



**ASSOCIAZIONE COMUNITA' EMMANUEL**

**ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI**

Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale

Cassano Magnago (VA)



## ASSOCIAZIONE COMUNITA' EMMANUEL

### ONLUS

Via Cesare Cantù, 11 – 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. 0331 200300 Fax 0331 204940

E-mail: [emmanuel.cassano@libero.it](mailto:emmanuel.cassano@libero.it)

Sede Legale

Via Don Bosco, 16 – 73100 Lecce

Site web: [www.comunita-emmanuel.org](http://www.comunita-emmanuel.org)

[www.emmanuelcassano.org](http://www.emmanuelcassano.org)





## Contatti:

### COMUNITA' PSICOERGOTERAPICA

**Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale e  
Modulo Specialistico per Alcol e Polidipendenti**  
Via Cesare Cantù, 11 – 21012 Cassano Magnago (VA)

Site web: [www.emmanuelcassano.org](http://www.emmanuelcassano.org) - [www.comunita-emmanuel.org](http://www.comunita-emmanuel.org)

Tel. 0331 200300 Fax 0331 204940 e-mail: [emmanuel.cassano@libero.it](mailto:emmanuel.cassano@libero.it)



## Come arrivare:

La Comunità è situata in Cassano Magnago in Via Cesare Cantù al civico n.11.  
Il centro è facilmente raggiungibile dall'Autostrada dei Laghi (uscite Gallarate o Busto Arsizio), da cui dista, in auto, soli 8 minuti.  
È possibile inoltre raggiungere agevolmente la Comunità utilizzando le linee del trasporto pubblico: Stazione ferroviaria di Gallarate e poi autolinea FNM Autoservizi S.p.A (n. 2 fermate).





Gentile Utente,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

È un documento importante, che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi da noi offerti, gli strumenti di controllo di cui ci siamo dotati per erogare un servizio sanitario di qualità.

La finalità di questo documento è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi per aiutare le persone ad orientarsi nelle attività offerte dalla Comunità e testimoniare il nostro impegno per il costante miglioramento della qualità dei servizi: ci sarà dunque preziosa la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione



## BREVE PRESENTAZIONE

*Lecce, 1980. Un gruppo di uomini e donne, guidati nel loro percorso umano e spirituale da Padre Mario Marafioti S.J., incontrano una donna disabile, sola, senza fissa dimora. Enrica Fuortes, assistente sociale in pensione, decide di andare a vivere con lei in un appartamento in affitto. Nasce la Comunità Emmanuel: identità cristiana, servizio laico. Da allora, integrando allo spirito di volontariato la competenza di professionisti, la comunità si è sviluppata in Italia e all'estero, strutturata in settori: famiglia e minori, disabilità, dipendenze, cooperazione e impresa sociale, migrazione e sud del mondo, diakonia.*

*Milano, 1990. Agnese Visintin Simi vive a Milano con Giulio, suo marito, e i suoi quattro figli. È una donna energica, impegnata senza riserve nel sociale: con la sua famiglia accoglie nella propria casa chi chiede aiuto. Una volta, nel tentativo di aiutare un tossicodipendente, incontra la Comunità Emmanuel. La condivisione, della metodologia e dello spirito che anima la comunità, è piena. Nascono il Centro Psicoterapico di Milano, il Centro Terapeutico di Cassano Magnago e la Cooperativa Sociale, oggi denominata "Agnese".*

*Alla sua morte, come fu per Enrica, le viene conferita la medaglia d'oro alla memoria per merito civile.*



## Sommario

1. Modalità di ammissione.....	7
2. Ingresso in Comunità.....	8
3. Servizi forniti agli utenti.....	8
4. Modalità di fruizione di beni e attrezzature.....	8
5. L'Equipe del centro.....	8
6. La giornata in Comunità.....	8
7. Diritti e Doveri.....	9
8. Comportamenti vietati o da mantenere.....	11
9. Spostamenti all'esterno.....	12
10. Rapporti con i familiari.....	12
11. Rapporti con fidanzati/e conviventi.....	13
12. Rapporti con gli avvocati difensori.....	13
13. Trasferimento in altre sedi operative.....	13
14. Allontanamento immediato dalla Comunità.....	13
15. Organizzazione del servizio sanitario comunitario.....	14
16. Norme relative all'educazione ed alla tutela della salute.....	14
17. Abbandono del cammino.....	15
18. Modalità di dimissione.....	15
19. Rispetto e tutela della privacy.....	16
20. Segnalazioni e reclami.....	16
21. Indagini sulla soddisfazione.....	16
22. Aggiornamento della Carta dei Servizi.....	16
23. Allegati.....	17



## 1. Modalità di ammissione

L'ammissione in Comunità avviene tramite il contatto diretto e/o la segnalazione del Ser.T. di competenza con la Comunità Residenziale di via Cesare Cantù, 11 a Cassano Magnago. [L'inserimento in lista d'attesa prevede che gli operatori esaminino](#) le richieste di aiuto, [verifichino](#) le condizioni sanitarie, psicologiche, sociali e familiari e le motivazioni della persona che chiede l'accoglienza, [illustrando](#) il programma terapeutico.

La CdS disciplina altresì le condizioni e i termini di accesso e accoglienza da parte degli ospiti, dei familiari e degli operatori della struttura.

[L'accesso alla struttura è regolato dal criterio generale di precedenza temporale, ma è altresì possibile che la Direzione assegni priorità a fronte di particolari condizioni relative a un grave bisogno di rilievo sanitario, sociale o assistenziale.](#)

Condizione per l'ammissione è l'adesione e l'accettazione della proposta di vita comunitaria e del programma terapeutico della Comunità. Pertanto, chi chiede di essere accolto deve accettare il programma terapeutico ed il presente [documento](#), previa presa visione degli stessi.

Un referente della famiglia del richiedente è invitato ad intraprendere un cammino parallelo attraverso la partecipazione agli incontri mensili con gli operatori della comunità residenziale e/o la frequenza del gruppo familiari di Milano.

In caso di interruzione il regolamento prevede che ne sia data comunicazione telefonica ai parenti e all'Ente inviante.

### Rette

La tariffa giornaliera per ospite relativa al servizio terapeutico-riabilitativo residenziale è pari a 66,50 euro (a carico SSR);

La tariffa giornaliera per ospite relativa al modulo specialistico per alcol e polidipendenti è pari a 124 euro (a carico SSR);

Non sono previste rette per solventi.

### Disposizioni pratiche

Ciascun utente dovrà presentare all'ingresso in Comunità:

- ↪ documento di identità;
- ↪ libretto sanitario;
- ↪ codice fiscale;
- ↪ documenti inerenti la propria posizione giuridica e sanitaria;
- ↪ certificazione di dipendenza patologica;
- ↪ certificazione valida per l'accesso ai Servizi Riabilitativi Residenziali della Regione Lombardia.



## 2. Ingresso in Comunità

Al momento dell'ingresso l'accolto è sottoposto ad un controllo ed è invitato a consegnare ai familiari tutto ciò che non è indispensabile per l'espletamento del cammino terapeutico e/o non è ammesso nel Centro.

La Comunità non risponde in caso di furto o smarrimento degli oggetti che l'utente porta con sé.

## 3. Servizi forniti agli utenti

La Comunità fornisce servizi di tipo residenziale (vitto e alloggio), psicoeducativo ed ergoterapico, cure mediche ordinarie attraverso il S.S.N. Per tali servizi agli utenti ed alle loro famiglie non è richiesto alcun contributo economico, quanto alla copertura delle spese per i servizi suddetti provvedono le ASL di provenienza, Ministeri o altro Ente.

Sono invece a carico degli utenti le prestazioni sanitarie e le terapie farmacologiche non coperte da servizio sanitario nazionale (S.S.N.), le sigarette, i biglietti ferroviari, spese viaggi per la partecipazione ad udienze, spese per corrispondenza.

## 4. Modalità di fruizione di beni e attrezzature

In forza del principio fondamentale della vita comunitaria i beni, le attrezzature ed i servizi presenti nei vari centri sono a disposizione di tutti gli accolti e devono essere utilizzati secondo le regole della condivisione, con le modalità previste dalla metodologia d'intervento e/o stabilite dall'équipe.

Gli utenti utilizzano in modo esclusivo solo i beni di natura strettamente personale.

## 5. L'Equipe del centro

Tutte le decisioni di natura educativa, terapeutica e gestionale spettano all'équipe del centro e saranno comunicate dal responsabile del centro o dagli operatori. A fianco e a sostegno degli operatori possono essere presenti giovani in servizio civile volontari e tirocinanti.

## 6. La giornata in Comunità

Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme e gli orari della vita in Comunità.

Le attività della giornata (che ha inizio alle ore 7,00 e si conclude alle ore 22,45) sono intervallate da momenti di pausa/ricreazione (dieci durante l'arco della giornata). I pasti rappresentano un momento importante: per questo motivo i tempi a tavola vanno rispettati da tutti.



Non si preparano pasti individuali se non su prescrizione medica o per questioni di carattere religioso.

Nel pomeriggio sono previsti incontri di gruppo (con la lettura di testi scelti dall'equipe psicoeducativa in base alla fase del programma) finalizzati a favorire la riflessione, il confronto e la discussione.

La partecipazione a queste attività è parte integrante e necessaria del programma terapeutico.

La giornata si conclude alle 22,45, ora in cui tutti devono essere nella propria camera.

Ogni giorno si provvede al riordino delle camere e degli ambienti comuni come pure alla pulizia di stoviglie e cucina.

<b>ORARIO GIORNALIERO</b>	
<b>07.00</b>	Sveglia (la domenica alle 8:00 per tutti)
<b>07.20</b>	Colazione
<b>08.20</b>	Gruppo
<b>08.30</b>	Lavoro manuale (casa, orto, laboratori)
<b>09.30</b>	Pausa/colazione
<b>09.45</b>	Lavoro
<b>12.15</b>	Pulizia – tempo libero
<b>12.30</b>	Pranzo – ricreazione - riposo
<b>14.45</b>	Sveglia (la domenica ore 15.45 per tutti)
<b>15.00</b>	Gruppo
<b>15.30</b>	Pausa
<b>15.40</b>	Gruppo
<b>17.00</b>	Sport
<b>18.30</b>	Pausa
<b>18.45</b>	Verifica
<b>19.30</b>	Cena
<b>21.15</b>	Verifica o giochi, canto, drammatizzazione, TV
<b>23.00</b>	Silenzio

## **7. Diritti e Doveri**

La Comunità garantisce il rispetto dei diritti fondamentali della persona.

Si impegna ad escludere ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza nel programma.



La Comunità garantisce, secondo le norme vigenti in materia di privacy, il rispetto della riservatezza ed assicura la custodia dei documenti personali e del materiale cartaceo e/o informatizzato relativo ad ogni utente.

La Comunità, pur utilizzando la dimensione del gruppo come ambito terapeutico privilegiato, riconosce ad ogni utente la possibilità di esprimere la propria individualità.

La Comunità promuove tra gli utenti la possibilità di coltivare i propri interessi individuali in accordo con l'équipe del centro e che non siano in contrasto con le regole comunitarie.

La Comunità garantisce agli accolti il diritto di espletare le proprie funzioni genitoriali e si propone come risorsa di accompagnamento e sostegno.

La Comunità riconosce come diritto agli utenti la possibilità di ricevere visite da parte dei familiari, o in loro assenza di persone amici o conoscenti che si sono fatte carico dell'utente e che intendano partecipare concretamente alla realizzazione del programma terapeutico, a seconda delle fasi del programma e con l'accordo dell'équipe del centro.

La Comunità garantisce come diritti a ciascuna persona i beni essenziali ed i servizi di base per l'alimentazione, l'alloggio, l'igiene personale, le cure sanitarie di base, l'informazione ed il tempo libero in misura uguale per tutti.

È consentito l'uso di fumo di tabacco e di caffè. Tali sostanze sono comunque regolamentate sulla quantità di utilizzo; per il tabacco sono individuati gli spazi dove è possibile fumare.

I tabagisti saranno informati sui danni alla salute provocati dal fumo e, previa loro richiesta, potranno fumare non più 10 sigarette al giorno, (sempre a proprio carico) e sotto la propria responsabilità

Gli accolti sono tenuti al rispetto dell'igiene personale e della pulizia dei locali del Centro.

Ciascun residente è responsabile dei propri effetti personali e la Direzione del Centro non risponderà di eventuali smarrimenti e furti.

È vietato introdurre farmaci tranne quelli prescritti e autorizzati dai medici del Servizio Sanitario della Comunità.

Non sono ammessi soggetti in stato di alterazione dovuta all'assunzione di sostanze stupefacenti di qualsiasi tipo, compreso l'alcol in fase acuta di intossicazione.



Non è consentito agli accolti l'utilizzo dei telefoni cellulari o di rete fissa: le telefonate con il telefono di servizio sono ammesse solo per reale necessità e devono essere concordate con il Responsabile del Centro.

La vita comunitaria prevede la partecipazione a tutte le attività pertanto non è ammesso estraniarsi dalle attività psicoeducative o ergoterapiche che si svolgono durante la giornata.

La mancata adesione e rispetto alle suindicate regole di convivenza, incluso atteggiamenti impulsivi e di violenza fisica nei confronti di terzi, implica l'immediata sospensione e/o espulsione.

Per gli accolti sottoposti a misura giudiziaria l'immediata comunicazione all'Autorità Giudiziaria, con la possibilità che la Comunità ritiri la propria disponibilità all'accoglienza.

Medicine: per aiutare gli accolti a riflettere sui propri problemi, malesseri, comportamenti, trasgressioni alle regole comunitarie, sono previsti impegni mirati che hanno lo scopo di favorire maggiore consapevolezza di sé e stimolare meccanismi di cambiamento.

### **Apertura al sud del mondo.**

Uno dei grandi mali della "droga" è la chiusura, fondamentale è perciò l'educazione all'apertura a livello personale, familiare, sociale e culturale e, in modo particolare, l'attenzione al Sud del Mondo e a quanti vivono in condizioni di povertà, che si concretizza nella partecipazione a progetti in favore del sud del mondo con una piccola forma di "digiuno" cioè la rinuncia del secondo la sera del venerdì.

## **8. Comportamenti vietati o da mantenere**

È naturalmente assolutamente vietato qualunque uso di alcolici, droghe e farmaci non prescritti o autorizzati dal medico della comunità.  
È esclusa ogni forma di violenza.

Non si accettano linguaggi volgari o offensivi.

Si escludono rapporti o "giochi" sessuali di qualunque tipo, puntando piuttosto a riscoprire la sessualità come un valore da riconoscere e a cui educarsi nelle sue varie dimensioni.

Non è consentito disporre di denaro ed altri oggetti di valore, tenere e utilizzare telefoni cellulari, radio e walkman personali, consultare libri, riviste o giornali non autorizzati.



L'aspetto generale della persona deve essere curato in relazione all'igiene personale.

È essenziale, nell'abbigliamento, evitare tutto ciò che è superfluo, "ricercato", eccentrico o costoso.

Non è consentito portare barba e capelli lunghi, indossare orecchini, bracciali, collane ed altri accessori nonché utilizzare profumi e trucchi.

Gli utenti non possono, per alcun motivo, scambiare con altri i propri capi di vestiario.

Tantomeno passare da uno all'altro le sigarette o fare uso di caffè al di fuori di quello previsto dal programma terapeutico

## **9. Spostamenti all'esterno.**

Le uscite dalla Comunità avvengono sempre con l'accompagnamento di un operatore.

Nella fase di responsabilità sono previste uscite senza l'operatore per lo svolgimento di compiti e mansioni precise.

Il percorso riabilitativo può includere, a giudizio dell'Équipe, uscite di carattere pedagogico (campi scuola, celebrazioni religiose, escursioni ecologiche, culturali, visite negli altri Centri della Comunità) o di altro genere (visite mediche).

Gli spostamenti di quanti sono accolti in Comunità in alternativa al carcere, secondo le prescrizioni giuridiche personali, avverranno previa comunicazione o richiesta di autorizzazione all'Autorità Giudiziaria competente.

## **10. Rapporti con i familiari**

I rapporti con i familiari e le visite vanno concordati con l'équipe del centro.

Gli utenti possono ricevere e inviare corrispondenza provvedendo alle spese di affrancatura, mentre le telefonate sono previste due volte al mese, il primo ed il terzo mercoledì di ogni mese.

I familiari potranno telefonare al numero fornito ad inizio percorso dalle 8.30 alle 15.00.

Periodicamente sono previsti incontri con i familiari e, dopo i primi quattro mesi di permanenza in Comunità, si effettuano visite/prove a casa con cadenza quadrimestrale. L'équipe del centro potrà proporre visite o prove a casa straordinarie qualora ci siano validi motivi terapeutici. Al rientro dalla prova a casa saranno previsti controllo tossicologici. Per coloro che risultassero positivi all'uso di sostanze si sospenderanno le prove a casa per sei mesi.

Ulteriori visite sono consentite in occasioni significative, (matrimoni di sorelle o fratelli; cresime, battesimi, comunioni di figli).



In occasione degli incontri individuali e di gruppo i familiari sono invitati a non consegnare nulla agli utenti accolti se non attraverso gli operatori della Comunità.

Non sono previste prove a casa per coloro che sono nella fase di disintossicazione con terapia di metadone, subutex o alcover.

### ***Rapporti con i figli***

Gli utenti possono incontrare i figli, con le modalità e i tempi stabiliti dall'équipe, o ricevere telefonate tutte le settimane qualora non fosse possibile incontrarsi.

## **11. Rapporti con fidanzati/e conviventi**

Dopo aver valutato la serietà del rapporto, l'équipe del centro può, sin dai primi mesi, autorizzare degli incontri e consentire agli utenti di ricevere lettere e telefonate, con le modalità stabilite in équipe.

## **12. Rapporti con gli avvocati difensori.**

La Comunità autorizza, su richiesta degli avvocati o degli accolti, o sollecita i colloqui e le telefonate che ritiene utili o necessarie. Le telefonate possono essere richieste dagli accolti alla famiglia durante le telefonate quindicinali. Per le situazioni urgenti l'équipe psicopedagogica chiamerà l'avvocato chiedendogli di richiamare in comunità urgentemente per parlare con il proprio assistito.

## **13. Trasferimento in altre sedi operative.**

Nel corso delle varie fasi del programma terapeutico gli accolti possono essere trasferiti negli altri Centri della Comunità dislocati sul territorio nazionale in accordo con il servizio inviante.

Per coloro che sono sottoposti a misure giudiziarie il trasferimento avverrà previa comunicazione e/o autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria competente (ove richiesto).

Detti trasferimenti, concordati con l'équipe, possono essere determinati dalle esigenze pedagogiche degli utenti e del loro "cammino" terapeutico e dalla necessità di offrire nuove opportunità di relazione, socializzazione e crescita globale. La documentazione anagrafica e giudiziaria, con la cartella personale, segue l'accolto nei vari spostamenti.

## **14. Allontanamento immediato dalla Comunità**

***In caso di uso di droghe, comportamento violento o aggressivo nei confronti di utenti ed operatori, o altre gravi violazioni del presente regolamento*** la Comunità dispone l'allontanamento immediato dell'utente ovvero, se si tratta di persona



accolta in alternativa al carcere, provvede a segnalare l'accaduto alla competente autorità giudiziaria ritirando la propria disponibilità all'accoglienza.

Al rientro dalla "prova a casa", in occasione di uscite e, comunque, ogni qualvolta l'équipe del centro lo ritenga opportuno, gli accolti sono tenuti a sottoporsi agli esami tossicologici.

## 15. Organizzazione del servizio sanitario comunitario

Al momento dell'ingresso in Comunità, per ogni utente si compila una scheda sanitaria, i cui dati vengono inseriti in un archivio informatico conforme alle vigenti leggi sulla privacy corredata da documentazione diagnostica.

La comunità per le cure specialistiche si avvale delle strutture sanitarie del SSR.

## 16. Norme relative all'educazione ed alla tutela della salute.

Nell'ambito degli interventi educativi grande importanza viene attribuita all'educazione sanitaria.

Le sedi operative privilegiano l'azione informativo-educativa riguardo alle patologie direttamente correlate alla tossicodipendenza, per il raggiungimento dell'obiettivo salute inteso come stato di completo benessere psico-fisico. Pertanto gli utenti sono opportunamente edotti sui comportamenti a rischio di infezione e sulle norme di prevenzione da osservare.

Per la tutela della salute, ad operatori ed utenti viene chiesto di adottare misure di barriera idonee a prevenire contatti accidentali con il sangue o con altri liquidi biologici di persone affette da patologie virali, in particolare da quelle HIV Ab positive.

Possono essere utilizzati solo aghi di tipo "monouso".

L'eliminazione degli aghi e degli oggetti taglienti deve avvenire con l'adozione di opportune cautele e l'ausilio di appositi contenitori. In particolare, gli aghi non devono essere rimossi dalle siringhe o da altri supporti né in alcun modo manipolati.

**Terapie farmacologiche:** le terapie prescritte all'esterno devono essere confermate dai medici del Servizio Sanitario della Comunità.

**Cure dentistiche:** le cure devono essere eseguite prima o dopo il cammino comunitario.

Problemi particolari richiedono l'intervento dell'équipe del centro ed il coinvolgimento delle famiglie e del Servizio Sanitario della Comunità.



**Patenti:** Sarà possibile l'espletamento delle pratiche burocratiche o sanitarie per la restituzione della patente di guida sequestrata o sospesa in previsione del rientro in famiglia o, in casi particolari, a seguito di appositi accordi con l'Équipe del centro.

## 17. Abbandono del cammino

Gli utenti possono interrompere in qualsiasi momento il programma terapeutico in corso, anche contro il parere della Comunità e della famiglia.

In tal caso non potranno esigere nulla dalla Comunità: non saranno accompagnati in alcun luogo e non riceveranno denaro per il viaggio.

La Comunità non risponde degli abiti e degli altri oggetti personali lasciati presso la stessa nonché degli oggetti che chi abbandona il cammino porta con sé.

Se ad interrompere il programma è una persona sottoposta a misura alternativa alla detenzione in carcere, gli operatori provvedono ad informare tempestivamente l'autorità giudiziaria e di polizia competente.

Dell'interruzione viene data in ogni caso comunicazione ai familiari.

Le eventuali richieste di rientro sono valutate dall'équipe del centro in accordo con il Ser.T.

## 18. Modalità di dimissione

La fase di "Prerientro/ Reinserimento" è parte integrante del programma terapeutico.

Il programma può comprendere, oltre alla ricerca lavoro, visite e permanenze nei vari centri della Comunità, partecipazione ad attività sportive e ludiche, attività di volontariato e sensibilizzazione, testimonianze, verifiche settimanali e mensili con gli operatori della Comunità.

Nella fase di "prerientro" sono previsti in qualunque momento esami tossicologici.

<b>Data</b>	<b>Firma per accettazione</b>



## **19. Rispetto e tutela della privacy**

La Comunità si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, in conformità con il nuovo Regolamento generale per la protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679).

## **20. Segnalazioni e reclami**

All'ingresso della struttura è presente un dispenser contenente apposite schede per le segnalazioni e i reclami, con attigua cassetta per la raccolta delle stesse dopo l'avvenuta compilazione.

Segnalazioni o reclami su eventuali disservizi sorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione saranno raccolti e inoltrati alla Direzione.

La Direzione, dopo le adeguate indagini, provvederà a rispondere entro 15 giorni. In casi particolari è possibile richiedere un appuntamento con la Direzione.

## **21. Indagini sulla soddisfazione**

All'ingresso della struttura è presente un dispenser contenente i questionari per il rilevamento della soddisfazione: una volta compilato, il questionario andrà inserito nell'apposito contenitore situato nella relativa cassetta.

Di norma con frequenza semestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dai pazienti, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizio e insoddisfazione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.

## **22. Aggiornamento della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è aggiornata di norma annualmente e ad ogni significativo cambiamento degli aspetti organizzativi e a ogni ulteriore integrazione di specialità mediche o di attività sanitarie nell'offerta dei servizi.

Per una gestione sempre più efficiente e vicina alle esigenze di tutti, saranno recepiti con grande attenzione tutti i suggerimenti che le associazioni del territorio e i singoli cittadini vorranno far pervenire alla Direzione.

Gli aggiornamenti del presente documento avverranno comunque con tempi non superiori a un anno.



## 23. Allegati

- All.1 questionario di soddisfazione degli ospiti
- All.2 questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti
- All.3 rilevazione reclamo/ segnalazione / encomio
- All.4 modulo di richiesta copia documentazione sanitaria conforme all'originale



## All.1 questionario di soddisfazione degli ospiti

Il presente questionario ha la finalità di individuare gli aspetti nei confronti dei quali predisporre azioni migliorative.

Vi chiediamo di rispondere alle seguenti domande attribuendo un valore da 1 a 6, dove 1 rappresenti il punteggio più basso e 6 quello più alto.

Vi chiediamo di compilarlo in modo anonimo e di riporlo nell'apposita cassetta.

Grazie

### **Servizi assistenziali offerti**

N°	caratteristica						
1	Ripensando alla fase precedente l'inserimento in comunità (contatti e colloquio) come valuti l'attività del servizio accoglienza della comunità?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
3	Hai fiducia nella capacità e competenze dell'operatore che ti segue?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5	6
6	Come giudichi in generale il sostegno durante la disintossicazione offerto dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
8	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dalla comunità?	1	2	3	4	5	6

### **Vita comunitaria**

N°	Caratteristica						
1	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, eccetera) della comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi i servizi igienici a disposizione nella struttura che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
3	Come giudichi in generale i pasti offerti dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la comunità che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi le attività ergoterapiche della comunità?	1	2	3	4	5	6
6	In che misura ti senti coinvolto nelle attività della comunità?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi l'organizzazione dei rapporti con i tuoi familiari o parenti preparati dalla comunità?	1	2	3	4	5	6
8	Come valuti complessivamente la comunità?	1	2	3	4	5	6



Suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_



## All.2 questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti

*Il presente questionario ha la finalità di individuare gli aspetti nei confronti dei quali predisporre azioni migliorative.*

*Vi chiediamo di rispondere alle seguenti domande attribuendo un numero da 1 a 6, considerando 1 come valore più basso e 6 come il più alto.*

*Il questionario è in forma anonima e, una volta compilato, andrà riposto nella apposita cassetta.*

### AREA DELLA CONOSCENZA

1 - Siete soddisfatti del grado di informazione che la Comunità vi offre riguardo ai servizi offerti?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

2 - Siete soddisfatti del grado di informazione che la Comunità vi offre circa il funzionamento dei servizi e le norme che regolano l'accesso e la vita in essa?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

3 - Siete soddisfatti del servizio di supporto psicologico offerto?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

### AREA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

4 - Vi sentite soddisfatti dai servizi offerti dalla Comunità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5 - Se avete richieste specifiche, riguardanti ad esempio momenti di difficoltà, trovate una risposta soddisfacente all'interno della Comunità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6 - Siete soddisfatti del rapporto che avete con gli operatori che seguono il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

7 - Vi ritenete soddisfatti dell'attenzione rivolta agli utenti?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8 - Ritenete che la Comunità curi in modo adeguato gli spazi dedicati agli utenti?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---



## AREA DELLA PARTECIPAZIONE

9 - Vi sentite partecipi e coinvolti nei programmi-progetti che riguardano il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

10 - Ritenete soddisfacente la capacità della Comunità di ascoltare e recepire le vostre segnalazioni o esigenze?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

11 - Partecipate con soddisfazione alle conferenze ed incontri formativi organizzati dalla Comunità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

12 - Quanto è soddisfatto della Comunità, secondo voi, il vostro congiunto?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Suggerimenti

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_



### AII.3 RILEVAZIONE RECLAMO/ SEGNALEZIONE / ENCOMIO

Fonte (CHI segnala è un...)	
Utente diretto	chi riceve il nostro servizio
Familiare	
Socio lavoratore	Tutte le tipologie: OAA, educatori, infermieri
Ente committente	qualsiasi persona portatrice di interesse legittimo
Stakeholder ad altro titolo	

Servizio (di QUALE servizio/attività si sta parlando)

Oggetto (COSA e QUANDO è successo)			
RECLAMO	SEGNALEZIONE	ENCOMIO	

Proposte (CHE COSA vorreste che facessimo)

Se desidera ricevere una risposta, può riportare i suoi estremi e firmare la presente segnalazione/reclamo.

Sig/ra	
Indirizzo	
Recapito telefonico	
Preso visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/16 , presto il consenso al trattamento dei dati personali e particolari ai fini della gestione del reclamo/segnalazione/encomio.	
Data	Firma

Modulo da inviare a:      alla c.a Direzione  
 ASSOCIAZIONE COMUNITA' EMMANUEL ONLUS  
 Via Cesare Cantù, 11 – 21012 Cassano Magnago (VA)  
 Tel. 0331 200300 Fax 0331 204940  
 E-mail: emmanuel.cassano@libero.it  
 oppure consegnare a mano in busta chiusa all'indirizzo sopraindicato.



All.4 modulo di richiesta copia documentazione sanitaria conforme all'originale

Richiesta:  Ordinaria  Urgente

Uso Legale :  SI  NO

**Titolare della Documentazione [ la compilazione di tale riquadro è obbligatoria ]**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Documento Identità N° \_\_\_\_\_ Rilasciato da \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Telefono/Cellulare \_\_\_\_\_

mail \_\_\_\_\_

### **Chiede il rilascio di Copia della Documentazione Sanitaria**

Il sottoscritto ha dichiarato tutto quanto sopra, consapevole delle responsabilità penali previste dal DPR 445/2000, inoltre, che i propri dati siano trattati o possono essere oggetto di comunicazioni a terzi al fine di provvedere agli adempimenti di legge; **altresì, dichiara di aver letto e firmato per presa visione la Nota Informativa, parte integrante della presente richiesta.**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

(firma di chi presenta la richiesta in qualità di titolare della documentazione/familiare/ente)

In caso di delegato, si allega copia documento di identità.

In ottemperanza alle vigenti normative, prima di ritirare la Copia del Documento [ in busta chiusa ] allegato alla presente , verificare attentamente che i Dati Anagrafici corrispondano, in quanto la diffusione dei Dati documentali contenuti nella busta è perseguibile ai sensi dell'art. 616 c.p.

Data del ritiro \_\_\_\_\_

Firma per il ritiro \_\_\_\_\_