



CARTA DEI SERVIZI

DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA DI AZZATE

Aggiornata gennaio 2021

SOMMARIO

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



1 LA COMUNITA' DI AZZATE

Cascina Verde di Azzate è una Comunità Terapeutica Residenziale situata in una villa che sorge in un grande spazio verde nel comune di Azzate (VA) in vista del lago di Varese e comprende un piccolo campo da calcio/pallavolo, una serra per coltivare ortaggi, un "percorso vita" nel bosco e un ampio giardino della biodiversità.

La comunità è accreditata per 21 posti residenziali di cui 10 come Modulo terapeutico Riabilitativo, 7 come Modulo Specialistico per pazienti in comorbidità psichiatrica e 4 come Modulo Abitativo Esterno (Progetto Immagina) situato in Piazza L. Zaro n.4 Gallarate, ben collegato alla rete stradale a pochi chilometri dalle FS.

2 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA COMUNITA'

La Comunità di Azzate è un'ampia villa immersa nella natura, circondata da un parco, ai margini della cittadina di Azzate e a poca distanza dalla città di Varese.

Si compone di:

- 1 ufficio di direzione
- 1 ufficio ad uso staff educativo
- 1 sala riunioni
- 1 locale colloqui individuali (psichiatra, psicologo e educatori)
- 1 locale attività artistiche/terapeutiche
- 1 locale infermeria
- 8 camere da letto per gli ospiti per complessivi 17 posti
- 1 camera da letto ad uso presidio notturno per complessivi 2 posti letto
- 10 bagni di cui 7 con doccia
- 1 locale unico comprensivo di sala da pranzo e di soggiorno
- 1 cucina
- 3 dispense per alimenti, di cui una con frigoriferi e freezer
- 1 dispensa per prodotti per le pulizie
- 1 locale lavanderia e stendibiancheria
- 1 locale ripostiglio attrezzi e manutenzione
- 2 fabbricati ad uso magazzino
- 2 serre coperte, una per coltivazioni e una sala giochi
- 1 campetto da calcetto e pallavolo

Il Modulo Abitativo Esterno è un appartamento sito al 2 piano di un immobile accreditato per 4 posti letto in Trattamento Terapeutico Riabilitativo.

3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- Presidente: Dr. Filippo Bettini
- Consigliere Delegato: Dr. Paolo Garavelli
- Responsabile dell'UdO di Azzate: Dr. Francesco Aliverti
- Responsabile Sanitario dell'UdO di Azzate: Dr. Gian Piero Leoni
- Responsabile del Modulo Specialistico per comorbidità psichiatrica: Dr.ssa Raffaella Frangi
- Responsabile del Modulo TRR: Dr.ssa Manuela Campagnani
- Responsabile dell'Unità Abitativa esterna: Dr.ssa Elena Ravazzi



4 IL PERSONALE OPERATIVO

- *Operatori qualificati*: 5 educatori professionali, 4 psicologi, 1 psichiatra, 1 arte terapeuta, 1 infermiere,
- *Operatori di supporto*: 4 operatori di supporto, 1 addetta alla cucina, 2 volontari
- *Consulenti*: 4 psicoterapeuti (per il filtro all'ingresso, terapia individuale, terapia familiare e terapia di gruppo) 1 arteterapeuta, 1 supervisore

5 REQUISITI DI ACCESSO

Cascina Verde accoglie presso la sua Comunità di Azzate 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 comorbidità 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 necessitano 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 (art. 94 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.

Nel Modulo Abitativo Esterno sono accolte persone di ambo i sessi, maggiorenni, con pregressi problemi da uso di sostanze e in carico ad un Servizio territoriale per le dipendenze. Per poter accedere, le persone devono:

- presentare un'astinenza comprovata da sostanze e alcol da almeno 3 mesi
- possedere un discreto livello di organizzazione del tempo e degli spazi
- riconoscere di avere bisogno di un ulteriore accompagnamento prima della completa autonomia
- possedere residue capacità lavorative
- essere in grado di autogestirsi e autosomministrarsi eventuale terapia farmacologica data in consegna dall'operatore
- avere un supporto economico personale per le spese di base (sigarette, mezzi di trasporto, farmaci non mutuabili, cellulare...) che possa essere garantito dalla famiglia, dal Comune o da risorse proprie (pensione invalidità, stipendio, etc.)
- condividere il progetto in corso con l'equipe e i servizi invianti di competenza nell'ottica di un lavoro di rete

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.

Per quanto riguarda l'inserimento nel Modulo Abitativo Esterno la formazione della lista di attesa avviene con questa procedura:

- contatto telefonico dei Servizi, della Comunità di provenienza o del paziente stesso
- invio delle relazioni sul caso
- primo colloquio con la responsabile al servizio d'invio o nella struttura che ospita
- secondo colloquio con l'educatore nell'appartamento e visione dell'immobile

Gestione della lista d'attesa e criteri di inserimento

- presenza del posto letto libero nell'appartamento entro 3 mesi dal primo colloquio
- valutazione in equipe del gruppo ospiti presente, per determinare la coerenza del nuovo ingresso
- ordine temporale della richiesta di inserimento (data di segnalazione del caso)
- valutazione di situazioni di particolare emergenza

7 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il giorno di entrata, il Responsabile della Comunità effettua il colloquio di accoglienza e apre la Cartella Utente (Fa.S.As.). Entro le prime quattro settimane di permanenza, un'educatrice 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; lo psichiatra e lo psicologo lo incontrano per una prima conoscenza della situazione clinica.

Al termine del mese l'equipe multidisciplinare assegna al nuovo utente l'educatore di riferimento (Case manager) e stende il Programma Individuale provvisorio.

Dopo altri 3 mesi l'equipe multidisciplinare, tenendo conto delle osservazioni psichiatrica, psicologica, testistica e educativa, definisce il Progetto Integrato (P.I.) e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) 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.

Il P.I., condiviso con l'ospite e, in appositi incontri, con il servizio referente, viene inserito nella Cartella Utente e viene valutato ogni quattro mesi con eventuale ridefinizione di alcuni obiettivi.

Per quanto riguarda 'Progetto Immagina', una volta stabilita la disponibilità all'accoglienza e la data d'ingresso, vengono organizzati se possibile alcuni momenti di conoscenza graduale con gli ospiti e gli operatori (pranzi, pernotti etc).

Al termine della fase dei colloqui si elabora congiuntamente col Ser.T. una prima ipotesi di progetto personale, la contrattazione con l'utente e l'avvio del percorso della presa in carico.

Dopo una fase di osservazione della durata di un mese si procede alla stesura del progetto educativo che l'utente deve condividere e sottoscrivere.

In appartamento è consentita una maggiore autonomia, incentivando il contatto diretto con i servizi invianti, permettendo le uscite da soli per la gestione delle pratiche mediche e burocratiche o per il tempo libero. In alcuni casi



viene sollecitata la partecipazione a corsi di riqualificazione professionale (computer, pasticceria, inglese o corsi di aggiornamento specifici alle proprie competenze)

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 struttura ospitante.

L'equipe multidisciplinare in accordo con i servizi inviati potrà decidere se far iniziare una ricerca lavoro del tutto autonoma o una borsa lavoro con monitoraggio del servizio apposito.

Nel caso di ricerca lavoro o borsa lavoro, viene mantenuta, ove possibile, la partecipazione alla riunione educativa di gruppo settimanale.

8 IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

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

Il programma è suddiviso in fasi di percorso, ciascuna con obiettivi specifici:

- a) *Accoglienza*: prima conoscenza e graduale inserimento
- b) *Osservazione*: valutazione del paziente e assessment diagnostico finalizzati al Progetto
- c) *Trattamento*: cura finalizzata al compenso e alla stabilizzazione
- d) *Verifiche*: verifica della tenuta del compenso in autonomia e costruzione del progetto di dimissione

Fermo restando la specificità degli obiettivi terapeutici individuali di ogni percorso, in generale i percorsi della comunità sono finalizzati a:

- Raggiungere e verificare all'esterno la tenuta della stabilizzazione raggiunta in comunità, attraverso graduali uscite programmate dalla struttura.
- Reperire e attivare tutte le risorse disponibili sul territorio di appartenenza, utili a garantire alla dimissione un sostegno sociale e psicologico effettivamente efficace per la persona

Nel Modulo Abitativo Esterno il tempo di permanenza massimo è di tre anni ma il progetto educativo viene concordato trimestralmente attraverso una condivisione degli obiettivi e una verifica del loro raggiungimento con l'ospite e il servizio territoriale di riferimento.

La gestione della quotidianità è mediata tra i fruitori del servizio e gli educatori.

Il regolamento d'utilizzo dell'appartamento è stabilito dall'equipe educativa e non è soggetto a negoziazione con gli ospiti.

All'ingresso si chiede all'ospite la lettura e la sottoscrizione del regolamento interno.

L'equipe potrà avvalersi di strutture e consulenti sul territorio per un appoggio psicoterapico individuale nel caso si ritenga necessario e utile questo tipo di intervento. Inoltre verrà effettuato un accompagnamento in caso di interventi specialistici: consulenze legali, incontri protetti con minori, eventuale revisione e modificazione della terapia farmacologica.

In caso di ricadute che compromettano la possibilità di continuare il progetto intrapreso l'equipe potrà valutare se interrompere definitivamente il programma oppure se proporre un ingresso comunitario con successiva valutazione di idoneità alla prosecuzione.

Tutti gli operatori hanno il compito di rispettare la mission del servizio, occupandosi della gestione operativa dello stesso; attivandosi per inserire la struttura residenziale in una rete territoriale formale (A.S.S.T., cooperative sociali, servizi psichiatrici, comuni, etc.) e informale (famiglie, amici, quartiere); gestire i rapporti con servizi e famiglie; effettuare colloqui d'ingresso con gli utenti e i colloqui di verifica periodica del contratto terapeutico; stesura del



contratto e del progetto terapeutico; contattare i servizi territoriali per aggiornamenti del progetto terapeutico e per eventuale modificazione della terapia; partecipare alle riunioni settimanali d'equipe e all'incontro di supervisione calendarizzato.

Gli educatori garantiscono almeno cinque visite settimanali nell'appartamento e una reperibilità telefonica 24 ore su 24 festivi inclusi; supportano gli utenti nella gestione dell'appartamento e della quotidianità, promuovendo la responsabilizzazione nella cura dello spazio abitativo, nell'amministrazione delle proprie risorse economiche e della somministrazione farmacologica; offrono un tutoraggio negli ambienti lavorativi e sociali concordato con il singolo utente.

Il responsabile della struttura si occupa primariamente del rapporto con i servizi invianti, eventuale richiesta di presa in carico qualora non fosse ancora avvenuta, avvio pratiche per invalidità, ricerca di centri diurni o laboratori terapeutici, rapporti con le famiglie se coinvolte, relazioni sui casi.

L'educatore professionale si occupa invece primariamente del reinserimento lavorativo (ricerca borse lavoro, contatti con i comuni e i servizi invianti, contatti con cooperative sociali o servizi del lavoro S.i.l. o N.i.l.), accompagnamento durante le prime fasi di ricerca lavoro (affiancamento nella stesura del curriculum, ricerca di agenzie interinali); ricerca di attività per il tempo libero (corsi, attività sportive o volontariato), affiancamento nelle mansioni giornaliere, supporto nelle pratiche amministrative (CAF, patronato etc) e domestiche (spesa alimentare, spesa prodotti di igiene, manutenzione immobile etc).

Lo staff educativo lavora in sinergia allo scopo di rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza e si avvale di un supporto esterno come luogo di confronto.

- **Supervisore:**

cura della gestione emotiva dell'agire degli operatori attraverso un incontro mensile di discussione dei progetti con gli educatori.

- **Consulenti specialistici:**

intervento su richiesta degli educatori.

- **Referente Comunità:**

confronto continuo con lo staff educativo e valutazione per utenti non idonei al programma di reinserimento

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.

Nel Modulo Abitativo Esterno sono previste le seguenti prestazioni

- *Primo contatto/colloqui selezione*: in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto espressa e si illustrano le offerte dell'unità d'offerta
- *Osservazione*: durata di un mese in cui si osservano e verificano i criteri minimi per impostare il programma proposto
- *Supporto educativo e monitoraggio psicologico*: finalizzati al raggiungimento degli obiettivi individuati (affiancamento nelle attività quotidiane, accompagnamenti fuori struttura, colloqui individuali, gruppo settimanali, ricerca di figure specialistiche sul territorio, incontri di rete con i servizi di riferimento.).
- *Cartella dati personali*: durante la permanenza viene redatta una cartella (Fa.S.As.) che contiene la documentazione inerente il programma in atto sia in formato cartaceo che elettronico,

11 LE ATTIVITA' PREVISTE

a) Per l'Area educativo-riabilitativa

- Colloqui educativi individuali *ogni 15/20 gg o al bisogno*
- Gruppi educativi (incontro del mattino, gr. di verifica, consiglio di comunità) per un totale di 6 ore a settimana
- Attività lavorative di assemblaggio, di ortovivaiismo, 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 x 4 mesi poi ogni 2 mesi*
- 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 2 gruppi
- Gruppi di Arte Terapia una volta a settimana i pazienti sono divisi in 2 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 dopo un mese
- Valutazione diagnostica multidisciplinare dopo 4 mesi e rivalutazione ogni 4 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 quadrimestrale.
- Condivisione della Valutazione e del Progetto con l'utente ad ogni stesura e aggiornamento e con i servizi referenti *al 4° mese e all'anno*
- 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

e) Per il Modulo Abitativo Esterno

- stesura Progetto Individualizzato e di obiettivi trimestrali da verificare con l'ospite
- accompagnamento alla ricerca lavorativa (stesura curriculum, apertura mail e ricerca attiva)
- gestione del rapporto con i servizi inviati e coinvolti (UEPE, tutela minori, comune etc)
- supporto nella creazione di una rete sociale
- gestione pratica dell'appartamento (dinamiche relazionali interne, supporto nella gestione domestica, pulizia, programmazione spese e organizzazione approvvigionamenti etc.)
- eventuale accompagnamento Richiesta Invalidità

12 I PROGETTI ATTIVI IN COMUNITA'

Particolare attenzione è stata data alla progettazione delle seguenti attività:

- a. GRUPPO MOTIVAZIONALE: "imparare" la Comunità per scegliere consapevolmente di rimanere
- b. GRUPPO BENESSERE: prendersi cura di sé stesso
- c. ATTIVITA' MOTORIA: riattivarsi a partire dal proprio corpo
- d. GRUPPO "CULTURALE": allargare mente e sguardo
- e. GIOCO ORGANIZZATO: gestire il tempo libero
- f. USCITE DI GRUPPO: vedere, sperimentare e conoscere "di nuovo"

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:

- le telefonate: dopo 15 giorni di permanenza una telefonata al mese, fino al quarto mese
- le visite: dopo un mese di permanenza e ogni mese fino al 4° mese, stando in comunità, poi ogni due mesi con la possibilità di uscire con i familiari e con l'inizio delle verifiche in autonomia sono possibili anche brevi rientri in famiglia programmate secondo le necessità del P.I. individuale.
- la corrispondenza: dopo 4 mesi di permanenza in comunità, possono intrattenere una corrispondenza epistolare con i familiari e con le persone valutate utili al percorso riabilitativo.

Sono anche previsti incontri di psicoterapia familiare finalizzati ad accompagnare la famiglia in un percorso di conoscenza e supporto, ma anche di sostegno al tentativo di cambiamento delle dinamiche familiari.

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 Modulo Abitativo Esterno i famigliari vengono tenuti aggiornati del programma svolto dagli utenti solo se richiesto dagli stessi utenti, se da loro ritenuto necessario si possono effettuare incontri in appartamento di condivisione del programma o di alcune scelte.

Il responsabile dell'appartamento, previo consenso dell'utente, si occuperà di:

- informare i famigliari sulla qualità del percorso in atto e sulla condizione psicopatologica e tossicomana del loro parente anche al fine di incentivare una maggiore consapevolezza circa lo stato di salute
- co-costruire dei progetti terapeutici individualizzati sulla base delle esigenze dell'utente e delle disponibilità del sistema di riferimento
- chiedere una partecipazione attiva di accoglienza dell'utente laddove vengano eventualmente programmati periodi di rientro a casa o verifiche concordate
- aiutare i famigliari a conoscere e a fruire attivamente delle risorse terapeutiche e sociali disponibili sul loro territorio

Lavorare con la famiglia significa coinvolgere attivamente nel percorso terapeutico dell'ospite dell'appartamento tutti i riferimenti affettivi stabili che hanno fatto parte della vita dello stesso e che si ritiene possano essere parte delle sue scelte future.

Per la maggior parte di loro la famiglia pare essere un riferimento fondamentale sia dal punto di vista psicologico che dal punto di vista pratico. Anche dove i rapporti si mostrano fortemente logorati la famiglia spesso rimane la risorsa principale anche in prospettiva della dimissione dall'appartamento.

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 famigliari, 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'

Le varie attività hanno di norma l'orario di seguito riportato:

7h30	Sveglia
7h45	Prima colazione
8h00	Assunzione terapie farmacologiche – Distribuzione sigarette
8h45	Pulizie e riordino casa
9h15	Gruppo quotidiano con gli educatori e distribuzione compiti della giornata
9h30	Attività educative e/o lavorative
10h45	Pausa caffè
12h30	Pranzo
13h30	Assunzione terapie – Distribuzione sigarette
14h00	Riposo/Tempo libero
15h30	Attività diverse nel corso della settimana (lavorative, educative, riabilitative, psicoterapeutiche)
17h30	Merenda e tempo libero
19h30	Cena
20h30	Assunzione terapie farmacologiche
21h00	Momento ricreativo libero o organizzato
23h00	Buona notte

17 ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITÀ

Sia la Comunità terapeutica che il Modulo Abitativo Esterno sono strutture residenziali aperte 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.

Nel Modulo Abitativo Esterno la calendarizzazione degli orari degli operatori viene apposta settimanalmente in base alle esigenze degli ospiti e alle necessità dei progetti attivati

18 PER RAGGIUNGERE LA COMUNITA' DI AZZATE

Con l'auto

- Da Milano: Autostrada A8 Milano Lgh direzione Varese, uscita Azzate-Buguggiate, dopo 500m seguire sulla destra le indicazioni per Azzate alla prima rotonda in Azzate a destra. Poi vedi sotto (tratto comune);
- Da Varese: Direzione Vergiate Sesto Calende, arrivati ad Azzate alla prima rotonda a destra, poi vedi sotto (tratto comune);
- Da Vergiate: (uscita del tratto di autostrada che collega la A26 Alessandria-Gravellona alla A8) Seguire le indicazioni per Varese arrivati ad Azzate, alla terza rotonda a sinistra, poi vedi sotto (tratto comune);

Tratto comune: dopo 500m a destra per via Matteotti, la si percorre tutta fino ad incrociare via Fiume, ancora a destra, dopo 50m a sinistra c'è via Cavour.

Con mezzi pubblici:

Treno: da Milano Ferrovie Nord o Ferrovie dello Stato Porta Garibaldi per Varese. Dal Piazzale della Stazione delle FNM di Varese o da Piazza Kennedy, che è nelle vicinanze, partono i pullman per Azzate (chiedere alla biglietteria della Stazione). Dalla fermata ritornare per via Piave in direzione Varese fino alla rotonda in corrispondenza della Trattoria Montallegro, a sinistra per via Colli, poi come sopra (tratto comune).



19 PER CONTATTARCI

- Centro Specialistico Agnesi: Via G.Agnesi 19 – Milano *per l'ammissione alla comunità*
D.ssa Claudia Povoleri: tel 02.58305062 – 393 8629440 – mail: filtrocascinaverde@gmail.com
- Comunità Terapeutica: Via Cavour 10 – Azzate (VA)
Dr. Aliverti Francesco: tel 0332.459702 – fax 0332.890286 - mail: cascinaverde1@gmail.com
- Modulo Abitativo: P.za Zaro 4 – Gallarate (VA)
D.ssa Elena Ravazzi cell 329 9470014 - mail: progettoimmagina@gmail.com

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' TERAPEUTICA DI AZZATE

L'ingresso in comunità è una scelta personale, responsabile e autonoma.

Le regole di base della convivenza sono uguali per tutti e fondate sul rispetto per sé, per gli altri e per l'ambiente residenziale e sulla collaborazione e partecipazione attiva alla vita della comunità.

All'inizio potrebbe risultare faticoso capire il significato di queste regole e adeguarsi ad esse, ma in breve l'aiuto degli educatori e la vita di gruppo consentiranno di capirne le ragioni e il valore.

Ti chiediamo di leggere con attenzione questo regolamento ed eventualmente di domandare agli educatori ogni chiarimento necessario.

MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ammissione in comunità avviene di preferenza in collaborazione con il Ser.T e/o il C.P.S. ed è preceduto da alcuni colloqui che consentono una reciproca conoscenza e la conferma della scelta dell'ingresso.

Il programma richiede una permanenza che può variare tra i 18 e i 36 mesi, così suddiviso: 1 mese di accoglienza; 3 mesi di osservazione diagnostica; un periodo non precisabile di trattamento, necessario al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale; 6 mesi di verifica. Questi tempi possono essere adeguati alle reali esigenze e obiettivi di ciascuno.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il programma di trattamento personalizzato in comunità ha come obiettivi:

- Individuare le aree problematiche, riconoscerle e porsi degli obiettivi di miglioramento nella astensione dall'uso di sostanze, nella cura di sé, nelle relazioni con le persone, nei rapporti familiari e nel lavoro.
- Il raggiungimento di una situazione di stabilità nella partecipazione alla vita comunitaria e nelle farmacoterapie.
- La verifica all'esterno della tenuta della stabilizzazione raggiunta in comunità.

Il progressivo distacco dalla struttura sarà attuato anche attraverso la costruzione di un progetto condiviso di reiserimento sociale, da realizzare in collaborazione con i servizi del proprio territorio.

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.

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.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE E EDUCATIVE

Nel 1° mese di accoglienza sarà fornito dagli educatori tutto l'aiuto necessario per una rapida familiarizzazione con la vita della comunità e per l'inserimento nella fase di osservazione, che serve a definire un progetto educativo e terapeutico personalizzato.

Le attività che vengono svolte durante la permanenza in comunità sono: gruppi e colloqui con gli educatori; colloqui individuali con lo psichiatra; gruppi e colloqui individuali con lo psicologo; attività lavorative (orto-florovivaiismo e assemblaggio); attività sportive; gite.

REGOLE PRINCIPALI

La trasgressione a queste regole può comportare, dopo una valutazione degli operatori, la sospensione temporanea del programma o la sua chiusura definitiva.

- L'uso o la detenzione di qualsiasi droga è ritenuto un fatto grave. A questo scopo gli educatori possono perquisire a loro discrezione le persone o le cose introdotte in comunità e periodicamente saranno effettuati dei controlli delle urine.

L'assunzione di terapie deve avvenire solo su prescrizione medica strettamente personale. Tutti i farmaci prescritti sono affidati al responsabile della comunità, il quale avrà cura che vengano conservati in luoghi protetti e controllerà che vengano assunti secondo le prescrizioni.

Non è consentito il consumo di nessuna bevanda alcolica.

- Non è tollerata in alcun modo la violenza: nella forma dell'aggressione fisica è ritenuto un fatto grave, ma occorre educarsi decisamente a controllare anche le forme di aggressione verbali.
- All'interno della comunità non è consentita nessuna attività eterosessuale o omosessuale.

REGOLAMENTO PER SOSPENSIONI, ESPULSIONI, INTERRUZIONI, ABBANDONI.

- La **Sospensione** viene discussa e decisa nella prima riunione degli operatori dopo l'accaduto e applicata, quando ci sono i presupposti per rielaborare un contratto terapeutico che permetta di proseguire nel programma. Si informa il Servizio e la famiglia. Si assicura la possibilità di raggiungere il proprio servizio in sicurezza (con i familiari o accompagnando alla stazione più vicina con biglietto pagato fino a destinazione). Si consegnano i documenti; si affidano le terapie, se accompagnati da un familiare



affidabile. Le condizioni per il rientro vengono valutate dagli operatori della comunità, sentito il parere dei servizi referenti.

- L'**interruzione** è conseguenza di una rottura del contratto terapeutico, per trasgressioni gravi e ripetute. Si assicura prima dell'uscita un contatto telefonico con i familiari e con il Ser.T.; si consegnano documenti e effetti personali, non denaro. L'eventuale richiesta di reingresso verrà valutata dagli operatori, sentito anche il parere dei servizi referenti.
- L'**espulsione** è conseguenza di una grave situazione di compromissione della sicurezza della Comunità, che costringe ad intervenire con un allontanamento immediato, se necessario anche con l'aiuto delle forze dell'ordine. Si consegnano solo i documenti e gli effetti personali e si procede all'immediato allontanamento. Ser.T. e familiari sono avvisati ad allontanamento avvenuto. Nella successiva riunione degli operatori, si valuterà se considerare l'espulsione come un'interruzione o piuttosto una sospensione.
- L'**abbandono volontario** è la decisione personale, non condivisa dagli operatori, di lasciare la comunità. Se la richiesta avviene tra le 9,00 e le 17,00 dal lunedì al venerdì, si contatta il Servizio e la famiglia, chiedendole la disponibilità ad occuparsi del trasporto, altrimenti vengono assicurati i biglietti per il viaggio. Si consegnano i documenti e gli effetti personali. Se la richiesta è fuori orario, si consegnano solo i documenti e gli effetti personali. L'eventuale richiesta di reingresso verrà valutata dagli operatori, sentito anche il parere dei servizi referenti.
- La **chiusura anticipata e concordata del programma** può avvenire per decisione degli operatori, al verificarsi della mancanza delle condizioni minime per proseguire (nessuna motivazione e collaborazione al trattamento). Si avvisano per tempo i servizi referenti e i familiari, perché possano valutare altre soluzioni. Si organizza con loro l'accompagnamento al luogo di destinazione scelto. Si consegnano i documenti e gli effetti personali.

ORARIO GENERALE DELLA GIORNATA

7h30	Sveglia
7h45	Colazione
8h00	Somministrazione terapie – Distribuzione sigarette
8h15	Riordino camere e Pulizie
8h45	Controllo pulizie
9h15 – 9h45	Gruppo quotidiano con gli educatori e distribuzione compiti della mattina
9h50 – 11h00	Attività educative e lavoro
10h45 – 11h00	Pausa caffè
11h15 – 12h15	Attività educative e lavoro
12h30	Pranzo
	Somministrazione terapie – Distribuzione sigarette
14h00 – 15h15	Riposo o Attività lavorativa
15h15 – 15h30	Pausa
15h30 – 17h30	Attività lavorativa o Gruppi terapeutici o educativi
17h30 – 19h30	Merenda e tempo libero (docce) – Distribuzione Sigarette
19h30	Cena



Somministrazione terapie

21h00 – 23h00	Tempo libero (TV, gioco, lettura...)
22h00	Ultima somministrazione della terapia
23h00 – 7h30	Riposo per tutti

REGOLE GENERALI

- Il giorno concordato per l'ingresso in comunità occorre presentarsi con tutta la **documentazione richiesta**, pena la possibilità di non essere accettati. In particolare:
 - La certificazione rilasciata dal Servizio referente (Ser.T. o N.O.A.).
 - La documentazione sanitaria e la prescrizione medica per qualsiasi terapia
 - I documenti personali: carta d'identità e tesserino sanitario
- Il corredo personale necessario è dettagliatamente descritto in un foglio presentato a parte
- Non è ammesso indossare o tenere oggetti personali di valore (anelli, orecchini, collane, bracciali e spille, soldi ecc.); né cellulare, i-pod, i-pad, iphone, videogiochi, radio, walkman, Tutto il denaro e gli oggetti di valore devono essere consegnati, al momento dell'entrata. La comunità non risponde degli effetti personali trattenuti presso di sé. Tutto quello che non è ammesso e che viene trovato al momento della perquisizione è in ogni caso ritirato, conservato nell'ufficio di direzione e restituito solo all'uscita o direttamente ai familiari.
- Non è consentito l'uso di prodotti contenenti **alcool**.
- E' invece consentito, sempre previa visione del responsabile o degli educatori, portare libri, riviste, materiale utile per hobby personali da svolgere nel tempo libero, CD e DVD.
- **Tutti** i residenti della comunità sono in vario grado **coinvolti e responsabilizzati** nelle attività quotidiane (pulizie e riordino della casa, cucina, lavanderia, manutenzione ordinaria). Gli incarichi assegnati a ciascuno hanno come scopo l'acquisizione di una maggior autonomia personale.
- Le **attività lavorative** sono parte integrante del programma terapeutico, l'adesione ad esse, essendo libera e volontaria, non comporterà il diritto ad alcun compenso.
- **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 comuni, come alla pulizia di stoviglie e cucina.
- Ognuno deve avere **cura** della propria persona anche per quanto riguarda l'igiene personale e l'abbigliamento. Pur rispettando i gusti personali, il proprio **abbigliamento** deve comunque essere pulito e rispettoso della propria e altrui dignità e della decenza.
- Ognuno è tenuto ad osservare scrupolosamente le **norme per la sicurezza**, così come sono esposte nel Manuale che viene consegnato insieme al Regolamento. E' previsto comunque un periodo di accompagnamento degli operatori, che provvederanno ad istruire gli ospiti a tal fine.
- Sia per motivi di igiene, sia per evitare rischi di infezioni **non sono consentiti scambi, prestiti o regali** di beni di nessuna natura, come anche **prestazioni reciproche di favori** (x es. taglio di capelli), senza esplicita autorizzazione degli operatori. Questo aiuta ad evitare anche rapporti basati sulle "cose/favori", che spesso generano nel gruppo dinamiche di gelosia, invidia, recriminazione, ripicca, ecc. che contribuiscono ad elevare un clima di tensione e/o di conflitto.
- Tutti sono tenuti ad osservare **le norme e gli orari** della vita di 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 prendere cibo fuori dagli orari dei pasti, se non dietro prescrizione medica.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni derivati dall'uso del tabacco, in comunità è consentito fumare un massimo di 15 sigarette al giorno; tuttavia, non si può fumare in nessun ambiente chiuso della casa e dei laboratori, in particolare **è tassativamente vietato fumare nelle camere da letto.**



- L'uso della televisione e l'ascolto della musica sono regolamentati.
- I **contatti con i familiari** avvengono con la mediazione e l'accordo con gli educatori. A parte viene consegnato il programma dettagliato dei tempi e delle modalità di contatto (telefonate, visite, corrispondenza, uscite). Una regolamentazione a parte è prevista per i contatti con eventuali **figli minori**.
- Non è consentito introdurre **estranei** in comunità senza previa autorizzazione.
- Le **uscite dalla comunità** sono consentite solo col permesso esplicito degli educatori e previa richiesta. Ogni **allontanamento non concordato** dalla comunità verrà considerato come interruzione volontaria del programma.
- Nel caso il programma venga interrotto per volontà propria o per allontanamento, ognuno è tenuto a portare via all'uscita tutto ciò che gli appartiene. **La comunità non è tenuta a rispondere degli effetti personali lasciati in struttura.**

Attesto di aver preso visione del Regolamento e di accettarlo in ogni sua parte.

Come conferma lo sottoscrivo.

Data

Firma per accettazione



B. Allegato 2

REGOLAMENTO DEL MODULO ESTERNO 'PROGETTO IMMAGINA'

Il presente regolamento è uno strumento per la realizzazione e la verifica del programma residenziale presso la struttura di reinserimento della comunità.

L'accoglienza offerta dalla comunità non è da considerarsi definitiva, bensì un momento transitorio e limitato nel tempo che possa consentire alle persone ospitate di poter costruire una loro autonomia abitativa e favorire la positiva evoluzione del loro progetto personale.

I tempi di permanenza dipenderanno dal progetto individuale, elaborato dall'equipe e sottoposto all'approvazione dei servizi di riferimento e dalle valutazioni sulla sua effettiva realizzazione.

L'ospitalità s'intende come la concessione a un soggetto individuale, denominato (come sopra già detto) Ospite, di uno spazio all'interno di un appartamento di proprietà della Comunità. Tale ospitalità deve essere intesa come una delle modalità educative facenti parte e funzionali al progetto educativo concordato.

La comunità concorda con i servizi inviati e con l'ospite la durata del percorso residenziale, conseguentemente il periodo di ospitalità deve essere concordato espressamente ed ha carattere di assoluta temporaneità.

L'ospite si obbliga irrevocabilmente a rispettare i tempi concordati, nel caso in cui l'ospite ritardi o si rifiuti di rilasciare lo spazio assegnatogli, la Comunità sarà obbligata a rivolgersi alle ffoo.

PRESUPPOSTI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA DI REINSERIMENTO

L'ospite è impegnato in un programma riabilitativo mirato al graduale reinserimento sociale. Il programma verrà condiviso con i servizi coinvolti (Ser.T., Smi, Cps, Comune, etc.) con i quali l'ospite è tenuto a mantenere i contatti anche attraverso incontri periodici di verifica e attività di controllo. Egli sarà seguito costantemente dall'equipe attraverso :

- colloqui individuali
- attività specifiche e verifiche che saranno organizzati sulla base del progetto personale
- incontri di gruppo presso l'appartamento o presso altre sedi, organizzati dagli operatori

L'ospite è tenuto a partecipare alle attività proposte degli operatori in tutte le fasi del suo programma. L'atteggiamento dell'ospite nei confronti dello staff degli operatori dovrà essere di collaborazione e di rispetto.

RELAZIONI CON GLI ALTRI OSPITI

Nei rapporti con le persone presenti in appartamento deve essere esclusa ogni forma di violenza sia nei gesti sia nel linguaggio. I comportamenti violenti possono implicare, a discrezione della Comunità Cascina Verde, la dimissione immediata dal programma in appartamento.

Negli appartamenti devono essere sviluppati la comunicazione tra le persone e il rispetto delle convinzioni e delle sensibilità di ciascuno.

L'affettività e la sessualità sono componenti fondamentali della persona e vanno valorizzate e comprese nella loro importanza. Va rispettata l'identità sessuale di ciascuno.



REGOLE INERENTI LA GESTIONE DELL'APPARTAMENTO

I locali e l'arredamento che l'ospite troverà nell'appartamento dovranno essere mantenuti in buone condizioni. Non sarà accettata alcuna forma di trascuratezza e di degrado. Ogni danno sarà risarcito dagli ospiti domiciliati nell'appartamento. E' obbligatorio e parte del percorso stesso mantenere l'intero appartamento pulito e in ordine.

Ogni ospite dovrà prestare particolare cura nella pulizia e nell'igiene della propria persona e dei propri indumenti. Questa è condizione indispensabile per la convivenza nell'appartamento.

E' severamente vietato ospitare a dormire amici e parenti all'interno dell'appartamento.

Le visite di altre persone devono sempre essere autorizzate dagli operatori ed è obbligatorio avvisare i conviventi.

Non è consentito tenere animali all'interno dell'appartamento.

E' fondamentale mantenere buoni e corretti rapporti con i condomini e con il vicinato.

E' obbligo di ciascun ospite osservare tutte le regole e le norme indicate nel Regolamento degli inquilini e dei condomini.

Le persone presenti si organizzeranno per la gestione dell'appartamento, secondo gli impegni di ciascuno. Va ricercata un'organizzazione degli spazi, degli orari e delle mansioni tale da garantire una buona convivenza e, per quanto possibile, la soddisfazione delle esigenze di ognuno.

Per quanto riguarda i pasti, il gruppo presente nell'appartamento si organizzerà per la spesa gestendo un budget economico settimanale fornito dalla comunità.

I pernottamenti esterni devono essere concordati con gli operatori.

Le uscite, individuali e/o di gruppo, in orari sia diurni che serali, avvengono sempre sotto la responsabilità dell'ospite. Problemi causati a terzi, mancati rientri, ritardi continui saranno materia di discussione con l'interessato e comunque saranno sempre oggetto di verifica da parte degli operatori per formulare un giudizio sull'andamento del programma.

I rientri serali saranno concordati con gli operatori all'interno del contratto educativo.

Gli incontri, le cene e ogni altra attività educativa con gli operatori della comunità sono obbligatori. Eventuali ed eccezionali assenze devono essere seriamente motivate.

SPESE DI GESTIONE DELL'APPARTAMENTO E RAPPORTI CON LA COMUNITA'

Saranno a carico dell'ospite le seguenti spese:

- le spese mediche e di mantenimento personale;
- ogni bene di interesse personale; i beni dell'appartamento rotti, sottratti o resi inservibili per grave incuria da parte degli ospiti dovranno essere risarciti. In questo caso dovrà essere corrisposta la somma per il reintegro del bene.

Sono a carico della comunità le seguenti spese:

- la quota specifica per il consumo di luce, gas, acqua
- la spesa alimentare settimanale
- la manutenzione ordinaria dell'appartamento
- i beni indispensabili per la conduzione dell'appartamento: l'arredo necessario, arnesi di cucina, frigorifero, cucina a gas, televisore. La loro sostituzione sarà a carico della comunità nel caso di normale usura; in caso di scarsa manutenzione o incuria, le spese di riacquisto saranno a carico degli ospiti.



- gli interventi straordinari di manutenzioni dovuti a fatti eccezionali e non riconducibili alla responsabilità degli ospiti. Nel caso venga accertata incuria o cattiva manutenzione, verrà concordata con gli ospiti una quota di partecipazione economica.

BENI DEGLI OSPITI

La Comunità non si assume responsabilità sui beni che l'ospite custodisce e/o deposita all'interno dell'appartamento. Gli ospiti sono invitati a custodire all'esterno in luoghi idonei eventuali oggetti preziosi e a depositare su conto corrente bancario, libretto postale o altra forma di custodia ogni somma consistente di denaro. È presente la possibilità di accantonare con cassaforte blindata piccole somme di denaro come farmaci in terapia con prescrizione medica.

Quando l'ospite abbandona o conclude il suo programma, la comunità non si impegna a custodire gli effetti personali eventualmente abbandonati nell'appartamento. Può essere concordato per iscritto un limitato periodo di tempo durante il quale il soggetto può venire a ritirare il bagaglio, del quale in ogni caso la Comunità non si assume alcuna responsabilità quanto alla custodia, tuttavia non superiore i 15 giorni.

GESTIONE DEI SOLDI E/O DI SOMME DI DENARO

Il programma di reinserimento deve prevedere il supporto da parte degli operatori affinché parte degli eventuali redditi degli ospiti siano accantonati per rendere possibile il successivo pieno reinserimento sociale. Le modalità di tale accantonamento sono concordate in considerazione della specificità di ciascun programma di reinserimento.

Nel caso in cui l'Ospite e la Comunità, convengano, per iscritto, che una somma rimanga depositata presso la Comunità stessa, si osserverà quanto disposto dall'art. 1782 c.c., con espressa esclusione della corresponsione di alcun interesse da parte della Comunità, che comunque non ha né mai assumerà alcuna veste di operatore finanziario né professionale, ribadendosi che detto eventuale deposito irregolare costituisce solo una delle modalità educative del progetto educativo.

Alla comunità depositaria non sarà comunque mai dovuto alcun compenso.

Tale eventuale deposito dovrà essere concordato per iscritto.

USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI E ALCOLICHE

L'uso e il possesso di qualsiasi sostanza stupefacente o sostanza alcolica, nell'ambito dell'intero progetto educativo all'interno degli appartamenti concessi in ospitalità, è rigorosamente e assolutamente vietato.

La Comunità può richiedere agli ospiti di sottoporsi a specifici controlli e analisi per verificare l'eventuale uso di sostanze stupefacenti e/o di alcool. All'ospite è richiesta la disponibilità a sottoporsi a tali analisi.

Gli operatori potranno controllare tra gli effetti personali degli utenti anche non in presenza degli stessi.

I controlli degli operatori potranno essere senza preavviso.

In caso di ricadute nell'uso di sostanze o di presenza di forti difficoltà gli operatori potrebbero prendere in considerazione l'ipotesi di un rientro momentaneo in comunità.



CURA DELLA SALUTE

Chi ha intrapreso il programma di reinserimento si impegna alla cura costante della propria salute e ad effettuare gli esami clinici necessari ad accertare il proprio stato di salute.

Dopo tre mesi dall'ingresso gli interventi specialistici devono essere chiesti ai servizi territoriali e solo in caso di urgenza ci si può rivolgere ai consulenti di Cascina Verde Spes.

L'assunzione di farmaci e/o terapie deve avvenire solo su prescrizione medica strettamente personale. Tutti i farmaci prescritti agli ospiti devono essere affidati agli operatori i quali, si cureranno che i farmaci siano conservati sottochiave e a seconda del progetto individuale ne decideranno la modalità di affido all'ospite.

LE REGOLE

Le regole sono uno strumento di educazione e di auto-educazione: ogni regola ha la sua motivazione, che si deve tentare di comprendere e condividere. L'inosservanza del regolamento prevede l'applicazione di sanzioni da parte dello staff responsabile della gestione dell'appartamento; nei casi più gravi (rispetto allo spirito e ai patti del presente regolamento, ai principi ispiratori della Comunità Cascina Verde e alla normativa vigente) la sanzione può comportare l'allontanamento dall'appartamento, che comunque – così come per qualsiasi altra sanzione - verrà motivata espressamente per iscritto.

In caso di allontanamento l'ospite deve lasciare la Casa immediatamente, restituendo immediatamente le chiavi e sgomberare i suoi effetti personali entro 10 giorni dall'allontanamento o dalla partenza. Trascorso questo periodo sarà facoltà dell'equipe eliminare detti effetti personali nel modo che riterrà più opportuno, senza dover spiegazioni.

Viene escluso ogni metodo coercitivo e gli ospiti potranno interrompere il programma terapeutico in qualsiasi momento senza che alcun pagamento né onere sia previsto a loro carico tranne quanto eventualmente relativo ad obblighi già maturati.

Lì, _____

Per accettazione da parte dell'ospite

per la Comunità Il Responsabile



C. Allegato 3

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 !



D. Allegato 4

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 cassetta 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 molte 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 familiare 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!



E. Allegato 5

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 ?	
--	--

		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 _____

Grazie per la collaborazione!



F. Allegato 6

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