperimentarsi in competenze utili e spendibili oltre a scoprire risorse poco conosciute.

i. *PISCINA riscoprire un sano divertimento*

Durante il periodo estivo proponiamo delle uscite dalla comunità per dare la possibilità al gruppo dei ragazzi di sperimentarsi in un contesto di socialità, svago e divertimento. Tutto questo in presenza degli educatori. Si va in una piscina comunale dove si trascorre la maggior parte della giornata. C'è chi fa il bagno, chi prende il sole, chi gioca a carte e chi semplicemente chiacchera.

13 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Ogni 15 giorni i familiari possono telefonare in comunità per avere dal responsabile notizie del loro parente.

I contatti diretti degli ospiti con i familiari sono pensati nell'ottica di una gradualità nel distacco e della creazione di spazi di autonomia.



A questo scopo sono previste per gli ospiti tre possibilità:

- la corrispondenza: dopo 1 mese di permanenza in comunità, possono intrattenere una corrispondenza epistolare con i familiari e con le persone valutate utili al percorso riabilitativo.
- le telefonate: dopo 2 mesi di permanenza, una telefonata al mese.
- le visite: la prima, in comunità, al 4° mese di permanenza (salvo situazioni particolari che richiedano interventi diversi) e poi un'altra al 5° mese. Nei mesi successivi sono previsti contatti mensili esterni alla comunità e in seguito sono possibili anche brevi rientri in famiglia durante i week end.

E' importante sottolineare che nel caso ci siano figli minori, è assolutamente prioritario tenere in conto l'interesse e il benessere dei minori. Solo per questo motivo e su esplicita richiesta del servizio o dell'adulto che ne ha la tutela, è possibile fare eccezioni rispetto alla normale organizzazione dei rapporti con i familiari, ma non per soddisfare i bisogni del paziente che ha scelto di entrare in comunità prima di tutto per un percorso di cura personale.

In caso di pazienti che abbiano figli minorenni si richiedono al servizio referente le seguenti informazioni: la residenza e il domicilio del minore, se legalmente possibile; il nominativo e il recapito dell'affidatario; se l'affidatario è consensuale o giudiziale; i riferimenti degli eventuali servizi per i minori coinvolti.

Quando necessario, sono previsti contatti telefonici tra il responsabile della comunità e l'affidatario del minore allo scopo di conoscere la situazione familiare e gli eventuali vincoli. In base a queste informazioni sarà possibile concordare se mantenere anche con i minori le stesse modalità e tempi previsti per gli altri familiari o se prevedere delle eccezioni in senso restrittivo o viceversa.

Nel caso esistano disposizioni del Tribunale dei Minori che prevedano incontri protetti con i il genitore, Cascina Verde offre la possibilità di svolgere gli incontri presso la sua struttura sotto il controllo di una figura professionale adeguata non appartenente allo staff educativo della comunità.

14 COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Le spese di vitto, alloggio e del personale che garantisce le prestazioni sopra descritte sono coperte dal contributo stabilito da Regione Lombardia diverso per le due tipologie di pazienti (TR o DD)

Sono a carico degli utenti o dei familiari, nel limite delle possibilità, le spese per sigarette, farmaci non correlati alla diagnosi d'ingresso, spese per uscite di verifica, prodotti per l'igiene

Nel caso di difficoltà economica della famiglia o dell'utente, vengono comunque garantite dalla comunità le sigarette e quanto è strettamente necessario all'igiene personale.

Non essendo consentito agli ospiti tenere denaro personale in comunità, il responsabile conserva il denaro, ricevuto dai singoli o dai loro familiari, nella cassaforte della comunità, rilasciando ogni volta apposita ricevuta e impegnandosi ad utilizzarlo secondo le necessità dei singoli rendendo conto per iscritto di ogni spesa. Al termine del percorso riabilitativo, verrà riconsegnato ogni eventuale residuo.

15 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

E' prevista una Supervisione che viene calendarizzata in base alle disponibilità degli operatori con una risorsa esterna. Durante queste riunioni il consulente esamina i casi presentati e suggerisce modalità di intervento e correzioni comportamentali generando in tal modo una situazione di formazione continua.

Gli operatori partecipano a **corsi di formazione esterni e interni** su temi specifici scelti a seconda delle necessità.



16 GIORNATA TIPO IN COMUNITA'

Essendo una comunità residenziale è aperta 24 ore al giorno e 365 giorni l'anno.

Per quanto riguarda invece le attività esse hanno l'orario di seguito riportate

7,00	Sveglia
8,00	Prima colazione
8,30	Assunzione terapie farmacologiche
9,00	Pulizie e riordino casa
9,30	Attività nei vari ambienti lavorativi (serra, legatoria, manutenzione della struttura)
12,30	Riunione di verifica della mattinata
13,00	Pranzo
14,00	Assunzione terapie farmacologiche
14,00/15,00	Riposo/Tempo libero
15,30	Attività diverse nel corso della settimana (lavorative, arte terapia, riunione di comunità, gruppi terapeutici, gruppi di sostegno psicologico, colloqui psicologici e psichiatrici)
18,30	Tempo libero
19,30	Cena
20,00	Assunzione terapie farmacologiche
21,00	Momento ricreativo libero o organizzato
22,45	Buona notte

17 ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITÀ

La Comunità di Milano è una struttura residenziale aperta tutto l'anno.

L'accesso alla struttura e le visite dei familiari ai propri parenti degenti sono regolamentati per garantire contemporaneamente il mantenimento dei rapporti e l'opportunità di usufruire di un supporto familiare psicoeducativo e insieme la protezione degli ospiti da interferenze esterne improprie.

18 PER RAGGIUNGERE LA COMUNITA' DI MILANO - OLGETTINA

In auto: Dalla tangenziale EST, prendere l'uscita "Cascina Gobba – Palmanova"

Seguire le indicazioni per l'ospedale San Raffaele. Subito dopo l'ospedale San Raffaele e prima del rondò di entrata a Milano 2, girare a sinistra in via Olgettina seguendo le indicazioni CASCINA VERDE.



Per chi arriva da Milano 2 (via Rombon o parco Lambro)

Seguire le indicazioni NH hotel, superarlo e subito dopo l'ultimo rondò di Milano 2 girare a destra in via Olgettina seguendo le indicazioni CASCINA VERDE

A piedi: Prendere la Metropolitana 2 (verde). Fermata Cascina Gobba. Prendere l'autobus 925 direzione ospedale San Raffaele.

Scendere di fronte all'AMSA. Proseguire a piedi nella direzione di Milano

Prima del cartello Milano2 girare a sinistra in via Olgettina seguendo le indicazioni CASCINA VERDE

19 PER CONTATTARCI

- Centro Specialistico Agnesi: Via G.Agnesi 19 – Milano *per l'ammissione alla comunità*
D.ssa Claudia Povoleri: tel 02.58305062
- Comunità: Via Olgettina, 80 – Milano
Dr. Mariani Carlo: tel 02.2137312 – fax 02.26920394
e-mail: amministrazione@cascinaverde.org

20 MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI E GESTIONE DEI RECLAMI

Cascina Verde garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati entro 7 giorni dall'accaduto, a voce o per iscritto, in forma privata o pubblica. Il Responsabile, anche coadiuvato dagli operatori, provvede ad esaminarlo e darne risposta al massimo entro 7 giorni dalla presentazione. L'ospite che ha presentato reclamo sarà tutelato per non subire conseguenze per la sua iniziativa. Per migliorare costantemente il proprio servizio Cascina Verde, sottopone a costante valutazione l'efficacia degli interventi terapeutici e l'adeguatezza dei servizi offerti.

a) Diritti della persona

- L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali e politiche.
- Ha diritto di ricevere a titolo gratuito tutti i servizi legati all'attività di cura prevista.
- Ha diritto ad ottenere informazioni sulle prestazioni che gli vengono erogate, che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato alle terapie proposte.
- Ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali.
- Ha diritto al rispetto della propria dignità, intimità e pudore e di essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza.
- Ha diritto di essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza dover chiedere favoritismi che non sarebbero comunque autorizzati.
- Ha diritto ad un'obiettiva parità indipendentemente dal sesso, nazionalità, provenienza, gravità e gravosità del disagio o convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- Ha diritto a non essere ingiuriato o insultato o ricevere trattamenti spiacevoli da parte degli operatori anche in seguito a qualche azione compiuta malamente oppure per qualche omissione.
- Ha diritto a proporre reclami e ad essere informato sugli esiti degli stessi.



b) Doveri degli ospiti

Gli ospiti, quando accedono alle Comunità di Cascina Verde, sono invitati:

- Ad avere un comportamento responsabile e rispettoso degli altri ospiti.
- A collaborare con il personale per la buona riuscita del percorso di cura.
- A rispettare il regolamento e le norme interne alla struttura.
- A rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della comunità.

Le trasgressioni possono comportare delle sanzioni, fino all'allontanamento dalla struttura.

c) Opuscoli informativi

Sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari:

- La Carta dei Servizi e Il Regolamento
- L'elenco di documenti personali e sanitari e del corredo utili all'ingresso in comunità

21 GARANZIA DI CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di dimissioni o di trasferimento presso un'altra struttura, viene rilasciata all'utente una relazione di dimissione in cui vengono evidenziate: le condizioni di salute; la terapia farmacologica in corso; la sintesi sul percorso comunitario e la necessità di trattamenti successivi; le eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Tale relazione è inviata per conoscenza ai Servizi referenti (Ser.T. e C.P.S.).

22 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Cascina Verde integra la propria valutazione con quella della soddisfazione soggettiva degli ospiti. Annualmente si somministra a utenti e familiari che partecipano al percorso un questionario per rilevare il grado di soddisfazione finalizzato a migliorare la qualità dei propri servizi. I risultati dei questionari vengono discussi con gli utenti presenti in Comunità nell'ambito di una delle riunioni settimanali dell'intera comunità.

23 ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

Su richiesta scritta dell'interessato o di persona dallo stesso formalmente delegata è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria personale.

Con la stessa modalità è possibile ottenere il rilascio di copia della documentazione sociosanitaria entro 60 giorni al costo di € 0,10 alla pagina.

Alla carta dei servizi sono allegati la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi.



A. Allegato 1

REGOLAMENTO DELLA COMUNITA' di MILANO – OLGETTINA

L'ingresso in comunità è una scelta personale, responsabile e autonoma. Le regole di convivenza sono uguali per tutti e sono fondate sul rispetto degli altri e dell'ambiente residenziale. All'inizio potrebbe risultare faticoso adeguarsi e capire il significato di queste regole, ma in breve tempo l'aiuto degli educatori e la vita di gruppo consentiranno di capirne le ragioni ed il valore.

Ti chiediamo di leggere attentamente il regolamento che qui segue chiedendo, laddove non ti fosse chiaro, maggiori spiegazioni all'educatore.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il percorso comunitario si pone come obiettivi:

- Il raggiungimento del maggior livello di autonomia personale possibile senza il ricorso all'uso di sostanze stupefacenti, quindi superando la dipendenza.
- La creazione o la ricostruzione ove possibile, di relazioni con i familiari e gli amici e lo sviluppo della disponibilità e interesse per le attività lavorative e ricreative.
- Acquisire o riacquisire competenze sociali e lavorative
- Verificare l'introduzione delle competenze apprese con esperienze esterne alla Comunità
- Nella fase finale accompagnare al reinserimento sociale attraverso un progressivo distacco dalla struttura.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

- L'ammissione in comunità avviene in collaborazione con il Ser.D. e il C.P.S. ed è preceduto da alcuni colloqui che consentono una reciproca conoscenza e la conferma della scelta di ingresso.
- Il programma prevede diverse fasi: accoglienza (30/40 giorni di effettiva presenza in Comunità); osservazione (90/180 giorni di stabilizzazione in Comunità); trattamento residenziale (180/240 giorni di responsabilizzazione sulla scelta di cura e successiva sperimentazione esterna delle competenze acquisite), valutazione progetto di vita (90 giorni con uscite mirate a verificare la fattibilità del Progetto di vita), reinserimento (90/180 giorni per la concretizzazione di un progetto di reinserimento sociale da concordare con i servizi del territorio di provenienza). A conclusione di ogni fase sarà valutata l'idoneità della proposta terapeutica ai bisogni della persona.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE ED EDUCATIVE

- Con l'accoglienza al momento dell'ingresso sarà fornito dagli educatori l'aiuto per una rapida familiarizzazione con la vita della comunità e per l'inserimento nella fase di osservazione, che serve a definire un progetto terapeutico/educativo personalizzato.
- Le attività che vengono svolte durante la permanenza in comunità attualmente sono: gruppi di psicoterapia; arteterapia; terapia familiare; gruppi esperienziali (Montagnaterapia, Giochi di Ruolo, Gruppo Donne); colloqui psichiatrici; colloqui educativi; colloqui Psicologici attività lavorative (serra e legatoria) e sportive. Le attività proposte sono individuali, di piccolo gruppo o di Comunità; ogni singolo Progetto Terapeutico Individuale prevederà quali saranno le attività proposte al singolo.

REGOLE PRINCIPALI

- Non sono tollerate in alcun modo forme di aggressione fisica e verbale: nella forma dell'aggressione fisica comporta l'immediata sospensione o l'allontanamento dalla comunità.



- L'uso e la detenzione di droga e alcol sono ritenuti fatti gravi e possono comportare sia l'immediata sospensione che l'espulsione dalla comunità. A questo scopo gli educatori possono controllare a loro discrezione le persone o le cose introdotte in comunità.
- Non sono consentiti rapporti né etero né omosessuali all'interno della comunità: anche in questo caso si valuta la sospensione o l'allontanamento dal programma.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

- Tutti i residenti della comunità sono coinvolti e responsabilizzati nelle attività quotidiane.
- Gli incarichi assegnati a ciascuno hanno come scopo l'acquisizione di una maggiore autonomia personale.
- Tutti sono tenuti ad osservare le norme e gli orari della vita in comunità.
- I tre pasti della giornata costituiscono un momento importante per stare insieme: per questo i tempi a tavola sono rispettati da tutti. Non è consentito mangiare fuori dagli orari dei pasti, se non su prescrizione medica.
- Pulizie e riordino della casa spettano a tutto il gruppo, secondo l'organizzazione interna. Ogni giorno si provvede al riordino delle camere e degli ambienti comunitari, come alle pulizie di stoviglie e cucina.
- L'aspetto generale della persona, igiene e abbigliamento devono essere curati.
- L'uso della televisione e della musica sono regolamentati.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni derivati dall'uso del tabacco, in comunità è consentito fumare un massimo di 12 sigarette al giorno. E' VIETATO FUMARE all'interno della Comunità se non negli spazi dedicati e non negli orari di RIUNIONE E DURANTE I PASTI.
- Durante la permanenza in Comunità verranno effettuati dei controlli periodici delle urine.
- Tutto il denaro, gli oggetti di valore e i documenti devono essere depositati al momento dell'entrata nell'ufficio degli educatori. La Comunità non risponde degli effetti personali trattenuti presso di sé.
- Non è consentito introdurre estranei in Comunità senza previa autorizzazione.
- Vanno rispettate le proprietà della Comunità e degli altri ospiti.
- L'assunzione di farmaci e/o terapie deve avvenire solo su prescrizione medica strettamente personale. Tutti i farmaci prescritti sono affidati al responsabile che curerà che vengano conservati in luoghi protetti e controllerà che vengano assunti secondo le prescrizioni.
- Nessun ospite della comunità può, di sua spontanea volontà, interrompere le terapie concordate con il medico. Eventuali riduzioni di terapia vanno concordati con il medico. Nei casi più gravi, l'interruzione volontaria, senza parere favorevole del medico, della terapia farmacologica, può portare all'allontanamento dalla comunità da parte dello staff.
- Le dimissioni saranno possibili solo dopo aver sentito i servizi invianti e dopo che la comunità si sia messa d'accordo sulla terapia e sull'eventuale terapia sostitutiva da consegnare all'ospite in uscita. Le dimissioni potranno essere effettuate da martedì a venerdì non nei giorni festivi.
- In caso di allontanamento da parte dello staff verrà consegnato solamente la carta d'identità, la tessera sanitaria, un biglietto per un mezzo pubblico, un eventuale biglietto ferroviario, o il corrispettivo in danaro, e i documenti personali.
- Le uscite dalla comunità possono avvenire solo dopo esplicito consenso da parte degli educatori e previa richiesta al Responsabile o chi ne fa le veci nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,30 alle 15,30. In tal caso verrà consegnato solamente la carta d'identità, la tessera sanitaria, un biglietto per un mezzo pubblico, un eventuale biglietto ferroviario, o il corrispettivo in danaro, e i documenti personali.
- Ogni allontanamento non concordato dalla Comunità verrà considerato come interruzione volontaria del programma: l'eventuale rientro dovrà essere quindi con le prassi decise dall'intera équipe operatori nella riunione settimanale d'équipe e previo incontro dell'utente con i propri servizi territoriali che dovranno acconsentire al reingresso.
- Nel caso il programma residenziale sia interrotto per volontà propria o per espulsione, ognuno è tenuto a portare via all'uscita tutto ciò che gli appartiene. Delle cose che vengono lasciate, la comunità non è tenuta a rispondere.

Attesto di aver preso visione del Regolamento e di accettarlo in ogni sua parte. Come conferma lo sottoscrivo.

Milano,

FIRMA PER ACCETTAZIONE



B. Allegato 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI

STRUTTURA Milano - Olgettina Azzate - Comunità Azzate – Gallarate Vimodrone - Panda

DATA:

__/__/____

Mesi di comunità:

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.

Se lo desideri, potrai aggiungere delle note di spiegazione negli spazi previsti

1. Quanto sei soddisfatto della comunità?

per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------

2. Al colloquio prima dell'ingresso ti è stato spiegato il programma generale e le regole della comunità in modo:

per nulla soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente
-------------------------	--------------------	---------------	---------------------

3. E' stato rispettato il tempo concordato al colloquio per l'ingresso in comunità?

per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------

4. Esprimi un giudizio complessivo sul **primo mese** di comunità:

per nulla soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente		
a) ti sei sentito accolto?		per nulla	poco	abbastanza	molto
b) ti sei sentito aiutato ad entrare nella vita della comunità?		per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

5. Esprimi un giudizio complessivo sul periodo di **osservazione** (2°- 4° mese):

per nulla soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente		
Valutando solo il periodo dell'osservazione, sei soddisfatto:	a) dell'educatore di riferimento?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	b) del gruppo degli operatori?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	c) dello psicologo?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	d) dello psichiatra?	per nulla	poco	abbastanza	molto

	e) degli obiettivi proposti?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	f) di come è organizzato il tempo?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	g) delle attività terapeutiche?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	h) delle attività lavorative?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	i) degli incontri con i familiari?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	l) delle attività ricreative?	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

6. Esprimi un giudizio complessivo sul periodo di **trattamento** (5°- 12° mese)? (non compilare se sei ancora in osservazione)

		per nulla soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente
Valutando solo il periodo del trattamento, sei soddisfatto:	a) dell'educatore di riferimento?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	b) del gruppo degli operatori?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	c) dello psicologo?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	d) dello psichiatra?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	e) del Progetto Individualizzato?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	f) di come è organizzato il tempo?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	g) delle attività terapeutiche?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	h) delle attività lavorative?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	i) degli incontri con i familiari?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	l) degli incontri con i tuoi Servizi?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	m) delle attività ricreative?	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

7. Esprimi un giudizio complessivo sul periodo di **dimissione** (13° - 18° mese)? (non compilare se non sei in dimissione)

Valutando solo il periodo delle dimissioni, sei soddisfatto:	a) dell'educatore di riferimento?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	b) del gruppo degli operatori?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	c) dello psicologo?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	d) dello psichiatra?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	e) del Progetto Individualizzato?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	f) di come sono organizzate le verifiche?	per nulla	poco	abbastanza	molto
	g) delle attività terapeutiche?	per nulla	poco	abbastanza	molto



i) degli incontri con familiari e psicologa?	per nulla	poco	abbastanza	molto
l) degli incontri con i tuoi Servizi?	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

8. Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti degli operatori della comunità:

a) competenza professionale	per nulla	poco	abbastanza	molto
b) disponibilità	per nulla	poco	abbastanza	molto
c) precisione e affidabilità	per nulla	poco	abbastanza	molto

9. Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti dei consulenti della comunità (psicologi, psichiatra):

a) competenza professionale	per nulla	poco	abbastanza	molto
b) disponibilità	per nulla	poco	abbastanza	molto
c) precisione e affidabilità	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

10. Quanto sei soddisfatto di questi aspetti della comunità:

a) cura della tua salute fisica	per nulla	poco	abbastanza	molto
b) cura della tua salute psichica	per nulla	poco	abbastanza	molto
c) cura di una regolare alimentazione	per nulla	poco	abbastanza	molto
d) cura dell'igiene	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

11. Quanto sei soddisfatto di come sono organizzati e arredati i seguenti ambienti:

a) sala da pranzo	per nulla	poco	abbastanza	molto
b) salotto	per nulla	poco	abbastanza	molto
c) cucina	per nulla	poco	abbastanza	molto
d) camere da letto	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____



12. Quanto sei soddisfatto di questi altri servizi della comunità:

a) preparazione dei pasti	per nulla	poco	abbastanza	molto
b) funzionamento della lavanderia	per nulla	poco	abbastanza	molto
c) organizzazione gite e uscite in genere	per nulla	poco	abbastanza	molto

Suggerimenti: _____

13. Se lo desideri puoi aggiungere qualche commento su altri aspetti qui non considerati

Grazie per la collaborazione!



C. Allegato 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLE STRUTTURE DI CASCINA VERDE

Consapevole che il livello di soddisfazione dei famigliari costituisce una risorsa importante per migliorare la qualità del proprio operato, l'Associazione Cascina Verde Spes ONLUS ha attivato l'elaborazione del presente questionario con lo scopo di rilevare la qualità percepita dei servizi offerti. Il questionario viene proposto ai famigliari degli ospiti delle comunità di Cascina Verde con cadenza annuale. Chiediamo ai famigliari di compilare il questionario in forma anonima e di restituirlo direttamente agli operatori della Comunità o mettendolo nell'apposita cassettona che trovate nell'ambulatorio di via Agnesi 19.

ETA' DELL'OSPITE: Anni.....				
L'OSPITE E' IN COMUNITA' DA	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 1 anno	<input type="checkbox"/> oltre 1 anno	
CHI COMPILA IL QUESTIONARIO E' PER L'OSPITE	<input type="checkbox"/> genitore	<input type="checkbox"/> coniuge/compagno	<input type="checkbox"/> figlio	<input type="checkbox"/> altro:
L'OSPITE RISIEDA NELLA STRUTTURA	<input type="checkbox"/> Milano - Olgettina	<input type="checkbox"/> Azzate - Comunità	<input type="checkbox"/> Azzate - Gallarate	<input type="checkbox"/> Vimodrone - Panda

1.- CONOSCENZA DELLA COMUNITA':

Aveva raccolto informazioni sulla nostra struttura prima di contattarci?		<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
Se sì:					
Dove ha trovato molto le informazioni utili?	<input type="checkbox"/> serv. dipendenze/ psichiatria	<input type="checkbox"/> amici/parenti	<input type="checkbox"/> internet	<input type="checkbox"/> altro	
E' soddisfatto delle informazioni raccolte?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

2. ACCOGLIENZA:

Ha partecipato alla fase di accoglienza del suo famigliare in Comunità?		<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
Se sì:					
E' soddisfatto delle informazioni ricevute nel colloquio di accoglienza?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

E' soddisfatto di cortesia, professionalità e disponibilità degli operatori nei colloqui di accoglienza?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
--	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

E' soddisfatto dei tempi di attesa prima dell'ingresso in Comunità?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
---	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

3. AMBIENTE DI VITA:

Ha già avuto modo di visitare Comunità?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
---	-----------------------------	-----------------------------

Se sì:

E' soddisfatto dell'ambiente comune in Comunità (aspetto, comodità, luminosità, spazi,...)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto dei luoghi personali degli ospiti (comodità, dimensione, arredo,...)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto della cura dedicata agli ambienti di vita (ordine, pulizia e igiene)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

4. SERVIZI OFFERTI:

Conosce i servizi offerti dalla Comunità al suo familiare?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
--	-----------------------------	-----------------------------

Se sì:

E' soddisfatto delle attività terapeutiche proposte (gruppi, colloqui, riunioni)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto delle attività ordinarie proposte agli ospiti (lavoro, giochi, cura dell'ambiente)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

E' soddisfatto delle proposte straordinarie organizzate (gite, feste, uscite sportive o culturali)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
---	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

5. PERSONALE:

Ha avuto modo di conoscere il personale della Comunità?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
---	-----------------------------	-----------------------------

Se sì:

E' soddisfatto della professionalità e cortesia del personale nei confronti del suo familiare (educatori, infermieri, operatori, volontari,...)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto di professionalità e cortesia dei consulenti esterni nei confronti del suo familiare (psicologi, psicoterapeuti, psichiatri, ...)?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

6. FAMIGLIA:

E' stato coinvolto nel percorso terapeutico del suo familiare?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
--	-----------------------------	-----------------------------

Se sì:

E' soddisfatto del tipo di coinvolgimento terapeutico proposto alla famiglia?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto di cortesia, professionalità e disponibilità degli operatori nei colloqui terapeutici familiari?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto di qualità e quantità della comunicazione tra comunità e famiglia?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

7. CLIMA EMOTIVO E ATMOSFERA IN COMUNITA':

Ha un'opinione in merito al clima emotivo della comunità?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
---	-----------------------------	-----------------------------

Se sì:



E' soddisfatto dei rapporti umani che le sembra abbia sviluppato il suo familiare in Comunità?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente
E' soddisfatto del clima che percepisce in Comunità durante le visite periodiche?	<input type="checkbox"/> del tutto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per niente

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto dalla Comunità o al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).

Grazie per la collaborazione



D. Allegato 4

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI

Dati riguardanti un questionario sulla condizione e organizzazione del lavoro e sul benessere percepito

Generale

Da quanti anni lavori nell'Associazione Cascina Verde Spes?

<i>Per lavoro ti trovi a usare a tue spese e in che misura :</i>	Mai	A volte	Spesso
il tuo telefono ?			
la tua auto ?			
altre attrezzature di tua proprietà ?			

Articolazione dell'orario di lavoro

Per quante ore settimanali sei assunto ?

	No	Abbastanza	Si
Sei soddisfatto del tuo orario di lavoro?			
Vorresti lavorare di più ?			
Vorresti lavorare di meno ?			
L'articolazione del tuo orario di lavoro è per lo più definita ?			
L'articolazione del tuo orario di lavoro è per lo più variabile ?			

Retribuzione	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Quanto sei soddisfatto della politica retributiva attuata?				

L'esperienza professionale	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Nella tua percezione, quanto il tuo lavoro ha un impatto sociale positivo?				
Quanta creatività/autonomia riesci a esprimere nello svolgimento del tuo lavoro?				
In che misure le occasioni formative organizzate o permesse dalla associazione ti sono di sostegno nel tuo lavoro?				

In che misura il lavorare in équipe ti è di sostegno nel tuo lavoro?				
In che misura la supervisione ti è di sostegno nel tuo lavoro?				
Quanto valuti positivamente il rapporto con i colleghi sotto l'aspetto relazionale?				
Quanto positivamente valuti le relazioni con i colleghi sotto il profilo della competenze professionale?				
Quanto ti soddisfa complessivamente l'esperienza professionale che stai compiendo?				

La gestione dei conflitti	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
I conflitti eventualmente presenti tra colleghi ti sembrano gestiti adeguatamente?				

La decisionalità	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Quanto ti sembra di poter incidere a livello decisionale rispetto all'attività ed alla gestione del servizio in cui operi?				
Quanto ti sembra di poter incidere a livello decisionale rispetto all'attività e alla gestione dell'Associazione?				
Quanto ti sembrano adeguate le modalità decisionali utilizzate nella gestione complessiva dell'Associazione?				

Il livello di coordinamento	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Quanto adeguato ti sembra il livello di coordinamento nel lavoro tra colleghi?				
Quanto adeguato ti sembra il livello di coordinamento dell'attività complessiva dell'Associazione?				

Il controllo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Quanto ti sembrano adeguate le modalità del controllo esercitato sull'attività dei singoli lavoratori ?				
Quanto ti sembra di partecipare al controllo dell'attività e alla gestione del tuo servizio ?				

Il flusso delle informazioni	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Ti ritieni sufficientemente informato rispetto a tutto ciò che attiene al servizio in cui operi ?				
Ti ritieni sufficientemente informato rispetto a quanto può interessarti relativamente alle diverse attività dell'Associazione?				



Ti sembrano adeguate le modalità informative interne al servizio ?				
Ti sembrano adeguate le modalità informative esistenti tra le diverse attività ?				
Sei soddisfatto del numero, tipo, puntualità, accuratezza delle informazioni che ti giungono dall'Associazione?				

Data di compilazione _____



E. Allegato 5

MODULO RECLAMI

Al Responsabile

C.T. CASCINA VERDE –

OGGETTO: Segnalazione di disservizio – reclami

Il/La sottoscritt nat.... Il

Residente a in Via n.

Telefono /, in qualità di:

Utente

Parente di utente

Specificare in questo caso nome e cognome dell'utente

Segnala quanto segue (**indicare con precisione il giorno, il luogo e il tipo di disservizio oggetto della presente segnalazione, allegando anche eventuale documentazione**)

Informativa ai sensi del D.L.gs 196 del 30.6.2003

Si informa la S.V. che, ai sensi dell'art.13 del D.L.gs. 196/2003, l'Associazione Cascina Verde Spes Onlus tratterà i dati personali, forniti con la presente segnalazione, nel rispetto del diritto alla privacy ed esclusivamente per gestire la presente segnalazione.

Data

Firma