

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ PEDAGOGICA EDUCATIVA PER TOSSICODIPENDENTI DI VILLADOSIA DI CASALE LITTA (VA)**



Responsabile della Struttura: Giada Marinò

**4EXODUS** Società Cooperativa Sociale - CF/P.IVA: 03152030122  
**Sede operativa** di Villadosia di Casale Litta (VA) Via Stazione, 37 21020  
Tel. 0332.945470 - Fax. 0332.967507 - e.mail: villadosia@4exodus.it - PEC: 4exodus@pec.it

## INDICE

La missione, i valori ed il metodo	3
Dove siamo	4
Descrizione della struttura	4
Tipologia, modalità di accesso e gestione lista d'attesa	5
Accreditamento e capacità ricettiva	6
L'equipe	7
Procedura di selezione di un nuovo operatore	8
La Comunità Pedagogica Educativa	9
Il Percorso Pedagogico-Riabilitativo	10
Fase dell'Accoglienza	10
Fase del cammino	10
Fase della Rimotivazione e delle Responsabilità	11
Fase del Reinserimento	11
La giornata tipo	12
Menù tipo	12
Relazioni con la famiglia e con l'esterno	12
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	13
Dimissioni	14
Il Regolamento della Comunità	15
Diritti degli utenti	16
Obblighi degli utenti	17
La Qualità	18
Allegati	
Allegato 1 Questionario di soddisfazione degli utenti	19
Allegato 2 Modulo dei reclami	22

## LA MISSIONE ED I VALORI

4Exodus Cooperativa Sociale Onlus nasce nell'anno 2010 dalla volontà di Don Antonio Mazzi che chiede alle diverse realtà di Fondazione Exodus Onlus di acquisire la propria autonomia, mantenendo, tuttavia, la sua mission, pertanto nel marzo 2017 aderisce a “ Exodus Patto 2016”.

E' l'avventura di un gruppo di donne e uomini che cercano la liberazione propria e di coloro che avvicinano durante il cammino.

E' l'idea che sia possibile affrontare i grandi problemi sociali in maniera semplice, utilizzando le risorse che già si trovano all'interno delle persone.

E' la scommessa che sia possibile coniugare professionalità e volontariato, avventura e quotidiano, familiarità e disciplina, carisma ed istituzione.

Chi fa parte di 4Exodus è, prima di ogni altra cosa, educatore di se stesso e cerca di trasmettere tutto ciò che vive.

E' in grado di lasciarsi educare dalle situazioni che incontra ed è in continua ricerca e formazione.

## IL METODO

4Exodus Cooperativa Sociale Onlus **persegue la propria mission utilizzando un metodo consolidato basato su:**

### **Promozione, prevenzione, formazione**

Significa offrire gli strumenti necessari – valoriali, culturali ed affettivi – per affrontare con serenità, coraggio ed equilibrio le difficoltà della vita utilizzando le proprie risorse, senza ricorrere ad espedienti artificiali.

### **Cura, riabilitazione, reinserimento**

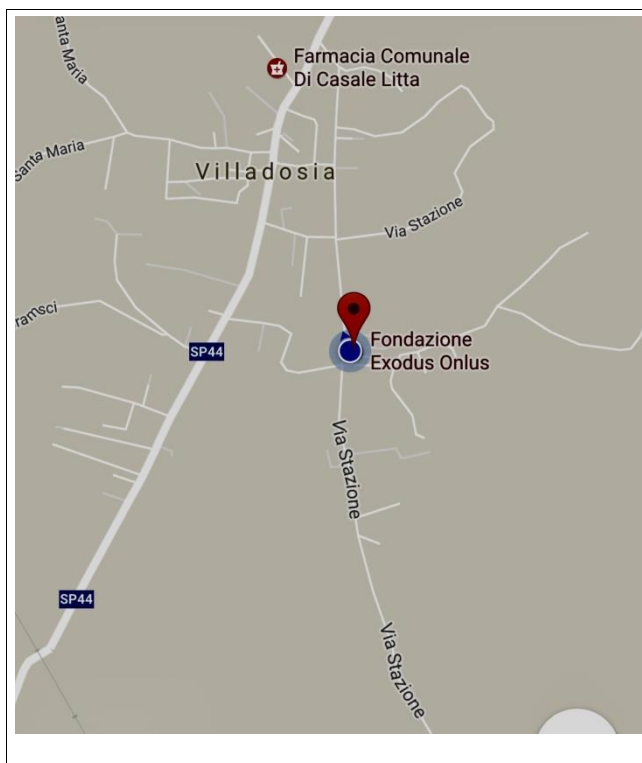
Contesti dove si sperimenta la dimensione della comunità, dove la persona può vivere l'avventura del viaggio, della rinascita, con un percorso teso a colmare la distanza tra la disperazione e l'accettazione di sé. Il modello si articola in quattro fasi e prevede:

- Accoglienza, conoscenza reciproca ed elaborazione del programma
- Autoconoscenza e approccio consapevole alla vita comunitaria
- Responsabilità e reinserimento sociale

### **Comunicazione, sensibilizzazione**

L'impegno quotidiano di Exodus consiste nella comunicazione di valori positivi nel contesto della scuola, della famiglia e della società.

## DOVE SIAMO



La comunità “Cascina Castellazzo” si trova a Villadosia di Casale Litta (VA) in via Stazione al numero 37  
tel. 0332 945470  
fax 0332 967507  
e.mai: villadosia@4exodus.it  
PEC: 4exodus@pec.it

La stazione delle FFSS più vicina è quella di Mornago – Cimbri (a circa 10 minuti da Gallarate) sulla linea Milano/Luino.

L'uscita dell'Autostrada più comoda è quella di Vergiate/Sesto Calende sulla Milano – Gravellona Toce. Dopo l'uscita è necessario seguire le indicazioni in direzione di Varese. All'uscita del comune di Vergiate compare il cartello “Villadosia” sulla sinistra.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La comunità è costituita da due edifici che racchiudono un cortile e da un terreno adiacente utilizzato come campo di pallavolo o di calcetto ed una parte come orto.

Nella comunità ci sono anche una sala musica con diversi strumenti ed una palestra attrezzata che viene utilizzata dagli utenti nel tempo libero che è regolata da orari e turni perché lo spazio non consente la presenza contemporanea di troppe persone.

## **TIPOLOGIA, MODALITA' DI ACCESSO E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La comunità pedagogica riabilitativa residenziale di Villadosia di Casale Litta accoglie un'utenza maschile con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive. Tutti gli utenti devono essere certificati da un servizio specialistico per le dipendenze: SERD, NOA o SMI.

Il programma pedagogico residenziale può essere modulato sulle situazioni individuali, concordate con il SERD o altro servizio inviante e l'utente.

Le rette per la permanenza residenziale non sono a carico dell'utente, ma del Servizio Sanitario Nazionale e sono stabilite dalla Regione Lombardia.

Le persone interessate all'inserimento in comunità possono accedere in due modi: su richiesta di SERD, SMI, NOA o con ACCESSO DIRETTO, ovvero con domanda diretta da parte del soggetto interessato in possesso di certificazione di dipendenza in corso di validità.

In entrambi i casi è necessario contattare il Responsabile della struttura, inviare la documentazione inerente la situazione del soggetto per poter fissare un colloquio finalizzato alla selezione ed orientamento.

E' possibile l'accesso in Comunità anche ad utenti non residenti in Regione Lombardia, attraverso specifiche procedure, indicate e coordinate dal Servizio Accoglienza. Le prestazioni sono le medesime che per gli utenti lombardi.

Quando la richiesta d'inserimento viene accolta, l'utente viene inserito nella lista di attesa. La lista d'attesa è gestita dal Responsabile ed i criteri di gestione della medesima sono dati dalle condizioni sociali e sanitarie dell'utente e dall'ordine temporale della domanda a parità di condizioni.

E' possibile far visita alla Struttura prima di accedervi, previo appuntamento con il Responsabile della stessa. Il Responsabile si rende disponibile ad incontrare presso la comunità il soggetto interessato per rispondere a quesiti vari, dare informazioni in merito al programma riabilitativo proposto e mostrare la struttura stessa.

Durante il primo colloquio di Accoglienza ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (art. 13 GDPR Regolamento UE 2016/679).

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

L'inserimento di un nuovo utente avviene preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al giovedì, ma in alcune situazioni urgenti o particolari (es. scarcerazioni), l'inserimento può avvenire nelle altre giornate.

## ACCREDITAMENTO E CAPACITA' RICETTIVA

La comunità pedagogica riabilitativa residenziale di Villadosia di Casale Litta è stata autorizzata al funzionamento dall' ASL Varese con provvedimento n. 1060 del 24/09/03 ed accreditata con d.g.r. n. 7/15562 del 12/12/03 per un numero di 20 posti accreditati, abilitati e contrattualizzati, di cui 18 posti per il Servizio Pedagogico riabilitativo residenziale, 2 posti per il modulo di "Accoglienza residenziale".

In particolare:

▲ Servizio Accoglienza (SAR). Sono intensificati i colloqui di sostegno, di motivazione al cambiamento e di psico-diagnosi (da parte della psicologa), per favorire e decidere il programma più adeguato successivamente ai 90 giorni previsti dal modulo. Inoltre, la partecipazione alle attività è richiesta compatibilmente con la situazione psicofisica: le persone in accoglienza sono esonerate da impegni che possono essere considerati gravosi. Dal punto di vista sanitario è garantita una particolare attenzione nella gestione dei farmaci previsti per l'eventuale fase di disintossicazione. Si preferisce, là dove è possibile, mantenere il contatto con i medici del Ser.T. di residenza perché spesso l'ospite manifesta una compliance significativa con chi li conosce da anni.

Ogni anno è stipulato con l'ATS Insubria un contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Attualmente la Regione Lombardia ha stabilito le seguenti rette:

- ◆ programma pedagogico residenziale € 51,73;
- ◆ servizio accoglienza residenziale € 68,50;

All'utente non è richiesto alcun contributo economico in merito alla retta.

## L'EQUIPE

La comunità di Villadosia di Casale Litta si configura come “comunità pedagogica riabilitativa residenziale”.

Il personale dell'equipe multidisciplinare è composto da:

- 1 Responsabile di Comunità
- 6 Operatori dedicati all'intervento educativo
- 2 Psicologhe addette al supporto psicologico individuale e di gruppo.

L'equipe è, inoltre, supportata da alcuni volontari che concorrono ad integrare le attività educative ed a sostenere gli impegni organizzativi (soprattutto accompagnamenti degli ospiti presso presidi di cura o a udienze nei tribunali).

La Responsabile della Comunità, oltre alle varie funzioni e mansioni previste dal proprio ruolo all'interno della Struttura, è referente dei colloqui di selezione e della lista d'attesa degli inserimenti e dei rapporti con gli uffici di Protezione Giuridica e dei Servizi Sociali.

Gli operatori sono il riferimento per i programmi di ogni persona accolta, per la valutazione dei tempi e delle modalità di realizzazione degli stessi. Sono a questo proposito previsti colloqui individuali per l'individuazione degli obiettivi personali e per la loro verifica.

Ciascun operatore ha la responsabilità della conduzione dei percorsi individualizzati di uno o più ospiti e con questi stabilisce periodicamente gli obiettivi, li verifica, interviene ove necessita nello svolgimento del programma di questo/i ospite/i; il suo ruolo è perciò quello del “case manager”.

L'equipe degli operatori si riunisce una volta la settimana e ha il compito di programmare le linee di intervento, di definire e verificare i percorsi personali degli utenti, di rilevare le problematiche emergenti dal gruppo e/o da singoli utenti e di permettere il confronto tra le diverse competenze.

L'equipe opera, inoltre, in collaborazione con i diversi Servizi territoriali che hanno in carico gli utenti.

Con i Ser.T./Smi, in particolare, vengono predisposti periodici incontri di valutazione dei percorsi e di definizione dei programmi.

Con i Servizi Sociali dei comuni vengono concordati tempi e modalità di incontro tra figli e genitori che risiedono in comunità.

Periodicamente gli operatori della comunità partecipano ad incontri di formazione ed aggiornamento. Sono previsti due incontri residenziali all'anno rivolti ad educatori e responsabili di sedi tra tutte le comunità della Fondazione Exodus; tali incontri hanno lo scopo di approfondire la metodologia specifica di intervento, di favorire lo scambio di esperienze, di permettere un confronto rispetto all'evoluzione delle problematiche legate alla tossicodipendenza ed alla grave marginalità e di prefigurare nuovi percorsi di intervento.

E' prevista, inoltre, la possibilità di partecipare individualmente a corsi di aggiornamento presso altri enti deputati alla formazione.

La comunità pedagogica riabilitativa residenziale di Villadosia di Casale Litta della Cooperativa 4Exodus è parte di una rete di servizi/comunità della Fondazione Exodus con i quali è strettamente collegata.

In particolare la comunità lavora in stretto raccordo con il centro di ascolto della Cooperativa 4Exodus di Gallarate e quello della Fondazione Exodus di Milano.

## PROCEDURA DI SELEZIONE NUOVO OPERATORE

La procedura di selezione in equipe di un nuovo operatore deve essere così condotta:

- Valutazione effettuata dall'equipe, del bisogno di un nuovo operatore secondo quanto previsto dal modello organizzativo;
- Accettazione da parte del responsabile della struttura di effettuare colloqui per la ricerca di un nuovo operatore;
- Colloqui con operatori valutando le competenze e la disponibilità, indicando le modalità necessarie per iniziare una esperienza lavorativa presso la nostra struttura;
- L'operatore deve fornire tutti i documenti richiesti dalla struttura, in special modo i documenti di riconoscimento, il codice fiscale, il CV (dove si evince che ha la conoscenza della lingua italiana) ed il certificato di laurea che attesti i titoli;
- Valutazione della conoscenza della lingua italiana durante il colloquio vis a vi;
- La comunità deve rispondere all'obbligo informativo, secondo quanto prefissato dalla legge e dal contratto con l'ATS di riferimento.
- Individuazione della data di inizio formazione, presso la sede, di almeno due mesi;
- Presentazione al Nuovo operatore della Carta dei Servizi, del Regolamento della casa, del Contratto tra le parti, delle procedure degli operatori, del modello educativo generale e del Codice Etico;
- Accettazione firmata (includendo la privacy) dell'operatore nel prestare formazione presso la nostra sede per conoscere le attività, gli utenti ed i turni di lavoro;
- Attivazione da parte degli operatori dei mezzi necessari al fine di evitare che il nuovo operatore possa provocare situazioni a rischio per lui o per gli utenti presenti o trovarsi in situazione nuove di cui non si conosce la procedura. Per questo nei mesi di formazione l'operatore è affiancato dal resto dell'equipe già presente;
- Il contratto fa riferimento al contratto delle cooperative sociali.



## LA COMUNITA' PEDAGOGICA

La Comunità è la proposta di un percorso di maturazione e di cambiamento. Ad ogni ospite viene proposta un'esperienza di vita. I protagonisti del percorso sono le persone che scelgono di compierlo.

Il cammino non si fa da soli bensì insieme agli educatori ed il gruppo dei pari che è luogo di confronto e di condivisione delle proprie fatiche e conquiste.

La comunità è il luogo dove vengono vissuti rapporti autentici e dimensioni essenziali della vita: tutto quello che viene sperimentato in comunità può dare senso alla vita intera.

La comunità, attraverso la presenza costante di operatori, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia di educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli operatori: il Responsabile della comunità e gli operatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità.

In questo ambiente, fatto di relazioni libere e significative, non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti, di alcool e di psicofarmaci se non prescritti dal medico competente.

Quando vogliamo rappresentare con uno schema la nostra proposta di cammino la dividiamo in tre fasi: la prima è quella della preparazione e dell'accoglienza e precede il programma vero e proprio; la seconda riguarda lo sforzo del cambiamento, della conoscenza di sé e della sperimentazione personale e del rafforzamento del carattere; la terza fase è quella della socializzazione e del reinserimento.

Per la realizzazione del percorso in comunità si prevedono un massimo di 36 mesi residenziali, ma è possibile concordare tempi diversi con il SERD o altro servizio inviante.

In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma in corso.

Un'eventuale richiesta di rientro in Comunità viene valutata, sempre in accordo con il Servizio inviante e dalla comunità.

La comunità si riserva di interrompere il programma qualora non sussistano più le condizioni ritenute minime per proseguire un adeguato percorso riabilitativo, in relazione anche all'impegno sottoscritto dall'utente nel Contratto all'ingresso in Struttura.

Il trattamento residenziale in comunità è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario Regionale e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente.

La comunità è aperta 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

## IL PERCORSO PEDAGOGICO-RIABILITATIVO

La Comunità di Villadosia rivolge una proposta di tipo pedagogico a persone che hanno vissuto esperienze di dipendenza e disagio sociale.

Si tratta di un contesto educativo dove la vita in comune ha la funzione di sviluppare una esperienza, un viaggio, se vogliamo anche un "programma" che possa inizialmente alleviare il disagio psicologico e sociale delle persone che vi sono inserite e successivamente abbia come obiettivo finale la piena autonomia della persona. Il punto di partenza utile ad affrontare e superare il disagio, che costituisce l'elemento di forza dell'accoglienza, è principalmente la centralità attribuita alle relazioni, con se stessi, con le altre persone, con il mondo.

Il cammino personale inizia all'instaurarsi di un rapporto di fiducia dove è possibile riprendere in mano la tessitura della trama e dell'ordito delle relazioni personali. In un ambiente definito, familiare, affettivo, con la sua valenza di riferimento sicuro dei ritmi spazio-temporali della casa, che consente una serena esplorazione di sé e dei propri problemi e conduce a rimettere in circolo le proprie energie.

Nella comunità l'intensità delle esperienze, in cui tutto è educativo, dagli aspetti più quotidiani e ordinari a quelli più specifici, come i gruppi, fanno sì che la motivazione sia sempre sostenuta. Qui la forza del gruppo si avvale del concetto di auto-aiuto, secondo cui una persona, anche in una situazione di grave disagio, può aiutare gli altri oltre che se stessa, in un processo di crescita continuo all'interno di un contesto di forte e intensa reciprocità.

L'esperienza che si propone è quella di "un'avventura" la cui meta è il progetto di vita individuale, frutto di un processo di crescita e di maturazione consapevole e cosciente che vede la persona "protagonista" delle scelte e responsabile delle conseguenze che da queste discendono.

La nostra comunità è volutamente piccola per favorire un clima familiare.  
La Comunità è la proposta di un percorso di maturazione e di cambiamento.  
I protagonisti del percorso sono le persone che scelgono di compierlo.

Il cammino non si fa da soli: insieme agli educatori, il gruppo è luogo di confronto e di condivisione delle proprie fatiche e conquiste.

Il percorso proposto è essenzialmente un Percorso Individualizzato, ovvero stabilito sulle esigenze e risorse di ciascun ospite, partendo da obiettivi personalizzati condivisi e stabiliti con l'utente. La durata, quindi, di ogni percorso viene definita in relazione a quanto sopra stabilito per ognuno.

Il programma è suddiviso in tre fasi: accoglienza, pedagogica-educativa, socializzazione e reinserimento ed è personalizzato e svolto mediante il metodo della Progressione Personale che prevede l'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

E' un lavoro fatto di impegni, mete ed obiettivi, stabiliti dall'ospite con il proprio educatore di riferimento e verificati costantemente sia mediante colloqui personali ma soprattutto mediante momenti di verifica di gruppo, che chiamiamo "Parola": vero e proprio "cuore" della nostra esperienza. È il momento in cui il gruppo si ritrova per parlare di sé, per deporre le "maschere" di cui si è schiavi e per riscoprire il senso ed il valore del rapporto vero.

### **FASE DELL'ACCOGLIENZA**

La fase dell'accoglienza indica il tempo ed il percorso che va dall'ingresso in struttura fino alla formulazione "consapevole" di un programma.

La durata della fase di accoglienza è di circa due/tre mesi.

Ogni utente, al suo ingresso, viene inserito in una fase di accoglienza, durante la quale, gradualmente, l'utente si inserisce nello "stile di vita della casa". Tale periodo serve inoltre per avviare un processo di normalizzazione delle condizioni fisiche, un percorso di osservazione e di valutazione psicoclinica indirizzato alla formulazione di uno specifico e personale intervento terapeutico.

Gli obiettivi principali sono:

- Aprire un canale di comunicazione con la persona che si rivolge alla struttura per chiedere aiuto;
- Conoscere la storia personale, la condizione psico-fisica del soggetto e le motivazioni al cambiamento;
- Valutarne la compatibilità con le attività della Comunità;
- Predisporre le basi ed elaborare un progetto individuale "di massima";
- Inserimento all'interno della struttura comunitaria.

### **FASE PEDAGOGICA-EDUCATIVA**

Terminato il periodo di accoglienza, la persona viene inserita nel programma pedagogico individuale che parte da un'analisi del profondo, per arrivare alla definizione specifica dei bisogni personali, ma soprattutto alla formulazione delle ipotesi di cambiamento, fondamentali per portare a termine un totale recupero.

Questo percorso viene continuamente verificato tanto nella relazione con gli educatori quanto nel contesto di gruppo.

Si tratta di un intervento utile a persone che hanno bisogno di approfondire la conoscenza di sé, ma nello stesso tempo di sperimentarsi concretamente in un lavoro di assunzione di responsabilità, confronto con la realtà e nella dimensione relazionale.

Gli obiettivi di questa fase sono:

- Imparare a confrontarsi con se stessi, con gli altri, con la società e la realtà;
- Favorire la conoscenza e il potenziamento delle capacità individuali (capacità intellettive, critiche, fisiche, relazionali, lavorative, etc.);
- Maturare una motivazione gradualmente più forte e consapevole al cambiamento;
- Avviare e approfondire la relazione di auto-educazione: chiave di volta per il buon fine del programma.

### **FASE DELLA SOCIALIZZAZIONE E DEL REINSERIMENTO**

Il percorso della socializzazione è quello che ciascun ospite intraprende per costruire la propria identità sociale, finalizzato alla propria sperimentazione in rapporto ad un contesto sociale sempre più ampio.

L'utente durante tale fase compie un cammino di scoperta di sé e deve cercare, con il sostegno dell'equipe, di proiettarsi in una dimensione futura, cominciando ad elaborare più precisamente un progetto di vita e intravedendo un percorso adeguato per arrivarci.

Giunto a questo obiettivo si cerca di concretizzare per mezzo – principalmente, ma non solo - di un reinserimento socio-lavorativo.

Più che mai, in questa fase, il progetto educativo si individualizza e la e la durata stessa è variabile.

## GIORNATA TIPO

Dal lunedì al venerdì la colazione ha inizio alle 07,00.

Il sabato la colazione 07,30.

La domenica la colazione è alle 08,00.

La giornata finisce alle 23,00, a quest'ora bisogna ritirarsi nelle proprie camere.

Si riporta di seguito la settimana tipo.

Nelle giornate di sabato, domenica e festivi non vi sono attività, ma attività di cura della casa e della persona, uscite ed attività di tempo libero.

In linea di massima i principi da osservare sono i seguenti:

- ci si alza in tempi brevi
- l'impegno quotidiano è di nove ore tra lavoro formativo/produttivo, attività sportiva e, una volta la settimana, l'incontro di gruppo (nella nostra tradizione è chiamato "Parola").
- dopo pranzo non è previsto, tranne in casi di persone in accoglienza o in difficoltà psicofisica, il riposo.
- Sono previste due pause intermedie, una alle ore 10.30 l'altra alle ore 16.00
- le sere sono in parte libere (televisione, giochi, letture..), in parte organizzate (cineforum, giochi di gruppo,...).

## MENU' TIPO

Viene stabilito settimanalmente dagli utenti con gli operatori un menù tipo che sia equilibrato e vario da un punto di vista alimentare.

Il menù raccoglie le esigenze alimentari eventualmente prescritte per gli utenti che ne hanno necessità mediche e per gli utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o per persone vegetariane.

## RELAZIONI CON LA FAMIGLIA

La comunità include nel proprio progetto educativo le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia.

Questa può essere coinvolta, previo consenso dell'utente, nel percorso riabilitativo del soggetto, con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative attraverso comunicazioni periodiche ed incontri.

Una volta al mese l'equipe educativa organizza "la giornata della famiglia" nella quale si invitano i familiari degli utenti per poter trascorre tutti insieme alcune ore al fine di facilitare le comunicazioni, migliorare le relazioni e monitorare le stesse.

## GLI STRUMENTI DI ASSISTENZA E MONITORAGGIO

Le prestazioni erogate durante il progetto pedagogico-riabilitativo dell'utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno del PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO.

Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale.

All'interno del FASAS è presente il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato), che viene mantenuto aggiornato dal case manager e dall'equipe multidisciplinare di riferimento.

Vengono sempre indicati all'interno del PEI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi, la pianificazione delle azioni, gli indicatori, la durata prevista, data inizio e data termine, data di utilizzo dei diversi strumenti e descrizione dello strumento utilizzato nell'intervento, termine previsto per lo strumento utilizzato, un diario che contiene in ordine cronologico e in forma discorsiva, l'intervento multidisciplinare integrato.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO, è compito del Responsabile di Comunità coordinare e gestire, congiuntamente all'Equipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti. Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono dei momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo perseguimento dei singoli obiettivi, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel progetto e per valutare la reale opportunità dell'utente di passare ad un obiettivo successivo.

Gli strumenti che utilizziamo sono:

*Strumenti educativi che caratterizzano la comunità*

La relazione interpersonale

La condivisione

La gestione del tempo libero

Le regole

La gestione economica

Le valutazioni nei diversi stadi

Spazi con i familiari

La vita di gruppo

La collaborazione con altri servizi

Il FASAS ed il PEI

*Strumenti individuali*

Intervista A.S.I.

Colloquio con l'educatore

Colloquio con lo psicologo

*Strumenti individuali soggetti a verifica*

Obiettivi

Responsabilità

Uscita individuale

Percorsi di scolarizzazione e volontariato

*Strumenti relativi al gruppo*

L'attività in settore

Le uscite di gruppo

La riunione generale

Gruppi Terapeutici a tema

Gruppo di Parola

## **DIMISSIONI**

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'èquipe della struttura o per interruzione volontaria o per allontanamento del soggetto in caso di agiti gravi.

A seguito di tale evento, viene data comunicazione al SERD o altro servizio inviante, laddove autorizzati dall'utente anche ad altri soggetti.

Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali, i documenti legali e sanitari ovvero i referti delle visite sostenute durante il periodo comunitario e quando ad esse relativo. Questi saranno rilasciati immediatamente e gratuitamente in originale mentre una copia verrà trattenuta dalla scrivente.

Tale documentazione viene rilasciata all'utente, comunque, ogni qualvolta ne faccia richiesta.

In caso di dimissione programmata si stabiliscono, inoltre, le modalità di proseguimento esterno dei contatti e si consegna la relazione di dimissione, contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla situazione sanitaria e le indicazioni trattamentali; la stessa viene poi recapitata anche ai servizi invianti.

Anche in caso di trasferimento presso altra struttura viene consegnata all'utente la relazione di dimissione i documenti legali e sanitari ovvero i referti delle visite sostenute durante il periodo comunitario e quando ad esse relativo. Questi saranno rilasciati immediatamente e gratuitamente in originale mentre una copia verrà trattenuta dalla scrivente. Ogni trasferimento viene concordato con l'utente ed i servizi invianti; per gli utenti con limitazione della libertà viene, inoltre, concordato con l'UEPE e il Magistrato di Sorveglianza, di cui è necessaria l'autorizzazione scritta.

## IL REGOLAMENTO DELLA COMUNITA'

- ^ E' vietato introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti ed alcool nella comunità. Sono previsti controlli tossicologici periodici. Si chiede, inoltre, di astenersi dal consumo di alcool durante le uscite che si svolgono nell'arco della giornata, per evitare che al rientro se ne senta l'odore.
- ^ In comunità è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. E' vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici. La comunità chiede, anzi, di avere cura ed attenzione per i compagni e quello che ci circonda.
- ^ Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, in Comunità è tollerato fumare, solamente però all'esterno o negli spazi consentiti.
- ^ La puntualità è un aspetto chiave per il buon funzionamento del percorso di comunità.
- ^ La preparazione ed il riordino della tavola ai pasti, così come il riordino e la pulizia della casa e degli spazi comuni vengono effettuati da tutto il gruppo utenti secondo l'organizzazione interna.
- ^ Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in Comunità sono a disposizione di tutti i membri del gruppo, che sono tenuti ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arrecare danno intenzionale. Danno che in tal caso deve essere risarcito.
- ^ Non si prendono beni di altri ospiti o della comunità senza autorizzazione.
- ^ Ognuno è responsabile dei propri oggetti personali, la comunità non risponde di eventuali smarrimenti o danni. Sconsigliamo di tenere oggetti preziosi o soldi
- ^ Non si acquistano né si assumono farmaci senza prescrizione medica e senza che la comunità ne sia a conoscenza
- ^ L'aspetto generale della persona in Comunità deve essere curato, in relazione ad igiene personale.
- ^ Il costo delle sigarette è a carico del ragazzo.
- ^ Le visite dei familiari saranno concordate nei tempi e nei modi con gli educatori.
- ^ Non è permesso uscire dalla Comunità senza il permesso degli operatori.
- ^ Dimissioni e/o abbandono. L'interruzione del programma può avvenire per gravi motivi di ordine educativo, di incompatibilità con la vita comunitaria oppure per abbandono da parte dell'ospite stesso.
- ^ In caso di abbandono o allontanamento, salvo accordi differenti, sarà obbligo dell'ospite il portare via tutto ciò che è di sua proprietà. La Comunità non risponde di eventuali ammanchi.
- ^ In caso di allontanamento o interruzione del programma, un nuovo inserimento dell'utente stesso può avvenire dopo valutazione da parte dell'equipe della comunità.
- ^ Ognuno è responsabile delle proprie azioni dentro e fuori dalla struttura
- ^ La comunità non risponde e non copre eventuali illegalità degli ospiti ed è tenuta a denunciarle.
- ^ Non è consentito introdurre armi in comunità (di qualunque genere, anche da taglio).

## DIRITTI DEGLI UTENTI

- ✓ La Comunità garantisce ai componenti del gruppo le proprie scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- ✓ L'utente ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- ✓ L'utente ha il diritto di convivere in un ambiente libero da sostanze psicotrope con il sostegno permanente dalla comunità.
- ✓ L'utente ha il diritto di avere a disposizione un alloggio conforme alle norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza.
- ✓ L'utente ha il diritto di conoscere la filosofia e la metodologia del Progetto Educativo, di ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.
- ✓ L'utente ha il diritto di essere correttamente informato sul regolamento interno vigente, sulle sanzioni e su qualsiasi loro modifica.
- ✓ L'utente ha il diritto essere a conoscenza delle modalità per inoltrare reclami e suggerimenti all'equipe multidisciplinare così come ricevere le relative risposte.
- ✓ L'utente ha diritto di tenere i contatti con i propri famigliari (e con i propri figli se presenti), nei tempi e modalità previste dal regolamento, concordati nel colloquio di accoglienza, con i servizi inviati (e con i servizi sociali di competenza sul minore, se presenti) e comunque in accordo con l'equipe educativa.
- ✓ La corrispondenza postale (cartoline, lettere, telegrammi, raccomandate, pacchi, ecc.) ricevuta presso la comunità e indirizzata ad un'utente va subito consegnata alla stessa, fin dal primo giorno dell'ingresso in comunità. Tale corrispondenza non viene letta dall'operatore, se non dietro esplicito consenso dell'utente. La busta o il pacco vengono aperti dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.
- ✓ L'utente ha il diritto alla riservatezza delle informazioni riguardanti la partecipazione al programma e tutta la sua storia di trattamento in conformità con le leggi del nostro Paese.
- ✓ L'utente ha diritto ad interrompere la partecipazione al Programma nel momento che ritenga opportuno, sempre sotto la propria responsabilità e firmando il documento di dimissione volontaria.
- ✓ In caso di sconto di pena o altra misura d'internamento giudiziario, se ne darà previa notizia al Tribunale competente.



## **OBBLIGHI DEGLI UTENTI**

- ✘ Rispettare il progetto individualizzato concordato e le norme contenute nel regolamento interno.
- ✘ Compartecipare alla cura ed al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo reciproco aiuto tra pari.
- ✘ Non introdurre sostanze stupefacenti e alcool, nonché esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nella struttura nella quale è ospite; questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dalla comunità.
- ✘ Mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori presenti al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.
- ✘ Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- ✘ Non allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione o accordo con l'educatore presente. Nel caso in cui un'utente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, il gesto può essere considerato come dimissione spontanea dal programma e quindi l'utente può essere allontanata dalla Comunità.
- ✘ Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
- ✘ Non usare linguaggi volgari e offensivi, insulti e bestemmie.
- ✘ Assumere solo i farmaci prescritti dal medico.

## LA QUALITA'

Per poter disporre un'analisi del livello di adeguatezza della risposta strutturata nei confronti dei bisogni degli utenti e della percezione di tale risposta da parte degli utenti stessi e per consentirci di risolvere eventuali criticità e quindi avere l'opportunità di migliorare il servizio offerto, utilizziamo due strumenti: un apposito modulo reclami/suggerimenti e la customer satisfaction.

L'utente può presentare reclami o suggerimenti in forma scritta, purché non anonima, indirizzata al responsabile della struttura su un apposito modulo preposto che andrà poi imbucato nell'apposita cassetta. La restituzione in questo caso sarà in forma orale durante un apposito colloquio nella settimana seguente.

Periodicamente (di norma almeno una volta l'anno) viene proposta agli ospiti un'indagine circa la soddisfazione sul servizio ricevuto un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento calibrato sui servizi offerti dalla struttura.

Le risultanze delle indagini sono messe a disposizione degli ospiti stessi entro la settimana successiva all'indagine stessa.

Le osservazioni ed anche i reclami mossi con spirito costruttivo sono molto utili ai fini del miglioramento delle prestazioni complessive della struttura.

# ALLEGATO 1

Data.....

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Esprimi il tuo livello di soddisfazione circa i Servizi che la comunità ti offre:

### 1) rapporto con gli educatori

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

### 2) Gestione PEI (obiettivi personalizzati/valutazione/metodo...)

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

### 3) attività ricreative e/o sportive (serate, uscite,...)

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**4) Gruppi/Parola (contenuti, conduzione,...)**

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**5) organizzazione generale**

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**6) mensa**

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**7) lavanderia**

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**8) colloqui psicologici (se sostenuti)**

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1	2	3	4	5

motiva, se vuoi, il tuo parere ed esprimi suggerimenti

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

**Ricapitolando**

Se puoi, motiva la tua insoddisfazione

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

Suggerimenti per migliorare il Servizio fornito.

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

## ALLEGATO 2

### Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele

#### Cooperativa 4Exodus

Egregio Signore,

Ospite della comunità

Le chiediamo

qualora avesse delle lamentele e/o degli apprezzamenti da rivolgere alla Comunità della Cooperativa 4Exodus di Villadosia di Casale Litta (VA) e volesse farlo in forma scritta, la cortesia di compilare il presente modulo, per consentirci di poter migliorare il livello qualitativo del nostro Servizio.

La Comunità si impegna a prendersi carico di qualunque lamentela presentata in forma scritta e di rispondervi entro 7 giorni lavorativi.

NOME

COGNOME

IN QUALITÀ DI

LAMENTELE E/O APPREZZAMENTO

Data

Firma