

Ce.p.i.a. "S. Leonardo"

C.F. 93005830208

Strada Mantovanella, 8

Loc. Gambarara 46100 Mantova

Tel. 0376-390286

E-mail: cepia.sanleonardo@libero.it

DROGA...



...SPEZZA LA CATENA

.....Amare ed essere amati è uscire dal giro e riaprire la porta alla speranza

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	3
2. LA NOSTRA MISSION	4
3. PRINCIPI ISPIRATORI	5
4. LA COMUNITA' TERAPEUTICA.....	5
4.1. <i>DESTINATARI, MODALITA' DI ACCESSO E LISTA D'ATTESA</i>	<i>5</i>
4.2. <i>IL PROGETTO TERAPEUTICO</i>	<i>6</i>
4.3. <i>MODALITA' DI DIMISSIONI DELL'OSPITE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA</i>	<i>8</i>
4.4. <i>IL PERSONALE.....</i>	<i>8</i>
4.5. <i>LA GIORNATA TIPO</i>	<i>8</i>
4.6. <i>LA STRUTTURA</i>	<i>9</i>
5. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI	9
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	10
6.1. <i>DIRITTI DEGLI UTENTI</i>	<i>10</i>
6.2. <i>DOVERI DEGLI UTENTI</i>	<i>10</i>
7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	10
8. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA.....	11
9. RECLAMI ED OSSERVAZIONI	11
10. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	12
ALLEGATO I: REGOLAMENTO INTERNO	13
ALLEGATO II: MODULO RECLAMI E OSSERVAZIONI.....	14
ALLEGATO III: CUSTOMER SATISFACTION.....	15

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi**, è il mezzo attraverso cui l'Associazione Ce.p.i.a. San Leonardo individua gli **standard** della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Il Cepia San Leonardo, attraverso la carta dei servizi, intende portare a conoscenza di tutte le parti interessate le politiche e il progetto terapeutico che sono alla base dei servizi offerti, con la consapevolezza che tale documento non potrà fornire un'indicazione esaustiva in merito alle dinamiche relazionali che si creano durante il percorso comunitario.

L'Associazione Ce.p.i.a San Leonardo, in qualità di ente accreditato in Regione Lombardia, nonché titolare di un contratto con l'ATS Val Padana, per l'erogazione di una comunità terapeutica residenziale di recupero per soggetti dipendenti da sostanze lecite e illecite, e quindi erogatore di servizi pubblici ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, basa i contenuti dei propri servizi sui seguenti principi fondamentali:

I. EGUAGLIANZA.

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai

servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, che, in coerenza con il progetto terapeutico adottato, sono sempre più individualizzate

II. IMPARZIALITA'.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

III. CONTINUITA'.

L'erogazione dei servizi pubblici, in coerenza con le normative di settore sia di autorizzazione al funzionamento che di accreditamento, è continua, regolare e senza interruzioni.

IV. DIRITTO DI SCELTA

Ogni utente, nei limiti previsti dalla normativa vigente, è libero di scegliere, tra i soggetti erogatori di servizi rivolti a persone con dipendenze da sostanze lecite e illecite, l'unità d'offerta distribuita sul territorio a lui più confacente.

V. PARTECIPAZIONE.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. 4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

VI. EFFICIENZA ED EFFICACIA.

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2. LA NOSTRA MISSION

La nostra mission, fin dai primi anni '80, è stata quella di offrire un punto di riferimento concreto nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, a persone, gruppi e/o strutture che per vicende personali o impegno civile gravitano attorno al disagio giovanile nelle sue diverse forme quali droga, alcol, gioco d'azzardo etc., svolgendo attività di prevenzione, terapia, recupero e reinserimento.

A tal fine l'Associazione Ce.p.i.a, a partire dal 1985, ha fondato una comunità terapeutica di recupero per soggetti dipendenti da sostanze lecite e illecite, accreditandola nel 1990 in Regione Lombardia. Attualmente l'accreditamento con la Regione Lombardia è per 12 posti, solo 8 dei quali sono a contratto con l'ATS Val Padana.

La convinzione che la tossicodipendenza sia per lo più riconducibile a disturbi della relazionalità e della affettività, induce a ritenere che la ricostruzione delle capacità relazionali sia un percorso obbligato del processo terapeutico che ha pertanto nel dialogo lo strumento terapeutico privilegiato e nella condivisione della vita lo stimolo affettivo vincente.

La vita comunitaria, la gestione e la cura degli spazi, la cura del sé, la relazione con i compagni, il confronto in gruppo, la disponibilità all'ascolto degli operatori sia in momenti strutturati sia nella quotidianità, il lavoro condiviso, la riflessione personale, la lettura, lo svago e le attività lavorative sono elementi che aiutano a maturare una nuova coscienza di sé ed un modo diverso di porsi rispetto agli altri.

Proprio per questo la vita comunitaria non deve essere intesa come un ambiente di vita rigido e chiuso, ma bensì una vita d'insieme che ripropone le regole di vita familiare e sociale, dove l'operatore, nel ruolo del buon padre di famiglia, ha il compito di condurre le singole persone ad attuare scelte autonome e consapevoli, nel rispetto della propria individualità, favorendo il

confronto con l'esterno attraverso un percorso lavorativo e la riscoperta delle proprie attitudini.

Il percorso comunitario del Ce.p.i.a, per le sue connotazioni, si è sempre più qualificato come progetto di reinserimento e pertanto è particolarmente adatto a persone che hanno già svolto un percorso comunitario "tradizionale".

3. PRINCIPI ISPIRATORI

Il progetto terapeutico adottato dal Cepia si basa sui seguenti principi ispiratori:

- Il ricorso alla "droga" è sintomo di un disagio e un tentativo di copertura e fuga dai reali problemi della persona.
- La persona va aiutata ad aiutarsi.
- Amarsi, essere amati ed amare è forza per uscire dalla solitudine e dalla schiavitù dello sballo.
- Ogni persona deve essere protagonista e responsabile della propria vita.
- Ogni persona è unica.
- Non è importante il tipo di droga che una persona assume, ma perché questo accade.

4. LA COMUNITA' TERAPEUTICA

4.1. DESTINATARI, MODALITA' DI ACCESSO E LISTA D'ATTESA

La comunità può ospitare fino ad un massimo di 12 persone di maggiore età di sesso maschile, che non abbiano nessuna restrizione penale e non siano affetti da comorbilità psichiatrica certificata. Per la sua connotazione di comunità di reinserimento, è particolarmente rivolta a persone che abbiano già effettuato un lavoro di analisi personale, che gli consenta di sperimentarsi in un contesto di vita di sfida aperta.

Per poter accedere alla comunità terapeutica, oltre che essere in possesso dei requisiti sopra riportati, i soggetti interessati devono:

- Essere in possesso di un certificato di alcol- droga dipendenza, rilasciato da un Ser.T. o s.m.i.;
- Avere effettuato e "superato" uno o più incontri con l'equipe finalizzati:
 - ❖ Ad una prima conoscenza e presa di fiducia tra individuo e operatore;
 - ❖ A presentare alla persona interessata il progetto terapeutico del Cepia;
 - ❖ Alla raccolta dei primi dati necessari a stabilire la congruenza e compatibilità tra il progetto terapeutico adottato dal Cepia e il quadro anamnestico dell'individuo.

In occasione dei colloqui, il direttore di Comunità, un operatore o uno degli ospiti più anziani, accompagna la persona interessata in una visita degli ambienti di vita comunitari.

- Sottoscrivere il contratto d'ingresso in ogni sua parte (regolamento, programma giornaliero, diritti degli utenti, informativa sulla privacy, progetto individuale).

La modalità e la data della presa in carico verranno stabilite dall'equipe in funzione delle informazioni raccolte durante i primi colloqui ed eventualmente ricevute dagli enti invianti (s.m.i., ser.T, altre comunità).

Per quanto riguarda richieste superiori alla capacità recettiva viene stilata una lista di attesa che prevede le seguenti priorità:

1. Gravità sanitaria e sociale del caso;
2. Cronologia della presa in carico;
3. Eventuali rientri da abbandono o ricaduta;
4. Richieste particolari dagli enti invianti;

Il primo mese d'ingresso dell'utente in comunità è finalizzato alla raccolta delle informazioni anamnestiche necessarie alla realizzazione del Fascicolo socio Assistenziale e sanitario all'interno del quale è contenuto il Progetto educativo individuale.

Il progetto educativo individuale e i relativi obiettivi, sono condivisi e sottoscritti anche dall'utente e sottoposti ad una periodica valutazione ed eventuale rivalutazione.

Il progetto educativo individuale, che si rifà al progetto terapeutico adottato dall'Associazione Ce.p.i.a. San Leonardo (descritto nei punti successivi), definisce, in funzione dei dati anamnestici raccolti, le principali aree di intervento che potranno coinvolgere, in tutto o in parte i seguenti ambiti:

- Area educativa (personale, familiare, sociale e lavorativa)
- Area sanitaria
- Area psicologica

4.2. IL PROGETTO TERAPEUTICO

Il percorso terapeutico ha una durata formale massima di 36 mesi. Nonostante il progetto terapeutico si configuri secondo lo schema sotto riportato, i tempi, gli obiettivi e le modalità di intervento sono variabili in funzione dell'anamnesi e della partecipazione di ciascun individuo, all'interno dell'intero percorso terapeutico. Il progetto educativo, la definizione degli obiettivi e i loro monitoraggio sono condivisi trimestralmente con i diretti interessati.

La comunità del Ce.p.i.a San Leonardo si basa su un progetto ergo terapeutico; l'attività lavorativa è infatti uno strumento adottato durante tutto il percorso terapeutico: mentre all'inizio del percorso si configura come un momento prettamente educativo, con il proseguire del percorso e all'aumentare delle autonomie, progressivamente l'attività può diventare una vera e propria opportunità lavorativa.

Per favorire l'inserimento lavorativo di persone disagiate, l'Associazione Ce.p.i.a San Leonardo nell'Ottobre 2011, si è fatta promotrice dell'Istituzione di una cooperativa di tipo B- Valsa Cepia, di cui è socia.

Qualora la persona, in relazione alle proprie attitudini, scoperte e riscoperte durante il percorso terapeutico, desideri a fine programma sperimentarsi in attività diverse da quelle offerte dalla Cooperativa Valsa Cepia, l'Associazione Cepia accompagna la persona alla ricerca di un nuovo posto di lavoro. Durante

il percorso terapeutico, gli operatori del centro favoriscono le persone alla riscoperta delle proprie attitudini anche attraverso la creazione di attività e iniziative ad hoc per il singolo individuo.

Come strumenti terapeutici, oltre all'attività lavorativa, sono adottati: colloqui individuali, colloqui di gruppo, colloqui psicologici, corsi di formazione, autogestione degli ambienti di vita comunitari, attività culturali, attività sportive, uscite in autonomia, gestione economica, vita di gruppo.

La proposta terapeutica è commisurata sull'unicità della persona e radicata nella convinzione, consolidata dall'esperienza, che "nessuno ti può tirare fuori se tu non vuoi uscire". Il percorso è strutturato per favorire che questa libera decisione possa emergere.

Le fasi del percorso sono di seguito riportate:

I° FASE: Osservazione

Obiettivi:

- Instaurare una relazione con la persona;
- Favorire l'inserimento della persona nella struttura;
- Favorire l'integrazione della persona nel gruppo già esistente;
- Processo di disintossicazione da sostanze;
- Favorire una conoscenza reciproca al fine di creare un rapporto di fiducia;
- Effettuare un'anamnesi individuale e una prima valutazione iniziale di ogni persona al fine di definire un primo progetto individuale.

II° FASE- sviluppo del progetto di reinserimento:

Obiettivi:

In accordo con il progetto educativo individuale, raggiungimento graduale delle autonomie nei seguenti ambiti,

- Acquisizione di responsabilità verso se stessi e verso gli altri;
- Maggiore autonomia nella cura della propria salute fisica;
- Riscoperta e messa in pratica dei valori basilari della vita;
- Riduzione ed eventuale interruzione di terapie sostitutive;
- Accrescere la propria autostima per favorire un nuovo progetto di vita;
- Favorire i rapporti familiari e amicali positivi;
- Favorire la conoscenza e lo sviluppo delle singole potenzialità sia professionali che umane;
- Inserimento lavorativo graduale esterno alla struttura;
- Favorire la progressiva autonomia della persona in un contesto stabile socio-lavorativo.
- Gestione economica progressivamente autonoma e personalizzata;
- Gestione progressivamente autonoma del tempo libero;
- Favorire le relazioni extra comunitarie (amicali, affettive/sentimentali, ecc.).

Fase: Autonomia

Obiettivi:

- Sostenere e concretizzare i cambiamenti maturati.

4.3. MODALITA' DI DIMISSIONI DELL'OSPITE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La permanenza all'interno della comunità C.e.p.i.a San Leonardo non è cogente, per cui in qualsiasi momento l'utente è libero di abbandonare la struttura, dandone comunicazione agli operatori. In caso di abbandono:

- NON verranno consegnati psicofarmaci delle terapie individuali né farmaci sostitutivi: metadone, subutex ecc.
- È cura dell'operatore effettuare all'ente inviante la comunicazione di abbandono.
- L'interessato può richiedere il rilascio della documentazione socio-sanitaria attraverso richiesta scritta. L'equipe definirà di volta in volta le modalità e le tempistiche per il rilascio.
- I beni personali lasciati in struttura possono essere recuperati entro al massimo sette giorni; in caso contrario, l'equipe deciderà la modalità di gestione di quanto lasciato.

Le dimissioni a fine programma sono condivise tra l'interessato, l'equipe e l'ente inviante.

4.4. IL PERSONALE

Le figure professionali che a vario titolo operano all'interno del Ce.p.i.a sono:

- Educatore;
- Psicologo- terapeuta;
- Psichiatra- psicoterapeuta;
- Medico neurologo;
- Assistente sociale;

Il personale qualificato è affiancato da un gruppo di volontari.

L'equipe terapeutica si riunisce una volta alla settimana.

4.5. LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo si configura secondo il seguente schema:

- Ore 7,20 momento di riflessione/organizzazione lavori
- Ore 8,00 inizio lavori
- Ore 12 termine lavori
- Ore 12,30 pranzo
- Ore 14 ripresa lavoro
- Ore 18 termine lavoro e tempo libero
- Ore 19,30 cena
- Ore 21 tempo libero

Il Sabato mattina orario lavorativo normale, il pomeriggio tempo libero.

La domenica tempo libero, con sveglia massimo alle ore 10:00.

4.6. LA STRUTTURA

La comunità è ubicata in Strada Mantovanella, 8- Loc. Gambarara-MN, quartiere della prima periferia del comune di Mantova.

La struttura, che si articola su due piani fuori terra e un piano seminterrato, è costituita da:

- Al piano terra, **sono presenti ambienti di vita comune**: salone polifunzionale, cucina e locali accessori, uffici amministrativi, ambulatorio infermieristico, lavanderia.
- Al piano terra sono presenti **tre camere da letto** con quattro posti, destinati alle persone nelle fasi finali del percorso.
- Al piano superiore sono presenti **sette camere da letto**, per un totale di 8 posti letti; 1 camera da letto per il personale che fa il turno notturno. Servizi igienici.

5. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

Le prestazioni socio sanitarie a favore dell'ospite sono gratuite e comprendono:

- Supporto psicologico settimanale;
- Supporto educativo giornaliero;
- Incontri auto-aiuto settimanale;
- Supporto psichiatrico;
- Supporto sanitario;
- Vitto e alloggio;
- Massimo 60 gr. di tabacco ogni 7 giorni (salvo diverse disposizioni previste dall'equipe)
- Necessario per l'igiene personale;
- Uscite ricreative, culturali ecc.

L'equipe sulla base dei bisogni emersi dal progetto individuale valuta e può autorizzare:

- Prestazioni odontoiatriche;
- Spese per il vestiario;
- Prestazioni sanitarie specialistiche;
- Attività sportive in strutture esterne;
- Possibilità di riacquisizione patente;

Le spese individuali e personali (es. vestiario, dentista ecc.) verranno conteggiate e quando l'utente percepirà una somma economica (es. borsa lavoro) si stabilirà una quota di riscossione.

L'equipe può effettuare esami urine a sorpresa, a cui gli utenti non possono sottrarsi e ispezioni nelle proprie stanze.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La tutela dei diritti degli utenti da parte del Cepia e il rispetto dei doveri sottoscritti dagli utenti sono il requisito fondamentale per la validità del contratto di ingresso (Allegato I) sottoscritto da ambo le parti al momento dell'inserimento dell'utente in programma.

Il contratto di ingresso

6.1. DIRITTI DEGLI UTENTI

- Diritto al rispetto della privacy
- Diritto a un dignitoso trattamento di vitto e alloggio, alla copertura medica e alla possibilità di tutelare la situazione giuridica
- Diritto a un adeguato e competente intervento educativo/psicologico
- Diritto alla conoscenza e informazioni sul percorso terapeutico
- Diritto alle auto-dimissioni : la permanenza in comunità non è cogente

6.2. DOVERI DEGLI UTENTI

- **divieto dell'uso di sostanze psicotrope e alcool** (esclusa la somministrazione di eventuali psicofarmaci, se necessari, monitorata da medici e psichiatri).
- **Divieto assoluto della violenza** (fisica e verbale).
- Partecipazione alle attività lavorative e terapeutiche proposte dall'equipe.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale del "Centro di primo intervento Antidroga – San Leonardo" sono tutelati dalla Normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs 196 del 30/06/2003 e Regolamento Europeo 679/2016).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso c/o "Centro di primo intervento Antidroga – San Leonardo" verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali e sensibili esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

8. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

La comunità è ubicata in Strada Mantovanella, 8- Loc. Gambarara-MN, quartiere della prima periferia del comune di Mantova.

La comunità è raggiungibile in macchina o con autobus di linea urbana o suburbana.



Con mezzi pubblici:

- **Linea 46- Autobus verso Brescia:** da Mantova Fs (Piazza Don Eugenio Leoni) fino a Gambarara Bivio Via Brescia; quindi a 3 minuti piedi fino a Strada Mantovanella, 8;
- **Linea 7 E- Autobus per Bancole:** da Piazza Felice Cavallotti, 7-8 a Cittadella 2 (Via Verona, 47). Quindi procedi a piedi per circa 10 minuti: Procedi in direzione nord su Via Verona/SR62 verso Piazzale Vittorina Gementi; Alla rotonda prendi la 1^a uscita e prendi Via Brescia; Svolta a destra e prendi Strada Mantovanella.
- **Linea 8- Autobus per Bancole Sgarzari:** da Libertà' 1 (Corso della Libertà, 49) a Cittadella 2 (Via Verona, 47). Quindi procedi a piedi per circa 10 minuti: Procedi in direzione nord su Via Verona/SR62 verso Piazzale Vittorina Gementi; Alla rotonda prendi la 1^a uscita e prendi Via Brescia; Svolta a destra e prendi Strada Mantovanella.

9. RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Tutti i caregiver di Cepia (utenti, famigliari, enti invianti etc.) sono invitati a formalizzare per iscritto eventuali osservazioni e reclami in merito ai disservizi, attraverso l'inoltro del modulo riportato in Allegato II, disponibile presso l'ufficio del direttore in comunità, nelle seguenti modalità:

- Consegna diretta in struttura
- Via mail all'indirizzo cepia.sanleonardo@libero.it

10. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, è effettuata almeno annualmente ed è finalizzata alla valutazione dei servizi e delle prestazioni usufruite da parte dei caregiver. La soddisfazione dell'utente e di tutte le parti interessate è obiettivo primario del Cepia, che quindi all'interno di un processo di miglioramento continuo, deve monitorarla costantemente e prendere in considerazione eventuali criticità emerse. Pertanto annualmente viene somministrata a tutti gli utenti la customer satisfaction, i cui risultati sono condivisi e diffusi a tutte le parti interessate. Tutto il personale interno del Cepia e in modo particolare il Direttore di comunità sono sempre comunque a disposizione degli utenti per la raccolta di eventuali reclami sia scritti che verbali.

Le eventuali criticità emerse dalla rielaborazione dei dati dei questionari, sono prese in esame dalla direzione e, se ritenuto necessario, diventano input del piano di miglioramento annuale.

ALLEGATO I: REGOLAMENTO INTERNO

Il rispetto delle regole sotto riportate è un elemento imprescindibile per la permanenza dell'utente presso la Comunità terapeutica Cepia San Leonardo. Tuttavia, in riferimento al progetto educativo individuale, condiviso con l'interessato, tali regole possono subire delle variazioni.

1. E' vietato introdurre in comunità ed usare, sostanze stupefacenti, alcol, psicofarmaci (salvo prescrizione medica) ecc.
2. E' vietato l'uso della violenza fisica e/o verbale.
3. E' vietato allontanarsi dalla comunità senza il permesso degli operatori.
4. E' vietato intessere relazioni sessuali durante il percorso terapeutico.

Il non rispetto di queste regole può essere causa di allontanamento immediato!!!

5. E' necessario attenersi scrupolosamente alle limitazioni suggerite circa l'uso di sigarette, caffè, musica, TV ecc. (la visione della TV in orari condivisi con gli operatori e il nr. 60 gr. di tabacco ogni 7 giorni).
6. E' vietato fumare in ambienti chiusi.
7. E' vietato detenere cellulare, lettori musicali, soldi ecc. senza il consenso degli operatori
8. E' necessario attenersi agli orari di comunità
9. E' obbligatorio rispettare tutte le norme di salute e sicurezza per la propria incolumità e quella degli altri (cinture di sicurezza, limiti velocità, occhiali, ecc) in riferimento al DLgs. 81 del 2008.
10. E' necessario partecipare "attivamente" ai gruppi ed ai colloqui individuali.
11. E' obbligatorio mantenere in ordine e pulito il proprio spazio personale e quello di vita in comune.
12. E' necessario attenersi ai turni di lavoro senza scaricare sugli altri il da farsi.
13. E' vietato mangiare e bere il caffè al di fuori dai pasti senza la condivisione con gli operatori.
14. E' obbligatorio usare un linguaggio corretto, non volgare (bestemmie, rutti, ecc.).
15. Eventuali richieste vanno fatte per iscritto e presentate prima della riunione di equipe, al seguito della quale, in occasione degli incontri di gruppo, vengono restituite le decisioni assunte.
16. E' vietato allontanarsi dagli spazi di lavoro senza il consenso del responsabile di turno.
17. E' necessario un abbigliamento consono e rispettoso dell'ambiente attenendosi alle indicazioni degli operatori.
18. L'ascolto della musica è consentito solo in accordo con le indicazioni degli operatori

NOTA BENE: il mancato rispetto delle suddette regole può comportare conseguenze negative per sé e per gli altri.

ALLEGATO II: MODULO RECLAMI E OSSERVAZIONI

MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____¹

in qualità di

Utente

Familiare di utente

Servizio inviante

Chiede/Propone che:

Segnala/Informa che:

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:

- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse al percorso terapeutico;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

ALLEGATO III: CUSTOMER SATISFACTION

CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE)

Perché il questionario?

Perché per noi è importante conoscere il tuo punto di vista sul programma che stiamo portando avanti. Riteniamo che la condivisione di obiettivi sia fondamentale per la buona riuscita del programma e del tempo che una persona decide di dedicare a se stessa. Il questionario è anonimo e vorrebbe essere un ulteriore strumento che permette agli operatori di qualificare maggiormente e significativamente il proprio lavoro, il proprio tempo e il loro esserci. Le domande che troverai sono a risposta singola. E' necessario comunque che durante la compilazione tu sia il più possibile oggettivo e sincero, segnando la risposta che ritieni più idonea.

Data compilazione: _____

1. Sesso

- a) Maschio
- b) Femmina

2. Fasce d'età

- a) dai 20 ai 29 anni
- b) dai 30 ai 39 anni
- c) dai 40 ai 49 anni
- d) dai 50 ai 59 anni

3. Da quanto tempo sei ospite

- a) meno di 1 mese
- b) da 1 a 6 mesi
- c) da 6 mesi a 1 anno
- d) da 1 a 2 anni
- e) oltre 2 anni

4. Ritieni di essere coinvolto sufficientemente nel tuo progetto educativo?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

5. Pensi di essere ascoltato?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

6. La personalizzazione del programma, che inevitabilmente è differente per ognuno, è vissuta positivamente da te? Se la tua risposta è per niente o poco, specifica il motivo.

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

7. Ti senti rispettato come persona?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

8. Ritieni che gli interventi degli operatori siano coerenti col programma?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

9. Secondo te gli spazi a tua disposizione sono accoglienti?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

10. Aggrada la qualità dei cibi proposti?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

11. E' positivo il rapporto con i volontari?

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto

Considerazioni: _____

12. La presenza degli operatori è:

- a) scarsa
- b) sufficiente
- c) eccessiva

Considerazioni: _____

13. La professionalità degli operatori è:

- a) scarsa
- b) sufficiente
- c) buona
- d) ottima

Considerazioni: _____

Suggerimenti/proposte: _____

