

Carta dei Servizi



➤ La Comunità “Crescere Insieme”

È una Comunità Terapeutica Residenziale per soggetti tossicodipendenti con Comorbilità Psichiatrica ed è posizionata alla periferia est di Pavia, nel contesto di una delle più antiche cascate pavesi, pur essendo collocata in contesto urbano.

La Comunità, accreditata con D.G.R. VIII/5228 Regione Lombardia, accoglie 15 persone con problemi di dipendenza e di tipo psichiatrico ed è gestita dalla Cooperativa Sociale ONLUS Villa Ticinum.

➤ Contatti

COMUNITÀ “Crescere Insieme”

Sede Operativa:

Via Mortara, 8 – 27100 – Pavia

Web:

www.villaticinum.it

Email:

crescere.insieme@villaticinum.it

Recapiti:**- Legale Rappresentante:**

E.P. Fabio GANDI – 348/6005294

- Responsabile:

Dott. Simone PERCIVALLE – 389/8351176

- Educatori:

347/1469940

- Amministrazione:

Dott.ssa Clara CIVERIATI – 347/4313532

Tel. e Fax: **0382/466617**

COOP. SOC. ONLUS “Villa Ticinum”

Sede Legale:

Via Oberdan, 19 – 27100 – Pavia

Partita IVA:

01552660183

➤ Come raggiungere la struttura

In auto:

- **Da Milano**, prendere l'autostrada A7 in direzione Genova.
- **Da Genova**, prendere l'autostrada A7 in direzione Milano.

Per entrambe le provenienze: uscita Bereguardo, direzione Tangenziale di Pavia Nord, da qui proseguire fino all'uscita di via Vigentina. Alla rotonda prendere la prima uscita a destra e proseguire fino al semaforo dell'incrocio con via Treves. Tenersi a sinistra e svoltare in via Treves. Proseguire senza svolte per 1,5 km, fino all'incrocio sulla destra con via Voghera, immediatamente prima del distributore. Percorrere la via fino al suo termine. Svoltare a sinistra. Dopo 50 metri sulla sinistra immettersi in via Mortara. La Comunità è il primo edificio sulla destra.

- **Da Torino**, prendere l'autostrada A21 in direzione Piacenza. All'altezza di Tortona immettersi sulla A7 direzione Milano. Seguire le indicazioni sopra riportate per la provenienza da Genova.

- **Da Venezia**, prendere l'autostrada A4 in direzione Milano. Prima di Brescia, allo svincolo con la A21, immettersi nella diramazione in direzione Torino. Uscita: Broni-Stradella in direzione Broni-Stradella. Seguire le indicazioni per Pavia-S.Cipriano Po. Proseguire in direzione Tangenziale Est. Uscita Viale Lodi. Proseguire senza svolte per 1,8 km fino al semaforo dell'incrocio con via Solferino. Svoltare a destra e proseguire fino all'incrocio a sinistra con via Voghera, immediatamente dopo il distributore. Percorrere la via fino al suo termine. Svoltare a sinistra. Dopo 50 metri sulla sinistra si arriva in via Mortara. La Comunità, immediatamente visibile, è il primo edificio sulla destra.

In treno:

Scendere alla stazione di Pavia. All'uscita, dirigersi a destra verso via Riviera. Attraversare la strada e raggiungere la fermata dell'autobus Manzoni-Eredi Farina in direzione del centro cittadino.

- Salire sul bus numero 4 e scendere alla fermata Paiola-Torino. Da qui a piedi in via Solferino direzione sud fino all'incrocio con via Mortara. In alternativa,
- salire sul bus numero 6 e scendere a Solferino-Mortara. Imboccare via Mortara, fino al civico 8.

➤ Storia della Comunità “Crescere Insieme”

La Comunità “Crescere Insieme” è nata dalla collaborazione di diversi enti pubblici e privati, tra cui l'ex ASL di Pavia e il Consorzio di Cooperative “Crescere Insieme” (di cui facevano parte la Cooperativa Sociale “L'Alternativa”, assorbita dalla Cooperativa Sociale “Villa Ticinum” e la Casa del Giovane), grazie ad un progetto finanziato dalla Legge 45 del 18 febbraio 1999. La Comunità apre ufficialmente i battenti nel febbraio 2003, nella sede di Villa Ticinum, in via Oberdan, 19 a Pavia. La struttura, che originariamente ospitava pazienti con disabilità fisiche, veniva ora riadattata e messa a disposizione per ospitare soggetti con dipendenze e con problemi psichiatrici che necessitavano di terapie farmacologiche.

Dal quel fine febbraio 2003 a metà ottobre 2005 la Comunità ospita a pieno regime giovani e meno giovani, utenti in affidamento dal carcere, con problematiche che riguardano a largo spettro tutti i tipi di dipendenza e di disagio psichico, oltre che sociale. È un lavoro complesso che richiede notevole elasticità, resistenza emotiva, capacità di ascolto, accoglienza ma anche fermezza, per creare e condividere, nella relazione di aiuto, degli obiettivi possibili.

Nel corso di quei primi due anni le richieste da parte dei Servizi per la presa in carico dei loro pazienti aumentano. Diventa quindi necessario usufruire di una struttura più ampia che dia la possibilità di accogliere un maggior numero di ospiti. La Casa del Giovane offre la possibilità di ospitare questo progetto in una residenza di sua proprietà alla periferia di Pavia: Cascina Contigliara. Avviene quindi il trasferimento nell'ottobre del 2005. Ed è qui che la Comunità opera tuttora proseguendo la propria attività terapeutica che ha ormai superato i vent'anni di attività.

➤ A chi si rivolge

I percorsi e programmi terapeutici proposti sono rivolti a persone tossicodipendenti e/o alcoliste, maggiorenni e di sesso maschile, che presentino simultaneamente disturbi psichiatrici medio-gravi preesistenti, concomitanti o conseguenti all'instaurarsi della dipendenza.

Per questa tipologia di destinatari è necessario approntare un programma terapeutico specifico e complesso che tenga conto in modo integrato:

- della diagnosi psichiatrica di entrata, con possibili valutazioni e modificazioni successive;
- delle risorse e dei limiti, condizionati dalla psicopatologia;
- della terapia psicofarmacologica;
- della scarsa tolleranza alla frustrazione, con possibili reazioni di allontanamento dalla realtà in caso di stress eccessivo;
- dell'evoluzione dei soggetti inseriti nel programma comunitario, contrassegnata sovente da cicli di crisi alternati a tratti di stabilità.

➤ La Mission

La Comunità “Crescere Insieme” si pone come obiettivo, in concomitanza del ruolo terapeutico, quello dell'integrazione di persone a rischio di esclusione, tramite una rete di politiche territoriali tra Enti, Associazioni e Servizi Assistenziali. L'integrazione è alla base del lavoro svolto, al fine di poter implementare interventi personalizzati per ciascun ospite che portino all'incremento dell'autonomia. Vige l'attenzione al benessere, tramite il coinvolgimento degli ospiti nelle attività relazionali, nonché garantendo il rispetto delle libertà personali e religiose.

Di rilevante importanza è il concetto di “partecipazione” non solo dei familiari e persone vicine, ma anche della Comunità esterna. Le attività sono diversamente articolate per poter agire su più aspetti ed obiettivi diversificati, che prendono in considerazione le necessità globali della persona: psichiatriche, educative, sanitarie, economiche e della vita quotidiana.

➤ Struttura

Sede della struttura è la “Cascina Contigliara” situata alla periferia est di Pavia, ma vicina e ben collegata al centro cittadino e alla rete dei servizi assistenziali inerenti all'attività svolta.

La struttura principale consiste in un edificio, a due piani, a forma di “E” che crea e delimita parzialmente due piccole coorti.

Al piano terreno della parte centrale sono presenti gli spazi e gli uffici dedicati agli operatori, al Responsabile, agli psicologi e al personale amministrativo. Nella parte destra, sempre al piano terreno, sono presenti il convitto e la cucina, con le annesse pertinenze. Al piano ammezzato, il locale stireria e magazzino. Il locale lavanderia, a disposizione degli ospiti è posizionato all'estremità della parte centrale.

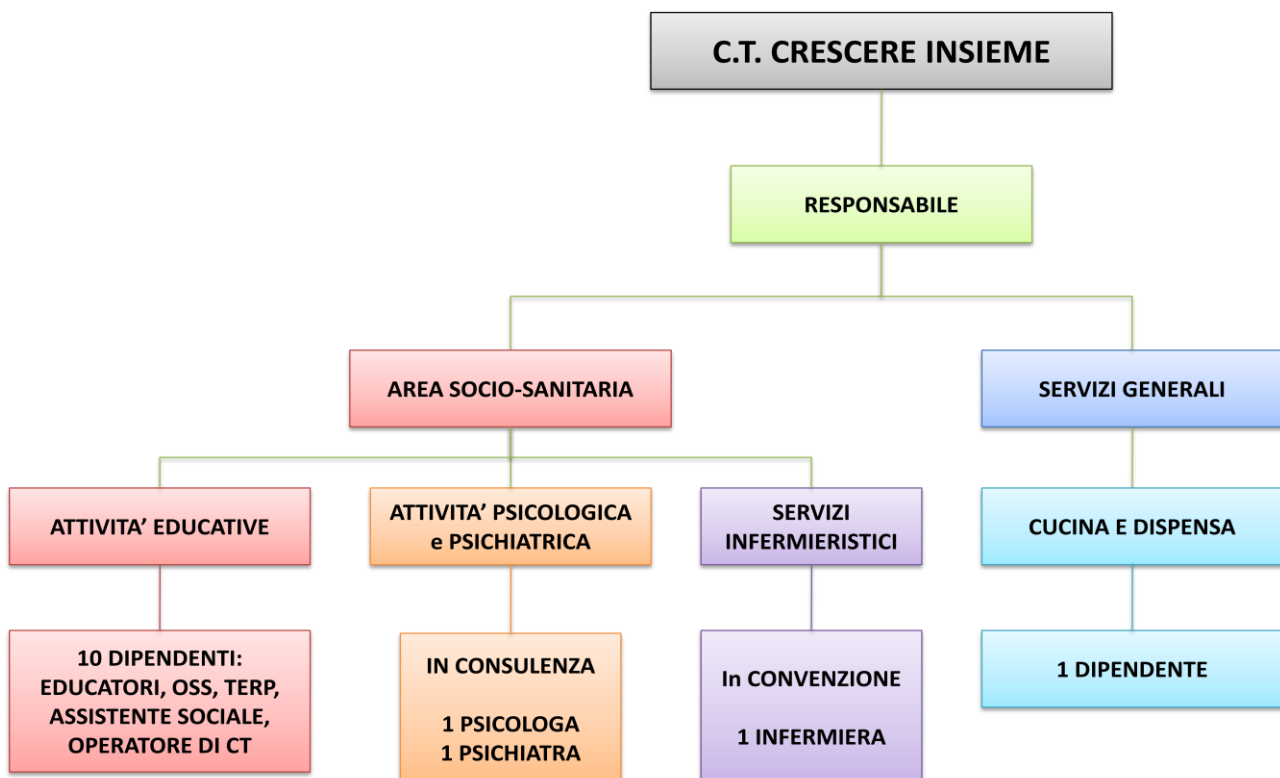
Il piano primo, di tutte e tre le parti dell'edificio, al quale si accede tramite scala o ascensore, è composto esclusivamente dalle camere per gli ospiti e per l'operatore notturno e dai bagni privati e in comune.

Il piano terra della parte sinistra dell'edificio, attualmente non accreditata, ospita sia uffici per i colloqui che stanze che accolgono persone in difficoltà, sempre rientranti nella sfera della doppia diagnosi.

Nella parte opposta della coorte di sinistra è collocato il locale adibito a palestra e sala giochi, composta da due ampie stanze arredate e attrezzate e il bagno interno.

➤ Organigramma

La struttura organizzativa delle figure professionali coinvolte e delle rispettive aree di intervento è qui di seguito riportato.

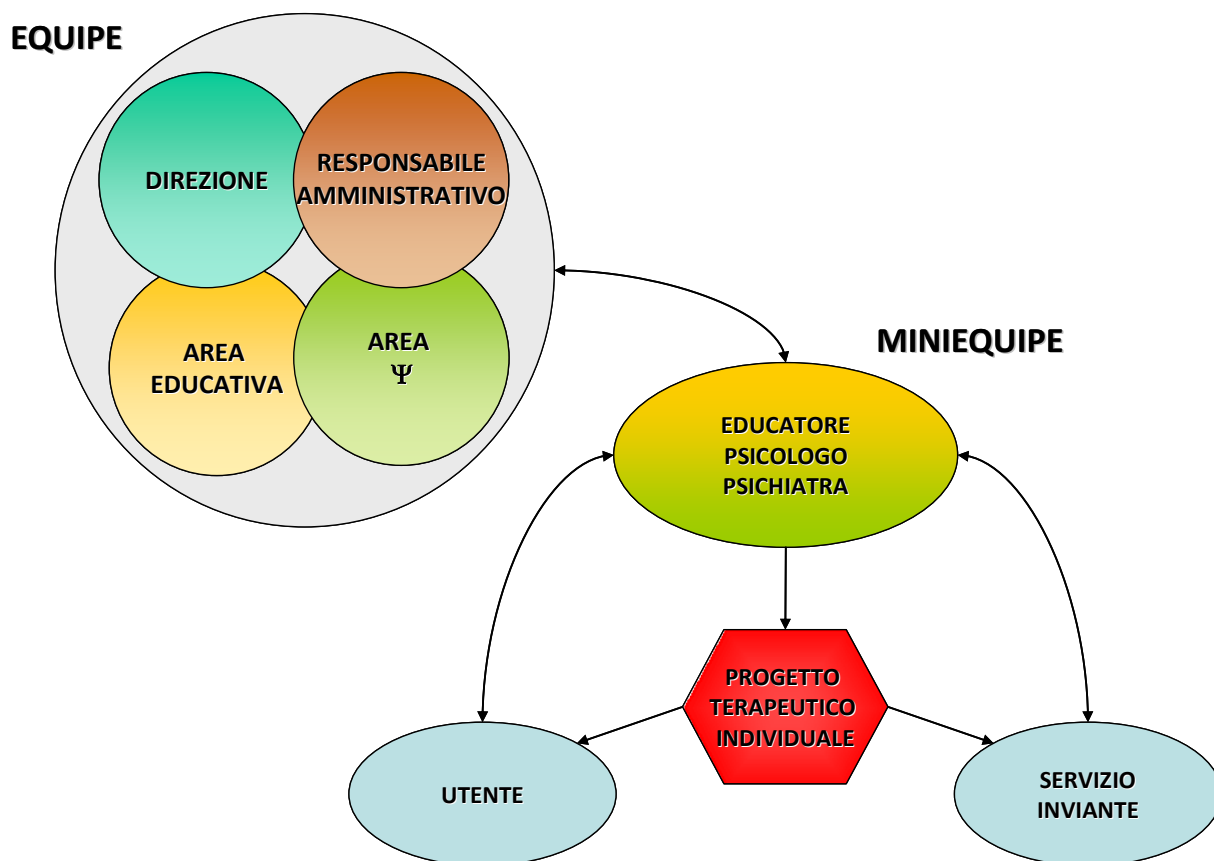


➤ Organizzazione funzionale

La Comunità “Crescere Insieme” è gestita dal Responsabile della struttura nonché dagli operatori e dai professionisti appartenenti a diverse discipline specialistiche, ed insieme compongono l’Equipe educativa.

L’Equipe ha il compito di valutare le richieste di accoglienza, l’inserimento e il monitoraggio del percorso di ciascun ospite; coordina le mansioni di ciascun operatore, nonché predispone le attività terapeutiche.

Per ciascun ospite vi sono più figure cardine con le quali relazionarsi, in via principale, e che compongono la Mini-equipe di riferimento. Il primo è l’Operatore o Educatore che gestisce il progetto terapeutico per gli aspetti inerenti il quadro educativo. Le altre sono lo Psicologo che agisce in concomitanza con lo Psichiatra. Sono deputati primariamente all’ascolto e allo sviluppo delle criticità personali, il primo, e alla predisposizione e alla stabilizzazione del quadro clinico psichiatrico, il secondo. Le tre figure si riuniscono periodicamente per fare il punto sul Progetto Terapeutico Individuale, verificarne il raggiungimento degli obiettivi e modificarne, in relazione agli sviluppi nei rispettivi ambiti, la direzione.



➤ La Formazione

La Cooperativa Villa Ticinum riconosce la necessità di continua formazione dei propri operatori e promuove la partecipazione a corsi e programmi di aggiornamento, di formazione professionalizzante, universitari o post universitari.

➤ L'importanza del Progetto Educativo

Il Progetto Educativo deve essere promozionale ovvero capace di promuovere la persona attraverso le sue reali capacità e possibilità. Considerando la fascia di utenza in oggetto, la Comunità modula il singolo programma su misura per l'ospite, plasmando le modalità, i tempi e gli obiettivi adeguati.

In un programma di questo tipo si deve mettere in conto eventuali ostacoli e errori, che subiranno un processo di revisione critica con l'accompagnamento dell'educatore e delle altre figure professionali.

Il programma educativo è:

- *Comunitario*: poiché l'ospite deve entrare in contatto e condividere la quotidianità con altre persone. È essenziale riuscire a comunicare con l'altro e comprendere i propri limiti civili.
- *Individualizzato*: poiché viene adattato alla persona stessa, rispettandone i tempi e le necessità, legati allo stato personale;
- *Educativo*: poiché si rivolge a persone con patologie psichiatriche, le quali spesso per la loro condizione hanno vissuto situazioni di vita inadeguate, immerse in ambienti non promuoventi questo aspetto. Si rivela importante l'acquisizione delle responsabilità, dell'autogestione quotidiana, della gestione dei momenti di crisi, nonché dei rapporti con gli altri;
- *Terapeutico*: per aiutare la persona dal punto di vista psicologico e psichiatrico a promuovere un maggiore benessere ed equilibrio personale.

➤ Gli obiettivi del percorso

L'attività di gestione e, quando possibile, di recupero degli ospiti con doppia diagnosi è complessa perché si deve intervenire su problematiche di diversa natura, che generano molteplici e multidimensionali forme di disagio. Questo genera la necessità di un costante lavoro di interfaccia con tutte le parti interessate e quindi, concretamente, condividere il lavoro riabilitativo tra utente, Comunità, famiglia, servizi preposti ed invianti, tessuto sociale.

La Comunità, nell'offrire il suo servizio, si sente libera e responsabile nel proporre all'ospite il proprio modello e metodo educativo, sempre nel rispetto della libertà e delle scelte di tutti i soggetti protagonisti coinvolti nel percorso. Come già detto, si tratta di un lavoro complesso e delicato, che ha come strumenti fondamentali la ricerca di programmi personalizzati che siano percorribili dai soggetti accolti, sulla base della conoscenza e consapevolezza di limiti e risorse di tutte le figure in gioco.

Il progetto terapeutico proposto agli ospiti si basa innanzitutto sull'astinenza dalle sostanze, la capacità di riconoscere i propri problemi e di chiedere aiuto al di fuori dell'uso, ma all'interno di un percorso che si articola in varie tappe di crescita personale. Il soggetto deve diventare in grado di riconoscere i propri limiti e le altrettante risorse, saper cogliere i primi segni e segnali di difficoltà.

Il programma terapeutico quindi si sostanzia nel raggiungimento di obiettivi importanti per la persona stessa, la quale potrà recuperare, in tutto o in parte, l'autonomia e la consapevolezza individuale. Basilare per poter raggiungere questi obiettivi è l'instaurazione di un rapporto di fiducia che consenta all'ospite di mettere in discussione le proprie idee e comportamenti e poter accettare e rispettare le regole e le indicazioni provenienti dalla Comunità e dai suoi operatori.

Si rivela necessaria la capacità di autogestione della propria quotidianità, nonché il recupero o la re-instaurazione di rapporti significativi resi difficili a causa della situazione di marginalità del soggetto. Considerati importanti per l'ospite sono inoltre la valutazione e l'acquisizione della capacità lavorativa, o almeno favorirne la tenuta in situazioni concrete.

➤ La metodologia di lavoro della struttura

Si considerano fondamentali quattro elementi:

- La *Relazione*; perché è alla base di ogni rapporto umano e in questo caso viene accompagnata dalla parola “condivisione”, poiché i problemi, i dubbi, le paure e i successi devono essere condivisi tra l’ospite e il personale della struttura;
- Il *Confronto*; intendiamo il porre l’ospite di fronte alle difese razionali ed emozionali che egli mette in atto in ogni suo comportamento. Significa aiutarlo nell’averne una revisione critica dei suoi gesti, specialmente quelli devianti, al fine di conoscersi e di farsi conoscere. Questo può avvenire sia in momenti strutturati, ma anche in situazioni meno formali;
- Il *Colloquio*; ha lo scopo di dedicare ad ogni ospite un tempo personale per esprimersi e condividere le proprie emozioni;
- Il *Gruppo*; è un elemento fondamentale, perché aiuta l’ospite a confrontarsi con la diversità e conoscere maggiormente se stesso.

➤ Le attività

In generale le attività svolte dalla Comunità possono essere fatte rientrare all’interno di:

- Monitoraggio e cura della patologia psichiatrica, attraverso la predisposizione di una terapia personalizzata da parte dello psichiatra della struttura.
- Attività di programmazione in Miniequipe, composta da educatore, psichiatra e psicologo di riferimento, al fine di predisporre un Progetto Terapeutico Individuale, contenente gli obiettivi a breve e lungo termine, da verificare periodicamente.
- Attività educative e ergoterapiche mirate all’acquisizione e alla scoperta di risorse personali, con il proposito di creare un miglioramento rispetto alla situazione iniziale;
- Momenti di ascolto e di counseling con l’ospite, per predisporre attività e progetti durante il periodo comunitario, nonché l’instaurazione di un clima di fiducia che consenta l’espressione delle difficoltà personali;
- Lavoro territoriale che consenta la presa in carico globale dell’ospite, anche in previsione di una futura uscita in autonomia;
- Attività comunitarie, volte ad incrementare il rispetto per i luoghi in cui si vive, condiviso con altri ospiti, comprendendo anche l’importanza della solidarietà.

➤ La durata del percorso

La durata del programma individuale è normalmente di 18 mesi, prolungabile, per un periodo limitato, secondo accordi tra la Comunità e il Servizio inviante.

Per alcune persone è possibile attuare un programma di durata più breve, di 3 o 6 mesi, a scopo osservativo o di inserimento in altre strutture o sistemazioni, sempre in accordo con il Servizio inviante.

➤ **Modalità di accesso, inserimento e termine programma**

Previo contatto con il Servizio per le Dipendenze di riferimento e il ricevimento delle informazioni di carattere anagrafico, sanitario e sociale richieste, vengono programmati dei colloqui conoscitivi per formulare una valutazione del candidato, condizione necessaria per poter dare inizio alla fase di accoglienza e di inserimento. Tali colloqui possono essere svolti sia presso il Servizio richiedente che presso la nostra struttura, sia negli istituti di pena se il candidato fosse al momento detenuto, e possono comprendere incontri con gli Educatori, gli Psicologi o lo Psichiatra della struttura.

Se i colloqui effettuati vengono valutati positivamente l'ospite è di fatto accoglibile in Comunità e viene inserito nella lista d'attesa, la quale è determinata seguendo il criterio della cronologia delle domande di inserimento. La stessa, periodicamente viene aggiornata inserendo nuovi richiedenti ed eliminando quanti già entrati o quanti impossibilitati per varie motivazioni, o non più interessati ad intraprendere il percorso riabilitativo. In assenza di ulteriori contatti con la struttura il nominativo inserito in lista di attesa viene rimosso dopo un anno.

Una volta accolto l'ospite, viene stipulato un contratto terapeutico, dove viene sottoscritto il regolamento, nonché le indicazioni riguardanti l'impegno a rispettare le indicazioni fornite dagli operatori, la collaborazione ai compiti comunitari, la partecipazione alle attività previste nel percorso educativo personalizzato così come l'impegno nel raggiungimento degli obiettivi. L'ospite viene quindi informato ed invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, necessario per la permanenza nella struttura.

L'operatore che procede all'accoglienza compilerà insieme all'interessato, qualora non vi abbia provveduto il Servizio inviante, la scheda personale, indicante informazioni anagrafiche, giudiziarie, sociali e cliniche.

Nei primi trenta giorni dall'inserimento, attraverso l'osservazione e i colloqui, vengono definiti i primi obiettivi - generalmente i più concreti - che concorreranno alla stesura del Piano di Trattamento Individuale condiviso con l'ospite e che verrà periodicamente rivalutato.

Il periodo finale del programma regolare, previsto a 18 mesi, è il momento di maggior contatto con i servizi inviati, al fine di programmare un altro percorso oppure un reinserimento.

L'interruzione del programma terapeutico potrà verificarsi in questi casi:

- Abbandono da parte dell'ospite; coloro che non presentino restrizioni da parte degli organi giudiziari potranno lasciare la struttura in qualsiasi momento, mentre coloro che hanno particolari prescrizioni, in caso di abbandono o assenza ingiustificabile, commettendo reato di evasione verranno segnalati alle autorità competenti.
- Allontanamento/espulsione dell'utente da parte dell'organico; qualora l'ospite violasse le regole previste dal regolamento interno e/o decada la fiducia nella possibilità di reinstaurare un rapporto collaborativo per il conseguimento degli obiettivi previsti o la non sussistenza di altri.
- Inserimento in altra struttura: la persona verrà supportata nella transizione al fine di proseguire il percorso di riabilitazione presso un'altra sede.

All'uscita dalla Comunità è previsto il ritiro della documentazione socio-sanitaria da parte dell'ex ospite. È possibile effettuare il ritiro in un secondo momento: entro quindici giorni dall'uscita, previo appuntamento. Se impossibilitato, può richiedere, tramite telefono o email, l'invio di copia della documentazione, riprodotta gratuitamente, tramite corriere con spese a carico del richiedente, entro 30 giorni dall'uscita. Costi di spedizione fino a 30€.

➤ **Il regolamento**

In una dimensione educativa, il regolamento non è mai finalizzato alla costrizione delle persone, quanto piuttosto al raggiungimento di quegli obiettivi educativi e terapeutici che ci si pone. Inoltre

è necessario considerare che il codificare delle regole è sempre importante nelle situazioni di convivenza per favorire il rispetto reciproco e un clima comunitario sereno e il più possibile rilassato. Il regolamento completo, con gli adattamenti nel corso del tempo in relazione all'aumentata esperienza maturata dall'Equipe e ai mutamenti dei costumi della società, rimane sempre improntato ai principi educativi di rispetto, tutela, sicurezza e salute dei singoli e della Comunità intera.

☛ Il programma giornaliero di base

I momenti e le attività della giornata devono essere un motivo di impegno per l'ospite, tenendo conto degli obiettivi educativi, delle esigenze e delle difficoltà delle singole persone.

Le giornate, in termini generici, sono strutturate nel seguente modo:

- h. 07.30: sveglia;
- h. 07.30-08.00: colazione con gli ospiti;
- h. 08.00-08.30: assunzione terapie e distribuzione tabacchi;
- h. 08.30-09.30: supervisione alle pulizie generali delle parti comuni della struttura.
- h. 09.30-12.00: colloqui individuali educativi e psicologici; gruppi; accompagnamento eventuali visite mediche e tempo libero organizzato;
- h. 12.10-13.00: pranzo;
- h. 13.15: terapie;
- h. 14.00-19.00: laboratori; colloqui individuali educativi; psicologici e psichiatrici; gruppi; accompagnamento eventuali visite mediche e tempo libero organizzato;
- h. 19.15: cena;
- h. 20.15: terapie;
- h. 21.00: momenti di libera aggregazione e riposo notturno.

Le attività proposte e richieste agli ospiti sono modulate secondo le loro esigenze e le particolari caratteristiche e per questo, salvo casi giustificati dalla Miniequipe, sono da ritenersi obbligatorie.

☛ I laboratori

Altrimenti conosciuti come terapia occupazionale, i laboratori vengono attivati periodicamente al fine di scoprire le proprie potenzialità e apprendere nuove abilità in un contesto di solidarietà. Nessuna delle attività, interne o esterne alla Comunità, essendo primariamente educative prevede forme di retribuzione.

- Laboratorio di Arteterapia: utile per rafforzare le capacità espressive individuali, dando spazio alla libera creatività.
- Laboratorio di Cucina: per aumentare le capacità e l'autonomia degli ospiti.
- Laboratorio Teatrale: in collaborazione con l'Associazione Antigone.
- Laboratorio di Riparazione/Manutenzione: piccolo laboratorio di attività manuali, per coloro che possiedono o hanno raggiunto un adeguato livello di autonomia.
- Laboratorio di Training Autogeno: sedute di rilassamento a coinvolgimento psicofisiologico, per l'apprendimento della gestione dello stress e delle emozioni attraverso la consapevolezza.
- Attività di Ginnastica Dolce: mantiene la lucidità intellettuale, aumenta l'attenzione, migliora la circolazione, favorisce il buon funzionamento di organi e apparati, ottimizza la funzione del sistema immunitario, stimola la socializzazione.

➤ Le attività ricreative

- La palestra: interna alla struttura, è disponibile ad orari concordati per le attività degli ospiti e per i momenti del tempo libero;
- Attività ricreative: sono coordinate dagli educatori. Vengono proposte visite in città, o in luoghi vicini, così come passeggiate, giornate in piscina o al mare.

➤ Prestazioni comprese nella retta

Prestazioni alberghiere:

- Fornitura di biancheria da letto, coperte e piumoni.
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale (doccia-schiuma, dentifricio, spazzolino, lamette e schiuma da barba, carta igienica).
- Fornitura di prodotti per la pulizia della stanza e dei bagni.
- Servizio di ristorazione.
- Servizio di lavanderia.
- TV con programmazione digitale e satellitare, in sala comune.

Prestazioni socio-assistenziali alla persona:

- Colloqui educativi.
- Colloqui psicologici/psicoterapeutici.
- Colloqui psichiatrici.
- Colloqui familiari, in presenza o in videocolloquio.
- Colloqui con i Servizi di riferimento, in presenza o in videocolloquio.
- Partecipazione a gruppi educativi e terapeutici.
- Assistenza infermieristica al bisogno.
- Presentazione e espletamento di domande di invalidità, all'interno della Provincia di Pavia.
- Prenotazione e ritiro impegnative visite specialistiche.
- Accompagnamenti, se necessario, a visite mediche di base, specialistiche e pensionistiche.
- Eventuale anticipo delle spese di accompagnamento per le visite specialistiche e pensionistiche.
- Affidamento, ritiro e fornitura terapie agoniste dal Servizio per le Dipendenze di Pavia.
- Accompagnamento periodico per acquisti personali.
- Soggiorni climatici estivi in montagna in strutture convenzionate.

➤ Prestazioni aggiuntive non comprese nella retta

- Acquisto di farmaci non esenti.
- Prestazioni sanitarie non riconosciute dal S.S.N.
- Tutto quanto non compreso nelle prestazioni definite alla voce precedente.

➤ Customer Satisfaction

La struttura utilizza questionari per la rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi offerti dalla Comunità, secondo la percezione dell'utenza. La scheda di rilevazione è consultabile nella sezione Allegati.

➤ Modalità di accesso alla struttura

I familiari o figure affini possono programmare l'accesso alla struttura per l'incontro con gli ospiti in ottemperanza alle modalità previste dalle normative vigenti per l'ingresso di personale esterno alle strutture socio-sanitarie promulgate dagli organi di tutela competenti (es. Consiglio dei Ministri, Ministero della Salute, Giunta Regionale, Giunta Comunale, ...).

➤ Diritti degli Utenti

Agli Ospiti vengono garantiti precisi diritti:

- Accesso e Attenzione – ogni utente ha diritto di accesso ai servizi, dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia disponibilità e attenzione;
- Informazione – ogni utente ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa ai servizi;
- Rispetto della persona – ogni utente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale, la Cooperativa opera, comunque, nel rispetto della vigente normativa in tema di privacy;
- Fiducia e Decisione – ogni utente ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere le proprie sfere di decisioni e di responsabilità in merito alla propria vita purché esse non causino nocumento a se stessi o agli altri Ospiti;
- Reclamo e Ripartizione dei Torti – ogni utente ha diritto a presentare reclamo per segnalare all'Equipe/Amministrazione comportamenti non in linea con le finalità della Carta dei Servizi.
- Diritto di Proporre Suggerimenti – ogni utente hanno il diritto a proporre suggerimenti sui servizi offerti a cui deve aspettarsi risposte motivate da parte dell'Equipe/Amministrazione.

➤ Gestione Segnalazioni e Reclami

▪ Scopo

La procedura per la gestione di segnalazioni, osservazioni, reclami ha lo scopo di garantire la tutela degli ospiti descrivendo le modalità attraverso cui gli utenti possono esprimersi e richiedere una risposta ai propri bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte dell'Ente; si applica anche alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Ente, ma sono comunque utilizzate per migliorare i servizi.

La gestione dei reclami rappresenta dunque uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

- a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed eventuali positività riscontrate;
- c) consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

▪ Chi può presentare segnalazioni o reclami

Possono fare segnalazioni o sporgere reclami gli ospiti della struttura, direttamente o tramite familiari o figure affini. Se la segnalazione del disservizio è presentata da soggetto diverso dal diretto interessato può esserne disposta l'archiviazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

A richiesta dell'interessato, può essere rilasciata copia del reclamo.

▪ Modalità di presentazione

Gli utenti e gli altri soggetti sopra citati esercitano il proprio diritto attraverso:

- a) lettera o fax in carta semplice, indirizzati e inviati o consegnata all'Ente;
- b) email;
- c) apposito modello predisposto dall'Ente - disponibile nella sezione Allegati;

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679). L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

▪ Tempi di presentazione

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

ALLEGATI

▪ ALL.1 – FAC-SIMILE SCHEDE DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENZA

Gentile Ospite,

Le viene richiesta la compilazione del presente Questionario, da effettuarsi in forma anonima, per poter recepire informazioni sulle prestazioni fornite dalla struttura e poter quindi mantenere uno standard qualitativo soddisfacente per la nostra utenza.

Per ogni voce Le viene richiesto di indicare: a) l'**importanza** che ha per Lei quella voce per la sua permanenza e il progetto riabilitativo; b) il relativo grado di **soddisfazione**, crocettando una delle caselle con valori compreso tra 1 (corrispondente alla minima soddisfazione) e 10 (corrispondente alla massima soddisfazione). **Nel caso in cui la voce in esame non fosse applicabile alla Sua situazione Le si chiede di crocettare la casella n.v.**, cioè: non valutabile.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

A. CONDIZIONI DEGLI AMBIENTI	Importanza per Lei (da 1 a 10)	Minima ← SODDISFAZIONE → Massima										
Qualità degli Spazi:		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Di aggregazione (Salone, Palestra, ...)		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Di accoglienza (Uff. Educatori, Psicologi/Psichiatra, ...)		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Di servizio (Lavanderia, Bagni, Ripostigli, Cortili, ...)		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità dei Servizi Accessori:												
4. Cucina		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Pulizie		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B. ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO												
1. Cortesia		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Professionalità		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Chiarezza informazioni ricevute (istruzioni, spiegazioni,...)		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Rispetto della privacy		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Accoglienza		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C. RELAZIONI												
1. Cortesia degli operatori		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Disponibilità all'ascolto		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Competenza e professionalità operatori/educatori		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Competenza e professionalità psicologi/psichiatra		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Gestione dei rapporti esterni (familiari, Servizi, avvocati, ...)		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D. OBIETTIVI												
1. Condivisione degli obiettivi del percorso terapeutico		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Chiarezza degli interventi terapeutici		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Verifiche periodiche del progetto e degli obiettivi		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Flessibilità/modificabilità del progetto terapeutico		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E. OUTCOME												
1. Livello di soddisfazione delle cure e dell'assistenza		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto il progetto proposto contribuisce/ha contribuito a:												
2. Ridurre/risolvere i problemi di dipendenza		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Ridurre/risolvere gli episodi di craving		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Facilitare la compensazione/gestione dei sintomi psichiatrici		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Migliorare le condizioni generali di vita		n.v.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

NOTE

- Periodo di permanenza in struttura: < 6 mesi; 6-12 mesi; 12-18 mesi; >18 mesi;

- L'Ospite ha compilato il questionario: in autonomia NON in autonomia. Motivazione _____

- Suggerimenti per il miglioramento del Servizio offerto: _____

ALLEGATI

▪ ALL.2 – SCHEDA DI RILEVAZIONE SUGGERIMENTI/RECLAMI

Comunità "Crescere Insieme" - Pavia		Data _____
MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI		
1. Dati del dichiarante		
- Nominativo:	_____	
- Indirizzo:	_____	
- Telefono:	_____	
- Fax:	_____	
- Email:	_____	
- Altra persona da contattare (se diversa da quella indicata):	_____	
2. Oggetto del reclamo/suggerimento		
-	_____	
3. Richiesta di intervento e descrizione: <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
-	_____	
4. Lista di eventuali documenti allegati:		
-	_____	
-	_____	
-	_____	
-	_____	
5. Consenso al trattamento dei dati:		
- Il dichiarante acconsente al trattamento dei dati personali come da D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).		
Data: _____	Firma	
