



**CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' TERAPEUTICA
RESIDENZIALE
CASCINA SAN MARCO A77**

sede legale via f. lacerra, 124
20099 sesto san giovanni (mi)
tel 02 2400836 - fax 02
26226707
e-mail
segreteria@cooplotta.org

via walder, 39
21100 varese
tel 0332 335667 - fax 0332 333487
e-mail sede.varese@cooplotta.org

via visciastro, 1
23100 sondrio
tel 0342 512291 - fax 0342 510031
e-mail sede.sondrio@cooplotta.org

via anzani, 9
22100 como
tel 031 4449795
e-mail
sede.como@cooplotta.org

La carta dei servizi illustra il programma terapeutico indicando strumenti utilizzati, attività proposte, regole, modalità di accesso.

Viene inviata ai servizi e consegnata agli ospiti in fase di valutazione per l'ingresso. E' inoltre presente e disponibile negli spazi della Comunità.

Tale documento è sottoposto a revisione periodica sulla base dei miglioramenti apportati alla Struttura.

Le revisioni sono comunicate agli ospiti durante le riunioni di Comunità, ai servizi inviati e/o ad altri interlocutori significativi a mezzo posta elettronica.

INDICE

1. PRESENTAZIONE	4
-------------------------------	----------

2. PROCEDURE PER L'INSERIMENTO	5
2.1 Lista d'attesa	6
3. PERCORSO TERAPEUTICO	6
3.1 Accoglienza	6
3.2 Presa in carico	6
3.3 Dimissioni	10
4. L'EQUIPE	10
5. LINEE GUIDA DEL PERCORSO	11
6. INFORMAZIONI UTILI	12
7. ALTRE INFORMAZIONI	13
8. REGOLAMENTO	14
9. A77 COOPERATIVA SOCIALE	17
10. ALLEGATI	18
10.1 Settimana tipo	18
10.2 Questionario di soddisfazione	19
10.3 Modulo raccolta reclami	20

1. PRESENTAZIONE

Cascina San Marco è un servizio residenziale di Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione rivolto alla cura e alla riabilitazione di persone con problemi di dipendenze da sostanze. Fin dagli anni '80, in essa si sono coniugate la scelta di condivisione della vita comunitaria dei fondatori del gruppo con le esigenze di professionalità e le competenze richieste dalle problematiche legate alla tossicodipendenza.

La gestione è tutt'oggi sostenuta anche dal volontariato.

La Comunità è accreditata con DGR n. 1146 del 23/11/2005 e, in relazione a ciò s'impegna a garantire gli standard strutturali e funzionali stabiliti dalla Regione Lombardia.

La struttura (Codice Unità d'Offerta 321000524) accoglie 14 persone: maschi, maggiorenni, anche in trattamento sostitutivo e/o psicofarmacologico e in affidamento; uno dei posti è riservato a persone con patologia psichiatrica associata.

Il programma complessivo potrà avere una durata massima di 36 mesi per il modulo terapeutico-riabilitativo e di 18 mesi per il modulo doppia diagnosi, come da indicazione della Regione Lombardia.

Nei casi in cui i servizi e le prestazioni della struttura avvengono in regime di accreditamento con Regione Lombardia, da parte dell'utenza non è previsto alcun contributo economico relativamente alla retta giornaliera.

2. PROCEDURE PER L'INSERIMENTO

Le richieste di inserimento sono raccolte e valutate dall'operatore del Filtro contattabile telefonicamente attraverso il numero 339 6129993.

L'iter di valutazione delle richieste per l'inserimento di un utente si svolge come segue:

- presa visione della documentazione predisposta da eventuali servizi inviati;
- due colloqui con il futuro ospite, le cui finalità sono:
 - conoscere la persona, le sue richieste e comprendere la sua motivazione al cambiamento;
 - presentare il progetto comunitario;
 - definire gli accordi per l'ingresso;
- momenti di confronto in itinere con il Servizio Inviante – laddove è presente - per effettuare una valutazione congiunta sul percorso terapeutico più idoneo, impostare il PI (Progetto Individuale) e definire tempi e modalità d'ingresso.

In generale i colloqui sono condotti dall'operatore della "fase filtro" tuttavia è possibile che sia presente un altro membro dell'équipe e/o lo psicoterapeuta di gruppo.

Le condizioni necessarie per l'avvio della valutazione di un possibile inserimento sono:

- genere (maschile)
- età (maggiore di 18)
- disponibilità di posto all'interno del modulo per il quale avviene la segnalazione (TRR- Terapeutico Riabilitativo, DD-Doppia Diagnosi)
- presenza certificazione che attesti uno stato di dipendenza da una o più sostanze (per modulo TRR)
- presenza certificazione di stato di dipendenza (da una o più sostanze) e certificazione disturbo psichiatrico (per modulo DD)
- autosufficienza fisica
- per le situazioni di misura alternativa al carcere, vi è la possibilità di accoglienza in forma di affidamento terapeutico e non di arresti domiciliari.

La richiesta viene valutata in relazione a:

- compatibilità della struttura con il percorso suggerito dal servizio inviante (se presente);
- compatibilità con il gruppo di ospiti presente in Comunità.

Ogni deroga rispetto a quanto sopra indicato comporterà un ulteriore approfondimento della situazione presentata.

2.1 Lista d'attesa

Il processo di valutazione è attivato esclusivamente in caso di posti liberi al momento della richiesta o in previsione che tale condizione si verifichi nel breve periodo, per questo il Filtro di solito non utilizza liste di attesa.

Qualora se ne presentasse la necessità, si seguirebbero i seguenti criteri per accedervi:

- data di presentazione della richiesta da parte del singolo e/o servizio inviante;
- per le richieste di ingresso in misura alternativa alla detenzione, compatibilità con i tempi per ricevere l'autorizzazione da parte del Magistrato / Camera di Consiglio;
- per le richieste di trasferimento da altre strutture, tempi di dimissione dall'altra struttura;
- presenza della copertura finanziaria in relazione al budget assegnato.

3. PERCORSO TERAPEUTICO

3.1 Accoglienza

Il giorno dell'ingresso in Comunità viene concordato con l'ospite e il servizio inviante.

Per poter effettuare l'ingresso è indispensabile fornire la seguente documentazione:

- documento di identità valido
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- certificazione di dipendenza
- piano terapeutico (farmacologico) aggiornato
- esenzione 014.304 (o attestazione del medico servizio inviante per il rilascio di tale esenzione)
- esenzione E.02 qualora l'ospite sia disoccupato

E' inoltre consigliato il possesso della seguente documentazione sanitaria:

- esiti esami ematici (emocromo + formula piastrine, glicemia, azotemia, transaminasi, bilirubina totale e diretta, markers epatite B, HIV ag, anti HCV, VES, VDRL, TPHA)
- se HIV positivi, HIVab, sottopopolazioni linfocitarie
- esiti analisi urine completa (routine)
- indicazione della necessità di continuazione di trattamenti in corso, precisando eventuali referenti e centri specialistici di riferimento.

Contestualmente all'arrivo in struttura l'ospite viene accolto dall'operatore in servizio, il quale presenta gli spazi, gli altri ospiti e illustra il contenuto del contratto di ingresso per la successiva sottoscrizione da parte del nuovo giunto.

All'ingresso viene chiesto a ciascun ospite di sottoscrivere il CONTRATTO D'INGRESSO nel quale sono indicati gli impegni reciproci (della comunità e dell'ospite stesso) previsti per la durata del percorso terapeutico.

3.2 Presa in carico

Il percorso comunitario inizia con un periodo di un mese dedicato alla conoscenza reciproca e all'inserimento nei ritmi e nelle attività della struttura.

In questo tempo, l'équipe si impegna a: somministrare la SCID (Structured Clinical Interview for DSM) per la valutazione dell'ospite all'inizio del suo percorso, ad elaborare il Progetto Individuale definitivo (PI) e ad individuare l'operatore di riferimento.

All'ospite è richiesto di iniziare a sperimentarsi nei diversi ambiti del contesto comunitario:

- le attività quotidiane;
- le riunioni di comunità;
- la psicoterapia di gruppo;
- le attività di gruppo.

Durante il primo mese di permanenza si richiede all'ospite di sospendere i contatti con familiari e altre figure significative, ai quali la Comunità, previa autorizzazione dell'ospite, potrà comunicare eventuali importanti notizie. Deroghe possono essere concesse nei casi in cui l'ospite richieda di comunicare con figli minorenni.

Al termine di questo mese si valuteranno le modalità e i tempi con cui riattivare le comunicazioni dirette.

Il progetto individuale viene impostato attraverso la stesura condivisa di PI (Progetto Individuale) e PAI (Piano Assistenziale Individuale); l'andamento sarà monitorato sia dall'operatore di riferimento che incontra l'ospite per verifiche periodiche (semestrali per il PI e trimestrali per il PAI) sia dall'équipe che, di volta in volta, si confronta sul percorso di ciascun ospite.

Il gruppo rappresenta il contesto prioritario sia per la condivisione del quotidiano sia per l'elaborazione dei passaggi del percorso.

Prestazioni erogate e attività previste – TRR (modulo Terapeutico Riabilitativo)

Accompagnamenti visite mediche

Il riferimento della comunità per le cure sanitarie è il medico di medicina generale (MMG).

In caso di necessità, per ciascun ospite la comunità garantisce accompagnamenti da parte di un operatore e/o un volontario di:

- una volta alla settimana presso il medico di base e/o altri servizi del territorio
- una volta al mese per visite specialistiche.

Gli altri accompagnamenti saranno a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari.

In caso di urgenze o impellente necessità di accesso a strutture ospedaliere si chiederà l'intervento dell'autoambulanza e/o della guardia medica.

In comunità all'ospite è consentito assumere terapie se è presente un piano terapeutico aggiornato e sottoscritto da un medico.

Psicoterapia di gruppo ad orientamento analitico

E' condotta da uno psicoterapeuta esterno all'équipe della Comunità.

Le sedute sono destinate agli ospiti nella fase di trattamento e si tengono una volta alla settimana con durata di 1 ora e 15 minuti ciascuna.

Prima dell'ingresso nel gruppo di psicoterapia è previsto un colloquio conoscitivo individuale con lo psicoterapeuta.

Colloquio individuale con l'operatore di riferimento

Avviene con cadenza quindicinale. L'operatore e l'ospite si incontrano consentendo lo sviluppo del PAI (Piano Assistenziale Individuale); si confrontano sull'andamento degli interventi e il raggiungimento degli obiettivi proposti nel PI valutando la possibilità di eventuali avanzamenti di fase.

Riunione di Comunità

Riunione a cadenza settimanale prevista per gli ospiti nella fase di trattamento; è richiesta la partecipazione di ospiti nella fase di re-inserimento se presenti in struttura nel giorno e orario previsto. E' volta a favorire il confronto sull'andamento complessivo del gruppo.

In alcune occasioni è condotta da più di un operatore della comunità.

Incontri di verifica con Servizio Inviante

Incontri di verifica periodici, indicativamente a cadenza semestrale (in corrispondenza della scadenza del PI) in cui operatori della comunità, ospite e operatori del servizio/i Inviante/i si confrontano sull'andamento del progetto e sul raggiungimento degli obiettivi.

Attività ordinarie

Le attività ordinarie sono previste per gli ospiti nella fase del trattamento e per coloro che, pur essendo nella fase di reinserimento, non sono impegnati in lavori esterni, borse lavoro, tirocini e/o in corsi di formazione. Si svolgono dal lunedì alla domenica, compatibilmente con le altre attività terapeutiche ed educative della Comunità.

Tali attività riguardano le seguenti aree:

- riordino e pulizie;
- cura e gestione ambito alimentare;
- cura e gestione delle aree verdi;
- cura degli spazi (manutenzione della struttura).

La pulizia degli ambienti e degli spazi viene effettuata quotidianamente dagli ospiti mentre quella di fine avviene a cadenza settimanale.

Le attività ordinarie che comprendono anche la preparazione dei pasti si svolgono seguendo un planning (esposto in apposita bacheca e visibile) che prevede assegnazioni nominali per ciascun ospite.

E' prevista una riunione settimanale di organizzazione e verifica delle attività, condotta dagli operatori referenti.

In questo spazio si cercherà di stimolare la partecipazione propositiva del gruppo di ospiti, ponendo attenzione anche alle difficoltà individuali e relazionali che possono influire sulla capacità lavorativa dei singoli o del gruppo.

Ad ogni ospite viene chiesto di svolgere compiti ed, eventualmente, di assumere responsabilità in rapporto ad aspetti organizzativi della vita comunitaria al fine di misurarsi con la propria capacità di essere responsabili e propositivi.

Attività di gruppo

Attività di varia natura (di parola, corporee, esperienziali) previste per gli ospiti nella fase di trattamento, svolte in presenza di un operatore e/o di un volontario finalizzate all'approfondimento di alcuni temi e allo sviluppo della relazione di gruppo.

Sono ambiti in cui è possibile sperimentare e scoprire anche la propria creatività ed ampliare il proprio bagaglio di conoscenze e capacità. Le attività proposte possono cambiare a seconda del periodo dell'anno.

Tempo libero

Durante alcune sere e i fine settimana, le persone possono dedicarsi ad attività personali o attivarsi nella ricerca di soluzioni ricreative di gruppo, condividendo le proprie competenze.

Solo quando è possibile, si partecipa ad iniziative sul territorio cittadino e si organizzano uscite di gruppo.

È linea educativa della Comunità non strutturare in maniera totale il tempo libero, per permettere agli ospiti di confrontarsi con la propria capacità di vivere uno spazio ed un tempo non organizzati da altri e di scoprire ciò che a loro interessa compatibilmente con ciò che la struttura può offrire.

Contatti e visite familiari

Vengono organizzate, se possibile e utile, visite in comunità con le persone significative: genitori, fratelli, o partner. Giorno e orario vengono concordati e stabiliti in relazione alle esigenze e disponibilità dell'operatore di riferimento e dei visitatori.

La frequenza di tali visite variano da persona a persona, in base alla specifica situazione familiare.

Nel caso in cui l'ospite avesse figli di minore età, entro un mese dall'ingresso si valuterà con quale cadenza e modalità strutturare i contatti e le visite.

Prestazioni erogate e attività previste - DD (modulo Doppia Diagnosi)

Per gli ospiti che presentano patologia psichiatrica associata alla condizione di dipendenza, si attivano, oltre a quelle sopra elencate, ulteriori prestazioni terapeutiche che vengono programmate e adattate in base alla specifica situazione personale. In particolare:

- accompagnamento e sostegno più ravvicinati da parte degli operatori della struttura, rispetto all'inserimento in Comunità e alla partecipazione al programma terapeutico;
- colloqui individuali con lo psichiatra;
- consulenza psichiatrica, con il consulente interno alla Comunità o con i Servizi competenti del territorio;
- colloqui individuali con l'operatore di riferimento con cadenza settimanale.

3.3 Dimissioni

Le dimissioni dalla struttura avvengono per:

- conclusione del programma terapeutico in accordo con l'équipe della struttura;
- abbandono o interruzione volontaria dell'ospite;
- allontanamento dell'ospite per fatti gravi così come indicato dal regolamento della Comunità;
- interruzione dell'alleanza terapeutica con l'équipe;
- incompatibilità con altri ospiti presenti in Comunità.

In caso di dimissione preventivamente concordata ovvero con data prestabilita, il giorno stesso dell'uscita viene rilasciata una relazione di dimissione all'ospite.

In caso di trasferimento, di dimissione non concordata e negli altri casi in cui non è stato possibile prevedere una data, previa autorizzazione dell'ospite, si provvederà, nell'arco di 10 gg lavorativi, ad inviare tale relazione e altro materiale utile anche ad un'altra unità di offerta e/o ad un servizio territoriale di riferimento.

In Comunità è escluso ogni metodo coercitivo e gli ospiti possono interrompere il programma concordato in qualsiasi momento. Le persone sono prese in carico nel pieno rispetto della loro volontà e libertà.

4. L'EQUIPE

L'équipe attuale è composta da cinque operatori, uno dei quali svolge la funzione di Responsabile. Il lavoro dell'équipe è supportato da un operatore che si occupa del Filtro e da alcuni consulenti: uno psicoterapeuta, un medico psichiatra e un infermiere.

L'équipe svolge un lavoro quotidiano che rappresenta il nucleo educativo del percorso comunitario. Si occupa di molteplici aspetti: dalla gestione della quotidianità all'impostazione dei percorsi individuali, dalla presa in carico dei singoli alla conduzione dei colloqui, delle riunioni e attività di gruppo.

Si riunisce settimanalmente per affrontare aspetti organizzativi e confrontarsi sui progetti dei singoli ospiti e sull'andamento del gruppo.

Usufruisce di momenti di formazione e di supervisione clinica. L'équipe s'interfaccia con i volontari e monitora l'andamento delle attività di gruppo.

La presenza dei volontari all'interno della Comunità offre un importante sostegno nella gestione della quotidianità ed è fondamentale nei momenti di tempo libero per la partecipazione alle attività socializzanti del contesto esterno.

I componenti dell'équipe e gli altri soggetti che operano nella struttura sono dotati di un cartellino che ne consente il riconoscimento.

Le modalità di rapporto con il Servizio Inviante

La Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione ritiene importante la presenza di un Servizio Inviante con cui collaborare, per offrire all'ospite interventi adeguati alla sua specifica situazione e garantire una continuità di percorso col prima e il dopo Comunità.

Tale collaborazione è prevista a partire dalla fase di valutazione all'ingresso, per la definizione di un progetto individuale idoneo alla persona fino all'elaborazione congiunta dell'uscita dalla struttura. Durante il percorso comunitario sono previsti incontri periodici (indicativamente semestrali) per il monitoraggio del progetto e la ridefinizione di tempi e interventi in relazione agli obiettivi che di volta in volta vengono raggiunti.

L'équipe collabora con gli operatori dell'U.E.P.E. (Ufficio Esecuzione Penale Esterna) di Milano, per gli ospiti che fruiscono di misure alternative alla detenzione.

La Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione tuttavia si rende disponibile anche a prendere in considerazione richieste presentate in modo autonomo che verranno tuttavia valutate a partire da un confronto con il servizio di provenienza.

5. LINEE GUIDA DEL PERCORSO

La proposta terapeutica di Cascina San Marco prevede la stesura di un progetto individuale (PI) concordato sia con l'ospite che con il servizio inviante (SerT, SMI, NOA, etc.) che viene aggiornato ogni sei mesi.

Ciascun percorso viene elaborato tenendo conto dei bisogni che emergono dal singolo ospite, e delle aree di intervento e degli obiettivi elaborati con lo stesso. I tempi di verifica sono pari a tre mesi per il PAI e sei mesi per il PI.

Ogni percorso viene sviluppato all'interno di una cornice programmatica più ampia che prevede due fasi:

-fase di Trattamento

-fase di Re-inserimento.

Nella prima l'ospite è accompagnato all'osservazione e all'elaborazione di se stesso concentrandosi su quanto accade all'interno del contesto comunitario, nella seconda è aiutato a ricominciare a pensarsi nel mondo esterno come contesto di riferimento.

Nella prima, l'ospite verrà accompagnato verso una ricerca e nell'analisi del significato degli eventi caratterizzanti la propria storia; nella seconda, allo sviluppo di un progetto personale volto al futuro.

Ogni progetto individuale (PI) è pianificato attraverso il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che descrive prestazioni e azioni trimestrali che tengono conto dei bisogni e degli obiettivi previsti per ciascun ospite.

Documentazione del percorso

Le prestazioni erogate vengono tracciate e registrate dall'operatore di riferimento e inserite nel FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale). Il materiale è vincolato al segreto professionale.

Per ogni ospite si attiva un FASAS che contiene la documentazione richiesta dalla dgr. n. 1765 inerente all'appropriatezza assistenziale in ambito sociosanitario, tra cui il Contratto d'Ingresso, PI e PAI.

Ogni ospite condivide con l'operatore di riferimento PI e PAI, prendendo visione della documentazione cartacea che attesta quanto condiviso e apportandovi la firma.

La documentazione personale (sanitaria, assistenziale e legale) è accessibile all'ospite su richiesta e può esserne rilasciata copia, sempre su richiesta del medesimo, entro 3 gg. lavorativi, a titolo gratuito.

Qualora tale documentazione venisse richiesta da terzi può esserne rilasciata copia entro 10 gg. lavorativi, previa autorizzazione dell'ospite.

Il trattamento e la conservazione dei dati acquisiti avviene nel rispetto del Reg. UE 2016/679, l'informativa completa è disponibile sul nostro sito al seguente link:

<http://www.cooplotta.it/informativa-per-il-trattamento-di-dati-personali-ex-art-13-regolamento-ue-2016679/>

L'ospite viene messo a conoscenza delle modalità utilizzate tramite un'informativa che gli viene sottoposta prima dell'ingresso.

6. INFORMAZIONI UTILI

Dove siamo

La Comunità si trova in via Bardolino 90 a Milano nella zona agricola del Parco Sud ai limiti dell'area urbana ed è inserita in una parte della Cascina San Marco.

E' possibile raggiungerla in auto mentre con i mezzi pubblici è possibile avvicinarsi fino a circa 1,5 Km.

Se si decide di avvalersi dei mezzi pubblici è necessario scendere alla fermata Famagosta della linea verde della metropolitana M2, recarsi alla fermata dell'autobus n. 74 (direzione Piazzale Cantore) scendere alla fermata Mazzolari Barona.

Il recapito telefonico è il numero 329 2795374 (cellulare).

Gli spazi della Comunità

Gli spazi della Comunità sono costituiti da 6 camere da letto di 2/3 posti ciascuna, 5 bagni di cui uno attrezzato per persone disabili, un ufficio per gli operatori, una cucina, un locale lavanderia, uno spazio per il primo soccorso. Gli spazi collettivi sono: una sala da pranzo, una sala per riunioni, un locale per attività di manutenzione e ampi spazi esterni.

Orario di funzionamento e orari di visita

La Comunità Terapeutica Cascina San Marco è aperta 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Per gli orari di visita si veda "Contatti e visite famigliari" pag. 9.

Cosa portare

Lenzuola e federe, asciugamani, accappatoio, abiti e scarpe comodi per lavorare, indumenti personali, ciabatte da camera e da doccia.

Necessarie per la pulizia personale (taglia unghie, spazzolino da denti, etc.).

Abbigliamento da ginnastica.

Sigarette per il primo mese e/o € 50,00 per le spese personali.

Cosa non portare

Medicinali (se non concordati in precedenza) - cellulare – oggetti preziosi – bicicletta – motorino/moto – autovetture - animali.

Spese a carico dell'ospite e/o della famiglia:

Le anticipazioni o contributi finanziari richieste ai soggetti ospitati o alle loro famiglie sono relative a: sigarette; spese sanitarie, farmaceutiche e dentistiche per le quali non è previsto il rimborso dal Sistema Sanitario Nazionale; accessori personali per toilette; taglio dei capelli; vestiario; lettere e affrancature per corrispondenza; spese per il tempo libero individuale; giornali o riviste personali (se approvate dall'équipe). La modalità da utilizzare per l'invio del denaro è il vaglia postale.

7. ALTRE INFORMAZIONI

Le rette

La Comunità percepisce per ogni ospite una retta giornaliera riconosciuta dal Fondo Sanitario Regionale pari a € 73,20. Per le persone con patologia psichiatrica associata la retta riconosciuta è di € 127,50.

Il sistema di valutazione della soddisfazione

La soddisfazione degli ospiti viene rilevata tramite la somministrazione annuale di un questionario anonimo (*si veda par. 8.2*). I dati che emergono sono poi esaminati col gruppo degli ospiti al fine di migliorare la qualità delle prestazioni e favorire la partecipazione attiva delle persone accolte.

Annualmente viene rilevato anche il grado di soddisfazione degli Enti Invianti, tramite la somministrazione di un questionario.

In entrambi i casi gli esiti sono esaminati dalla Cooperativa e dall'équipe della Comunità.

Codice etico e di comportamento

Il codice etico e di comportamento della Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione enuncia sia i valori che ne ispirano l'azione sia i comportamenti che essa si impegna ad assumere e a garantire nei confronti dei suoi interlocutori: enti pubblici, utenti diretti dei servizi, loro famigliari, comunità locale, lavoratori e lavoratrici.

I lavoratori e le lavoratrici della Cooperativa, nei diversi ruoli e secondo le differenti responsabilità, la rappresentano concretamente presso i suoi interlocutori. Il codice etico e di comportamento permette a questi ultimi di confrontare i comportamenti di ciascuno e della Cooperativa nel suo insieme con gli impegni assunti. Può accadere che svolgendo il loro lavoro, soprattutto in progetti "di frontiera", gli operatori e le operatrici della Cooperativa si trovino a dover compiere scelte tra interessi e valori divergenti, per esempio l'interesse della comunità alla sicurezza e il diritto delle persone in difficoltà e con comportamenti devianti ad essere accettate ed aiutate; il codice etico e di comportamento è anche una bussola per orientarsi in tali casi.

In generale la Cooperativa si impegna ad offrire ai suoi operatori ed operatrici gli spazi di confronto e il sostegno specialistico che possano aiutarli a chiarire le alternative in gioco, ad assumere

responsabilmente le decisioni e ad adottare i comportamenti che meglio tutelino gli interessi preminenti, in primo luogo quelli degli utenti e quelli della Cooperativa stessa nel suo insieme.

Iniziative di miglioramento

In un'ottica di miglioramento la comunità Cascina San Marco A77 attua la procedura di riesame annuale.

Il riesame ha lo scopo di esaminare tutte le attività svolte e di analizzare, tenendo conto delle criticità e degli avanzamenti, il raggiungimento degli obiettivi. Lo scopo è quello di incrementare costantemente il livello di qualità del servizio.

Modalità per la gestione dei reclami

Il modulo per la raccolta dei reclami è consegnabile all'operatore del Filtro (*si veda par. 10.3*). E' utilizzabile dagli ospiti che vogliono segnalare una mancanza della Comunità relativa a quanto garantito nella presente Carta dei servizi.

Tale modulo, una volta compilato, dovrà essere inserito nell'apposita scatola.

Il coordinatore della Comunità provvederà a trattare la questione con gli operatori e l'ospite coinvolto e dare risposta scritta al reclamo entro 15 gg. lavorativi.

8. REGOLAMENTO

Le regole sono uno strumento importante per il funzionamento della Comunità; il loro rispetto permette la convivenza e l'esistenza di un clima sereno in cui portare avanti il proprio percorso individuale e di gruppo. Per questo motivo è richiesto a ciascun ospite di impegnarsi a rispettarle.

Le trasgressioni possono comportare sanzioni che saranno decise dall'équipe o, se la situazione lo richiedesse, dall'operatore presente.

Rispetto di sé e degli altri

In Comunità ciascuno è impegnato, con le proprie capacità, a costruire relazioni positive con le persone presenti (ospiti, operatori e volontari), nel rispetto delle diversità di ognuno. In tal senso:

- è esclusa ogni forma di violenza, sia fisica sia verbale;
- non sono ammesse discriminazioni di alcun genere;
- non sono permessi rapporti sessuali;
- non è consentito utilizzare arbitrariamente oggetti e indumenti altrui;
- il volume di radio, televisione e strumenti musicali deve essere moderato e rispettoso delle esigenze di tutti. L'uso della televisione si concorda con l'équipe degli operatori in base all'organizzazione delle attività.
- Per una buona riuscita del lavoro, è inoltre importante che l'ospite sia disponibile a comunicare le situazioni critiche del proprio percorso e a prendere in considerazione il contributo che le altre persone possono offrire.

Cura della persona

- E' vietato l'uso di ogni sostanza stupefacente e di alcool.
Periodicamente vengono effettuati controlli alcoologici e delle urine e agli ospiti è richiesta la disponibilità a sottoporsi a tali analisi.
- Si deve osservare una scrupolosa pulizia e igiene personale. In particolare nei bagni la pulizia deve essere accurata da parte di tutti e non si possono lasciare oggetti personali (rasoi, spazzolini, ...).
- Non è consentito fumare nei locali chiusi, come da legislazione vigente.
- L'assunzione di psicofarmaci e terapie sostitutive è consentita nei termini della DOT (Direct Observation Therapy) ovvero sotto osservazione diretta degli operatori. Altri farmaci, sempre prescritti da personale medico, possono essere gestiti direttamente dall'ospite in accordo con gli operatori.

Stile di vita della Comunità

- In Comunità si è attenti a non sprecare nulla.
- E' richiesta attenzione e cura nella qualità e quantità di cibo.
- I pranzi e le cene, momenti importanti di condivisione e convivialità, si consumano insieme.
- E' possibile bere caffè ai pasti principali e durante due break concordati e condivisi con gli operatori.
- I regali alimentari dei parenti sono da considerarsi per l'uso di tutti.
- Non si possono tenere scorte alimentari in camera.
- La gestione della struttura (pulizie ordinarie, piatti, dispensa, lavatrici, stiro) è affidata alla collaborazione di tutti attraverso dei turni.
- Si richiede attenzione all'uso di tutte le cose; se vengono rotte o perse per incuria si ripagano con modalità da concordare con l'équipe.
- E' possibile fumare al massimo 20 sigarette al giorno o di pari quantità di tabacco.
- Ogni cosa va rimessa al proprio posto, compresi gli attrezzi da lavoro che sono di proprietà della comunità.
- Il letto, l'armadio e le camere devono essere sempre in ordine. Il cambio delle lenzuola è settimanale.
- La cena è il momento d'incontro con tutti gli ospiti della Comunità. Un importante momento di convivenza dove è richiesta una particolare attenzione e comunicazione con le persone che si trovano in momenti di vita terapeutica diversi.

Possono essere effettuati controlli negli armadi e nelle camere, senza preavviso, per verificare il rispetto delle regole.

In base alle esigenze della Comunità l'ospite può essere spostato di camera.

Beni degli ospiti

È richiesto alle persone di portare in Comunità solo lo stretto necessario.

La Comunità si assume la responsabilità esclusivamente di quei beni avuti in custodia dagli utenti.

Quando l'ospite abbandona o conclude il suo programma, la Comunità non si impegna a custodire gli effetti personali eventualmente lasciati in struttura oltre 10 giorni lavorativi.

Autonomia personale

- Le uscite individuali e di gruppo sono con accompagnamento di operatori o volontari.
- Gli ospiti non possono disporre direttamente di soldi. Il denaro personale viene custodito in luogo sicuro e amministrato a cura di un operatore preposto; al momento delle dimissioni dalla struttura sarà riconsegnato al proprietario.
- L'uso del telefono della comunità è concordato con gli operatori e le telefonate personali sono a carico dell'ospite.

Motivi di allontanamento dalla struttura

- Gravi trasgressioni (es. atteggiamenti di violenza verbale e fisica verso le persone, uso di sostanze e alcoolici, etc.).
- Mancanza di adesione al progetto terapeutico e alla proposta educativa.
- Comportamento disturbante che influenza negativamente il clima di gruppo.

L'équipe può richiedere all'utente l'allontanamento dalla struttura e, in questo senso, il giudizio dell'équipe è insindacabile.

Durante il programma di Reinserimento

Alle persone in reinserimento si chiede l'adesione alle regole di Comunità condivise da tutto il gruppo. In particolare che:

- gli orari e le uscite personali si concordino, così come l'uso dei mezzi privati (della cui custodia la Comunità non è responsabile);
- la mancata comunicazione delle uscite personali e degli orari concordati nonché il reiterato uso di sostanze sono motivo di dimissioni dal reinserimento e dalla comunità stessa.
- la gestione economica sia trasparente;
- si accettino i differenti programmi degli altri;
- nella giornata di riposo (dal lavoro esterno) si partecipi alla preparazione dei pasti e alle attività di cura e pulizia della Comunità, in comune raccordo con gli altri ospiti, secondo il piano organizzativo predisposto dagli operatori;
- pur vivendo parte della giornata fuori della struttura, si presti particolare cura alla propria stanza, ponendo attenzione e avendo rispetto del lavoro delle persone che durante la settimana predispongono la pulizia dei luoghi comuni e della cena;
- è lasciato a disposizione il cellulare personale, con l'accortezza di non utilizzarlo negli ambiti di vita comune della Comunità, nel rispetto della sensibilità altrui. E' vietato il prestito e l'uso a terzi.

9. COOPERATIVA LOTTA CONTRO L'EMARGINAZIONE

La Cooperativa Lotta contro L'Emarginazione nasce da un'istanza di impegno civile di cittadini e cittadine del quartiere Parpagliona di Sesto San Giovanni. Dal 1980 progetta e gestisce interventi sociali innovativi e servizi di accoglienza e cura rivolte a persone con disabilità e con disagio mentale, adolescenti e giovani, adulti in difficoltà, tossicodipendenti, alcodipendenti, stranieri e vittime della Tratta. Interviene con progetti di comunità e di rete, spazi di ascolto, interventi nelle scuole, équipes di operatori ed operatrici di strada su obiettivi di prevenzione del disagio giovanile, sulla riduzione del danno e sulla prevenzione alle malattie sessualmente trasmissibili.

La Cooperativa ha sviluppato, in oltre 30 anni di attività, partnership significative con numerosi Enti Locali, Aziende sanitarie ed ospedaliere e ha realizzato diverse e svariate iniziative con cofinanziamento europeo. Attualmente è presente in 7 ATS e cinque province sviluppando modelli di intervento capaci di coniugare competenze pregresse con i bisogni specifici dei vari territori, i diversi mandati istituzionali e le risorse di quei territori.

La filosofia di Cooperativa Lotta è contraria ad una pura privatizzazione dei servizi socio sanitari bensì auspica e lavora per una funzionale integrazione pubblico/privato affinché il livello di offerta universale sulla sanità possa avere elementi di miglioramento e stimolo per accogliere al meglio, in un'ottica di funzione pubblica, le domande e i bisogni che sorgono sempre di più da una società in continua trasformazione.

Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione Onlus
via Lacerra, 124 – 20099 Sesto San Giovanni (Milano)
P.IVA 00989320965
C.F. 94502230157
REA: MI-1054114

Aderisce a:

C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza); C.I.C.A. (Coordinamento Italiano Case Alloggio); CORDA (Coordinamento AIDS); Coordinamento Milanese per le Dipendenze; ALEA (Associazione per lo studio del gioco d'azzardo e dei comportamenti a rischio); CEAL (Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia).

Per conoscere meglio Cooperativa Lotta contro l'emarginazione vi invitiamo a visitare il sito www.cooplotta.it

10. ALLEGATI

10.1 Settimana tipo

Orario	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
7.00 8.00	Sveglia, colazione, pulizia personale e riordino stanze						9.00
8.00 9.00	TERAPIE						9.30
9.30 12.15	Attività planning				Psicoterapia di gruppo	Attività di gruppo	Attività planning
12.15	PRANZO						
13.00	TERAPIE						
13.00 14.00	RIPOSO						
14.30 17.30		Attività planning		Riunione di comunità	Attività Planning	Pulizie fino e automezzi	Tempo libero
	Pulizie fino	Attività di gruppo	Attività planning	Attività planning	Riunione dei Lavori		
18.00	Pulizia personale						
19.30	CENA						
20.30	TERAPIE						
21.00	Tempo libero	Tempo libero	Tempo libero	Tempo libero	Attività di gruppo	Tempo libero	Tempo libero
23.00	RIPOSO						

10.2 Questionario di soddisfazione

	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE		MOD 8051B	
			REV 05	
COMUNITA'			VALUTAZIONE DELL'ANNO	
DATA SOMMINISTRAZIONE			REQUISITO N. OGVOA10 (ACCREDITAMENTO REGIONE LOMBARDIA)	

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI CASCINA SAN MARCO				
<p>Le chiediamo, cortesemente di compilare il seguente questionario di soddisfazione. Il suo giudizio sarà per noi prezioso al fine di migliorare continuamente il nostro servizio. Le ricordiamo che il questionario è assolutamente anonimo. Grazie per la collaborazione.</p>				
1.	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sui servizi e sulle prestazioni della Comunità durante i colloqui prima dell'ingresso?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
2.	Ritiene che quanto descritto nella carta dei servizi sia corrispondente al contesto comunitario nel quale è inserito?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
3.	Ritiene che le sia stato garantito l'accesso al medico di base e alle strutture sanitarie ospedaliere del territorio?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
4.	E' soddisfatto del modo in cui le viene proposto di raggiungere gli obiettivi del suo programma terapeutico?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
5.	Ritiene che i seguenti strumenti proposti dalla Comunità siano utili per il suo programma terapeutico?			
	a) Psicoterapia			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
	b) Colloqui con operatore di riferimento			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
	c) Riunioni di comunità			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
	d) Incontri con il SerT/SMI di provenienza			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
	e) Attività di gruppo (varie, yoga, teatro, etc.)			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
6.	E' soddisfatto dell'accompagnamento che riceve dall'operatore di riferimento nel portare avanti il suo programma terapeutico?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
7.	E' soddisfatto del modo in cui le viene consentito di trascorrere il tempo libero mentre è in Comunità?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO
SOLO PER OSPITI IN REINSERIMENTO:				
8.	Ritiene di essere sufficientemente supportato rispetto al suo percorso di re-inserimento (lavoro, casa, famiglia)?			
	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SI'	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> ASSOLUTAMENTE NO

10.3 Modulo raccolta reclami

	RACCOLTA RECLAMI		MOD 8023	
			REV 01	
		Protocollo n° (n° prog./anno)/.....	
		Data		
RIFERIMENTI RECLAMANTE	COGNOME..... NOME..... CITTA' VIA N°..... TELEFONO/CELLULARE.....			
RECLAMO				
CIRCOSTANZE CHE HANNO PROVOCATO L'EVENTO				
EVENTUALI DANNI SUBITI				
MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA				
EVENTUALI SUGGERIMENTI PER EVITARE IL RIPETERSI DELL'EVENTO				