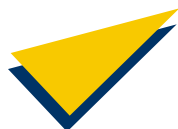


Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	1/14

cooperativa sociale  
comunità del  
giambellino



via Gentile Bellini 6 - 20146 Milano  
tel 02 42 56 19 - fax 02 48 95 41 83  
giambellino@giambellino.org  
<http://www.giambellino.org>

CARTA DEI SERVIZI

**Prato 16**

Struttura residenziale  
per persone tossicodipendenti  
a bassa intensità assistenziale

Ver. 6 – 1 GIUGNO 2023

Via Prato 16 – 20152 Milano

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s .	6	01.06.2023	2/14

## Indice

- La Cooperativa Sociale Comunità del Giambellino e i suoi settori di intervento
- Presentazione di Prato 16
- L’inserimento nel servizio
- Il programma di Prato 16
- La qualità del servizio
- Il regolamento

### La Cooperativa Sociale Comunità del Giambellino

---

Comunità del Giambellino nasce nel 1979 riunendo alcuni gruppi di volontari che operavano sui diversi fronti dell'emarginazione e del disagio sociale nel quartiere del Giambellino a Milano. Nel 1993 si è costituita in Cooperativa sociale. Nella progettazione e nella conduzione degli interventi si propone di essere attenta alle nuove forme di esclusione sociale, promuovendo interventi innovativi in collaborazione con i servizi e le agenzie dell'ente pubblico. Cooperava per sviluppare realtà territoriali solidali. Promuove il volontariato come possibilità per partecipare con responsabilità alla vita sociale e per sviluppare l'identità personale. Comunità del Giambellino è federata al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.)

### I settori di intervento della Cooperativa

---

- |  |  |
|--|--|
| DIPENDENZE, REINSERIMENTO SOCIALE E DISAGIO ADULTO | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Servizi residenziali terapeutici e di reinserimento</li> <li>– Servizi territoriali per il reinserimento</li> <li>– Primo ascolto e orientamento di adulti in difficoltà</li> <li>– Attività di formazione, informazione e orientamento per persone in carcere</li> </ul> |
| BAMBINI, RAGAZZI, GIOVANI E FAMIGLIE               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aggregazione e animazione giovanile</li> <li>– Attività educative di gruppo</li> <li>– Sostegno scolastico</li> <li>– Intercultura, laboratori linguistici, scuola di italiano lingua seconda</li> <li>– Sviluppo della comunità locale</li> </ul>                        |
| ASSISTENZA ALLE PERSONE CON HIV/AIDS               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza residenziale per le persone in aids</li> <li>– Centro diurno</li> <li>– Servizi per il reinserimento sociale</li> </ul>   |

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	3/14

## Prato 16: presentazione generale

---

*Prato 16* è una struttura residenziale a bassa intensità assistenziale rivolta a persone con problemi di tossico e alcol dipendenza, con pregressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali e con difficoltà di reinserimento sociale. Ha l'obiettivo di raggiungere il massimo grado possibile di autonomia riguardo alla vita personale e sociale.

Le persone accolte non devono essere in una fase attiva di dipendenza, manifestare comportamenti antisociali o essere in situazioni da richiedere livelli consistenti di controllo e contenimento. Si rivolge in particolare a persone del territorio milanese:

- che hanno già svolto percorsi significativi di rielaborazione dell'esperienza tossicomane e che non richiedono programmi ad alto grado di protezione e contenimento;
- che si propongono, nel breve periodo, di sviluppare e consolidare i loro programmi di inserimento sociale.

La struttura è collegata con i progetti di integrazione sociale gestiti dalla Cooperativa (rete di appartamenti e interventi di sostegno non residenziali rivolti ai cittadini del territorio milanese).

Il servizio è accreditato per due posti da Regione Lombardia.

## Obiettivi generali

---

I programmi educativi di *Prato 16* si propongono di:

- aiutare le persone ad aumentare la consapevolezza delle proprie risorse e dei propri problemi, accompagnandole e sostenendole nella ricerca dell'equilibrio possibile per ciascuno;
- sperimentare relazioni interpersonali e sociali positive e differenziate;
- accompagnare le persone all'inserimento sociale, costruendo una significativa scelta lavorativa e ricercando una dignitosa sistemazione abitativa.

Caratteristica principale della struttura è quella di integrare l'offerta di un contesto educativo e terapeutico residenziale con la possibilità di mantenere e sviluppare ambiti esterni di relazioni e attività. È strutturata per sostenere le persone nella difficile sperimentazione di spazi sempre maggiori di autonomia.

## Criteri di accesso

---

Per accedere al servizio, le persone interessate:

- devono aver svolto pregressi percorsi terapeutici per almeno sette anni nel sistema ambulatoriale o di cinque anni in servizi di comunità;
- devono avere la certificazione di problemi di tossico e alcol dipendenza e l'indicazione della tipologia di servizio appropriata rilasciata dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (SerT) e dei Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI). Questi servizi effettuano inoltre la valutazione multidimensionale del bisogno e definiscono il progetto individuale;
- devono essere astinenti da sostanze per un periodo valutato adeguato all'inserimento nel servizio e al programma da svolgere.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	4/14

Il progetto individuale prevede una durata non superiore a diciotto mesi; se ritenuto utile per il raggiungimento della piena autonomia, è possibile proseguire nel programma previa nuova valutazione. Costituiscono criteri di esclusione la presenza di comportamenti antisociali o di patologie psichiatriche attive.

Nel caso di ritorno ad un uso problematico di droghe o alcol da parte degli utenti in carico, si provvede a una rapida rivalutazione del progetto individuale.

## Gestione lista di attesa e processo di accoglienza

---

L'inserimento a *PRATO 16* deve essere progettato assieme alla persona interessata e al suo SerT/SMI (e/o altri Servizi di riferimento). Gli operatori responsabili dell'accoglienza valutano con il soggetto, il SerT/SMI e gli altri Servizi di riferimento la congruità della richiesta e l'opportunità di avviare il processo di accoglienza e progettazione.

Il processo si avvia in presenza dei seguenti prerequisiti fondamentali:

1. periodo di astinenza e di trattamento pregresso adeguati al programma da svolgere nella struttura;
2. situazione psicologica stabilizzata.

Quando la domanda di inserimento non è valutata congrua, entro 15 giorni dalla richiesta sono fornite opportune informazioni alla persona interessata.

Quando la domanda è valutata congrua rispetto ai prerequisiti fondamentali, si avviano gli incontri con la persona interessata e i servizi di riferimento. Dopo questi incontri con la persona (quelli con la persona sono di norma due e si svolgeranno entro due mesi dall'avvio del processo di filtro) gli operatori della struttura effettueranno una restituzione alla persona interessata ed eventualmente al SerT/SMI coinvolto.

Durante i colloqui verranno considerati e valutati i seguenti aspetti:

- grado di elaborazione della propria vicenda tossicomantica;
- capacità professionali e competenze acquisite;
- grado di motivazione ad intraprendere un percorso strutturato di integrazione sociale e di inserimento lavorativo.

Successivamente a questi colloqui, gli operatori possono concordare con le persone alcuni specifici obiettivi o condizioni da realizzare prima dell'ingresso in Casa alloggio. La lista di attesa è gestita dal coordinatore e valutata in équipe. I tempi di inserimento e l'ordine di accoglienza sono valutati in relazione alla situazione in cui si trovano le persone e alla data della richiesta. Il periodo di attesa può variare in relazione alle richieste pervenute. È previsto un tempo massimo di attesa di sei mesi. In questo periodo le persone mantengono un rapporto costante con il servizio, avviano il lavoro con l'operatore referente e collaborano alla messa a punto del programma da realizzare.

È possibile far pervenire le richieste di inserimento attraverso le seguenti modalità:

- mail: [filtro@giambellino.org](mailto:filtro@giambellino.org);
- telefono: 3939810351 (cell. del referente filtro), 02425619 (segreteria Cooperativa).

## Dove si trova e come si raggiunge

---

La Casa alloggio ha sede in un appartamento all'interno di un quartiere residenziale di recente costruzione nella zona ovest di Milano, in via Prato 16.

È ben servita dalla rete dei mezzi di trasporto pubblici, è adiacente alle fermate della linea ATM 58 e vicina alla stazione di Bisceglie della MM1.

In auto si raggiunge in breve dall'uscita Baggio-Cusago della Tangenziale Ovest di Milano.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	5/14

## La retta

---

La retta (che ammonta a 31,90 euro giornalieri IVA inclusa) non è carico dell'utente ma del fondo sanitario regionale, secondo le regole specificate nella normativa vigente di Regione Lombardia.

La retta è onnicomprensiva e non sono previsti costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.

Gli utenti del servizio sanitario non devono corrispondere alcun pagamento per l'ospitalità e l'assistenza socio-sanitaria fornite dalla comunità.

## Attività e prestazioni

---

I programmi individuali prevedono la stesura di un piano di assistenza individuale, sulla base della certificazione, della valutazione multidimensionale e del progetto individuale predisposti dai servizi ambulatoriali per le dipendenze pubblici o privati accreditati. Il piano di assistenza individuale garantisce la personalizzazione e la flessibilità dei percorsi, l'interazione con i servizi e le realtà sociali territoriali, la valorizzazione dei legami familiari e sociali. Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- accoglienza abitativa;
- cura della persona;
- colloqui di sostegno individuali o di gruppo;
- counselling, informazione e educazione sanitaria;
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario;
- verifica della corretta assunzione delle terapie prescritte dai medici competenti;
- attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative;
- lavoro di rete e rapporti con il territorio (ASL, Comuni e Uffici di Piano) finalizzato al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo;
- cura dei rapporti familiari e amicali.

## Modalità di erogazione delle prestazioni

---

Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle ventiquattro ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno.

L'ospite e gli operatori dei suoi servizi di riferimento sono invitati a valutare e ad aggiornare costantemente il programma concordato. Almeno ogni sei mesi l'ospite e l'operatore referente della comunità, in collaborazione con i servizi di riferimento, verificano, valutano e mettono a punto il programma, sulla base di una scheda di progettazione e valutazione che comprende:

- una rappresentazione e valutazione della situazione personale, relazionale e sociale della persona (*Scheda personale e analisi della situazione*);
- l'esplicitazione dei problemi da trattare in comunità e i risultati che si intendono raggiungere nel periodo specificato (*Progetto individuale*);
- il programma delle attività previste: cosa devono fare l'ospite, la comunità e gli altri servizi (*Piano di assistenza individuale*);
- la valutazione dei risultati raggiunti nel programma da parte dell'ospite, della comunità e dei servizi (*Scheda di valutazione periodica*);
- l'esito del programma e la messa a punto del progetto per la fase successiva (*Scheda di valutazione conclusiva*).

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	6/14

La documentazione sociosanitaria è custodita, come da normativa vigente, in luogo protetto, dove l'accesso allo stesso è permesso solo al personale in carico all'Unità di Offerta.

Ogni ospite condivide con il proprio operatore referente il Progetto Individuale e il Piano di Assistenza Individuale, sottoscrivendoli nell'apposita documentazione. L'ospite può conservare una copia aggiornata della scheda.

Gli ospiti possono richiedere al responsabile del servizio di accedere alla documentazione personale. È possibile farlo in maniera informale anche verbalmente, motivando la richiesta. Ne sarà fornita copia entro tre giorni lavorativi. Non sono previsti costi per l'accesso alla documentazione sociosanitaria.

Entro 15 giorni dalla dimissione, sarà predisposta una relazione conclusiva dell'intervento disponibile anche per l'ospite.

Per essere accolti è necessario sottoscrivere il regolamento della Casa alloggio. Il mancato rispetto di parti del regolamento può comportare l'interruzione del programma.

La struttura prevede camere in condivisione e l'organizzazione dei locali è di esclusiva competenza degli operatori.

Tutte le persone accolte hanno un operatore di riferimento (*case manager*) con il quale sviluppare il programma ed effettuare i colloqui di verifica. Il case manager si occupa anche di tutti i contatti esterni e del reperimento delle opportunità necessarie al raggiungimento degli obiettivi della progettazione personalizzata.

La Casa alloggio si prefigge di mantenere e sviluppare per ciascun ospite ambiti esterni di relazioni e attività, accompagnando le persone nella sperimentazione di spazi sempre maggiori di autonomia. La Comunità non offre attività lavorative interne. Le attività diurne di ciascuno sono declinate sulla base del progetto individuale e possono comprendere:

- attività lavorative presso aziende esterne. Si favorirà un normale inserimento nelle realtà di lavoro. I rapporti tra la Comunità e le aziende saranno sviluppati nel caso di forme di lavoro tutelato o particolare (borse-lavoro, salario d'ingresso...) oppure laddove sia concordato con l'ospite e l'azienda;
- percorsi di formazione presso agenzie formative esterne;
- attività di gestione e cura della casa;
- percorsi di cura sanitaria.

Piccola economia quotidiana. Il programma può prevedere il supporto da parte degli operatori affinché gli ospiti siano consapevoli della propria situazione economica e si attivino per affrontarla in maniera evolutiva, in relazione ai loro obiettivi di vita. Gli aspetti che è possibile affrontare, in considerazione della specificità di ciascun programma, possono riguardare: la gestione di debiti e finanziamenti, la programmazione delle spese e delle entrate, la gestione di eventuali redditi, la costituzione di piccoli fondi di risparmio per rendere possibile il successivo reinserimento sociale.

Gli ospiti possono ricevere visite diurne, previo accordo con gli operatori.

Quando è valutato necessario, è possibile definire un percorso di supporto psicologico (cicli di incontri individuali di diagnosi e di sostegno), strutturato sulla base delle specifiche necessità individuali, condiviso e concordato con i servizi Sert/SMI.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	7/14

La permanenza in Casa alloggio è un'opportunità per riconsiderare le relazioni con la propria famiglia, con le modalità e negli ambiti più idonei. Se si prevede il rientro in famiglia, è possibile uno specifico intervento di preparazione al rientro e di sostegno nel primo periodo, anche in collaborazione con i servizi territoriali per la famiglia. La struttura può occuparsi del rapporto con i Servizi Territoriali per la Famiglia in presenza di figli minori presso il domicilio dell'utente o in altri luoghi.

Le famiglie possono liberamente comunicare telefonicamente con gli ospiti e con gli operatori.

La conclusione della permanenza nella struttura può avvenire per conclusione dei tempi concordati, per abbandono da parte dell'ospite o per decisione motivata di dimissione da parte dell'équipe del servizio. In ognuno di questi casi il servizio si attiva, attraverso la rete dei servizi sociali territoriali e di quelli socio-sanitari, per favorire il reperimento di una soluzione abitativa e/o di cura differente, condividendo le decisioni con il servizio SerT competente per territorio e fornendo le necessarie indicazioni all'ospite in fase di dimissione.

## Tutela dei diritti

---

Osservazioni, reclami, elogi e suggerimenti possono essere presentati agli operatori della Casa alloggio oppure scritti attraverso modulistica a disposizione e inseriti in appositi contenitori all'interno della struttura. Alle varie comunicazioni (in particolare rispetto ai reclami ed alle osservazioni) viene data risposta con eventuali adempimenti nel più breve tempo possibile, dopo aver raccolto gli elementi necessari e sentito le persone interessate, in ogni caso entro 15 giorni dalla segnalazione. Dopo un reclamo che riguardi la vita e/o l'organizzazione del servizio, l'argomento del reclamo può essere trattato nell'incontro settimanale con tutti gli ospiti.

La soddisfazione degli ospiti viene rilevata con un questionario somministrato almeno una volta l'anno. Ciò che emerge viene trattato in una riunione settimanale, cercando di individuare i miglioramenti possibili nella qualità delle prestazioni e di incrementare la partecipazione degli ospiti.

In caso di dimissione o trasferimento presso altro servizio, la struttura fornisce una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## Pratiche riguardanti la tutela giuridica degli utenti

---

La struttura è in contatto con gli Uffici del Comune di Milano e di ATS Milano – Città Metropolitana che si occupano di protezione giuridica degli utenti. La Cooperativa è accreditata presso il Tribunale di Milano per ricoprire il Servizio di Amministratore di Sostegno per le persone che si trovino nella condizione di usufruire della misura.

## Gli operatori

---

Lo staff degli operatori è composto da un responsabile e da un operatore. Il servizio si avvale inoltre della collaborazione con una psicologa. Gli orari degli operatori vengono organizzati settimanalmente. Negli orari (diurni e notturni) dove gli operatori non sono presenti viene assicurata una reperibilità da parte di operatori della Cooperativa che possono raggiungere la struttura, come da normativa, entro 30 minuti. È comunque garantita la reperibilità degli operatori presso gli Uffici Amministrativi della Cooperativa in Via G. Bellini 6 a Milano, tel. 02425619 in orari di ufficio.

## Fasi e tempi

Ogni programma è individualizzato nella sua durata e nell'organizzazione quotidiana. La durata massima dell'inserimento è di norma di 18 mesi.

		<i>Attività principali</i>	<i>Modulistica</i>
	FILTRO INIZIALE	Raccolta richiesta, colloqui e verifica delle condizioni di base. Valutazione multidisciplinare. Informazioni sul trattamento dei dati	Scheda filtro
<i>Entro 30 giorni da ingresso</i>	OSSERVAZIONE INTERNA	Definizione e avvio progetto individuale. Verifica, valutazione e riprogettazione con operatore referente. Incontri in struttura	Apertura cartella ospite, raccolta documentazione, regolamento, contratto
<i>1-14 mesi</i>	REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA	Verifica, valutazione e riprogettazione con operatore referente (circa ogni tre mesi) Incontri in struttura	Scheda di progettazione e documentazione FASAS
<i>1-2 mesi</i>	CONCLUSIONE E PREPARAZIONE ALL'USCITA	Verifica, valutazione finale e progettazione dell'uscita con operatore referente e Sert/SMI. Incontri in struttura	Scheda di progettazione

## La Politica della qualità della Cooperativa

Comunità del Giambellino persegue l'interesse generale della collettività alla promozione umana e alla pari dignità dei cittadini. Nella progettazione e nella conduzione dei propri interventi si propone di:

- affrontare le diverse forme di esclusione sociale, promuovendo interventi innovativi in collaborazione con i servizi e le agenzie dell'ente pubblico e del privato sociale;
- partecipare attivamente alla vita dei quartieri nei quali opera, sviluppando realtà territoriali solidali. Promuove l'impegno sociale e il volontariato come occasioni importanti per partecipare alla vita civile, sviluppare l'identità personale e favorire il benessere relazionale;
- cooperare con le strutture pubbliche e con le altre agenzie per realizzare politiche sociali attente ai bisogni emergenti, in grado di tutelare i diritti di tutti i cittadini e di promuovere l'integrazione sociale;
- sostenere il lavoro dei soci, sviluppando le loro competenze e le opportunità di impegno professionale.

La Cooperativa persegue la qualità nei diversi ambiti della propria azione sociale:

### Qualità, vita sociale e organizzazione della cooperativa

Per quanto riguarda la struttura organizzativa generale, la Cooperativa intende valorizzare la partecipazione dei propri soci. I soci sono persone che, oltre ad operare come lavoratori o come volontari, condividono le finalità e le modalità di intervento della Cooperativa e si assumono la responsabilità della sua guida e della definizione delle strategie generali di azione. L'organizzazione che la Cooperativa si è data cerca non solo di rendere più efficaci le proprie prestazioni educative e socio-assistenziali ma anche di sviluppare la comprensione dei problemi che tratta, partecipando attivamente alla vita civile milanese e allo sviluppo delle sue politiche sociali.



Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	9/14

Comunità del Giambellino intende incrementare le proprie attività di comunicazione, all'interno come all'esterno della Cooperativa. Ritiene che i processi di comunicazione debbano contribuire allo sviluppo delle relazioni tra i soggetti individuali e collettivi e della loro partecipazione alla vita sociale.

#### Qualità e interventi con gli utenti e nei territori

La Cooperativa gestisce progetti e servizi rivolti a minori, giovani, famiglie, persone con problemi di dipendenza da sostanze psicoattive, adulti in difficoltà e persone in HIV/AIDS.

Lavorare con situazioni e problemi molto complessi richiede un forte investimento nella relazione con le persone e l'impegno a valorizzare le loro competenze e le loro risorse

L'azione di Comunità del Giambellino si fonda sul rispetto delle peculiarità di ciascuna persona e sulla consapevolezza che ognuno deve essere protagonista della propria crescita e della propria emancipazione.

La Cooperativa si impegna a confrontarsi con le nuove e sempre più diffuse condizioni di solitudine, precarietà e frammentazione e sociale. La lotta ad uno specifico disagio sociale (la malattia, la dipendenza, le difficoltà nella crescita dei giovani) rischia di svuotarsi di significato e di efficacia di fronte a un futuro comunque segnato dalla marginalità sociale, dalla solitudine e dalla difficoltà di dare senso alla propria vita. Nel proprio intervento la Cooperativa si propone di considerare le prospettive evolutive che le persone possono sviluppare nel medio - lungo periodo, riguardo ai loro possibili contesti relazionali e l'inserimento nei diversi ambiti della vita sociale.

La Cooperativa si propone di utilizzare, nella gestione e nello sviluppo dei propri interventi, metodologie di lavoro adeguate alle specificità di ciascun interlocutore, ritenute efficaci nella pratica sociale ed educativa e comprensibili anche per le persone con le quali si lavora.

E' consapevole che i problemi personali, relazionali e sociali che affronta sono complessi e richiedono sempre una messa a fuoco specifica nonché l'apporto di approcci e professionalità diversi e coordinati. Comunità del Giambellino ritiene che il proprio scopo consista nell'affrontare i problemi delle persone ma sempre in relazione ai contesti nei quali vivono. Intende essere una realtà radicata nel territorio e capace di collaborare con le agenzie e istituzioni presenti.

#### Qualità e risorse umane

I lavoratori e i volontari costituiscono il patrimonio fondamentale della Cooperativa. Gli operatori devono possedere i titoli e le competenze di base necessarie per lavorare nei diversi settori di intervento ma devono anche essere in grado di sviluppare adeguatamente le relazioni con gli utenti, saper lavorare in gruppo ed essere capaci di mettere in discussione il proprio operato. La Cooperativa si impegna a sviluppare tali competenze e tali processi.

Tutti i lavoratori devono sottoscrivere e rispettare il Codice Etico della Cooperativa.

Tutti i lavoratori e tutti i volontari che operano con i minori, inoltre, devono rispettare il Codice di condotta di Save the Children che la Cooperativa condivide e adotta nei propri servizi.

#### Politica e obiettivi della qualità

La Politica per la qualità viene perseguita attraverso la definizione di obiettivi annuali da parte della direzione e si integra con quanto definito dal Consiglio di amministrazione nel Documento di programmazione annuale e nel Piano strategico del triennio in corso.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	10/14

## La qualità del servizio

<i>Ambiti</i>	<i>Obiettivi</i>	<i>Standard</i>
Organizzazione generale della casa alloggio	Rendere evidenti e comprensibili le modalità di lavoro in casa alloggio	Le modalità di lavoro nelle diverse fasi previste dal programma della casa alloggio sono rappresentate e documentate da una specifica modulistica. La casa alloggio opera secondo le procedure di lavoro definite dal sistema qualità della Cooperativa, certificato sulla base della norma UNI ENI ISO 9001:2015
		La Carta dei servizi è aggiornata periodicamente, è distribuita agli utenti e ai servizi con i quali si collabora. Presso la Struttura e la sede della Cooperativa è disponibile in più copie
Prestazioni a favore degli utenti	Sviluppare relazioni consistenti tra operatori e utenti del servizio, adeguate ad affrontare i problemi delle persone e a valorizzare le loro risorse	Sono assicurati adeguati spazi di ascolto e relazione individualizzata
		Sono utilizzati processi e strumenti di progettazione degli interventi individualizzati e che prevedono la contrattazione con gli utenti e un loro ruolo attivo in merito alla realizzazione dei programmi
		Viene somministrato agli ospiti, almeno una volta all'anno, il questionario di rilevazione della soddisfazione
		Adeguate sostegno nelle fasi successive alle dimissioni dalla casa alloggio. La Struttura promuove percorsi e attiva risorse per le fasi successive alle dimissioni. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- appartamenti di rientro sociale</li> <li>- partecipazione degli ex utenti ad attività della Cooperativa</li> <li>- accompagnamento educativo da parte degli operatori e servizio di Domiciliarità</li> </ul>
Personale	Assicurare un adeguato livello di professionalità	Il responsabile di Programma e il responsabile delle risorse umane della cooperativa, gestiscono il processo di selezione e inserimento dei nuovi lavoratori. Ai nuovi operatori è assicurato l'accompagnamento del responsabile
		Tutti gli operatori impiegati devono essere in possesso della qualifica richiesta dalle normative in vigore per la struttura a bassa intensità assistenziale
		E' assicurata agli operatori un'attività di supervisione, attraverso la consulenza di esperti professionisti
Territorio	Consolidare e sviluppare le relazioni tra la Casa alloggio e il territorio nel quale opera	La Casa alloggio opera in collaborazione con i servizi e le agenzie del territorio. Vengono rendicontate annualmente nel documento di bilancio sociale della Cooperativa, le collaborazioni attivate e sviluppate nella realizzazione degli interventi della Casa alloggio

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	11/14

## Le regole della Casa alloggio

---

### LE REGOLE

Per essere accolti nel servizio è necessario sottoscrivere il presente regolamento della Casa alloggio. L'inosservanza del regolamento prevede l'applicazione di sanzioni da parte dell'équipe del servizio; in alcuni casi può comportare l'allontanamento dal servizio.

Le regole sono uno strumento di educazione e di auto-educazione: ogni regola ha la sua motivazione che bisogna cercare di comprendere e condividere.

Nella casa alloggio viene escluso ogni metodo coercitivo e gli ospiti possono interrompere il programma terapeutico in qualsiasi momento.

### RISPETTO DI SÉ E DEGLI ALTRI

Nei rapporti con le persone presenti in casa alloggio deve essere esclusa ogni forma di violenza, sia nei gesti sia nel linguaggio. I comportamenti violenti possono implicare la dimissione immediata dalla comunità.

In casa alloggio è favorita la comunicazione tra le persone e il rispetto delle convinzioni e delle sensibilità degli altri.

L'affettività e la sessualità sono componenti fondamentali della persona e vanno valorizzate e comprese nella loro importanza. Va rispettata l'identità sessuale di ciascuno.

### REGOLE GENERALI PER LA CONVIVENZA

- La struttura prevede camere in condivisione. L'assegnazione delle camere è di competenza esclusiva degli operatori.
- È necessario il rispetto di tutti gli orari concordati.
- Il tempo del riposo personale va rigorosamente rispettato.
- È assolutamente vietato cedere ad altri il proprio mazzo di chiavi. Gli ospiti si impegnano a riconsegnare le chiavi al momento delle dimissioni.
- Gli operatori possono accedere ai locali in qualsiasi momento anche senza preavviso.

### VISITE IN CASA ALLOGGIO

Le visite di familiari e conoscenti in struttura sono possibili in orario diurno e vanno concordate con gli operatori.

Sono vietate le visite in orario notturno ed è assolutamente vietato ospitare familiari, amici, partner.

### PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE

È necessaria la partecipazione a tutte le attività educative proposte dagli operatori e inerenti il programma di ciascuno, sia quelle a carattere educativo e terapeutico sia quelle necessarie alla gestione quotidiana della casa (pulizia, manutenzione corrente, spesa, cucina). È richiesta inoltre la disponibilità a collaborare nella manutenzione ordinaria della struttura, secondo programmi predisposti dall'équipe degli operatori.

### USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI E ALCOLICHE

L'uso e il possesso di qualsiasi sostanza stupefacente nel corso dell'inserimento nella struttura sono rigorosamente vietati. In comunità è vietato anche il consumo di ogni sostanza alcolica. La comunità può richiedere specifici controlli e analisi per verificare l'eventuale uso di sostanze stupefacenti e di alcol. All'ospite è richiesta la disponibilità a sottoporsi a tali analisi.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
PR-c.s.	6	01.06.2023	12/14

## CURA DELLA SALUTE

Chi ha intrapreso il programma in casa alloggio si impegna alla cura costante della propria salute e ad effettuare gli esami clinici necessari ad accertare il proprio stato di salute. Tramite il medico di medicina generale, ciascun ospite effettua visite periodiche per avere sotto controllo la propria salute. Per problemi specifici (infettivi, odontoiatrici...) si svolgono le visite di controllo programmate e si rispettano con attenzione le terapie farmacologiche assegnate. Ognuno si impegna a mantenere con costanza un sano regime di vita, rispettando scrupolosamente l'igiene personale e dell'ambiente, il tempo per il riposo e una corretta alimentazione.

## USCITE PERSONALI

Le uscite personali vanno comunicate e concordate con gli operatori.

## RELAZIONI DI COPPIA

La casa alloggio non è strutturata per l'accoglienza di coppie. Eventuali relazioni di coppia tra ospiti presenti comportano modifiche ai programmi riabilitativi personali.

## BENI DEGLI OSPITI

Il servizio si assume la responsabilità esclusivamente di quei beni avuti in custodia dagli ospiti, così come descritto nelle apposite ricevute sottoscritte da ospiti e operatore. Quando l'ospite abbandona o conclude il suo programma, la comunità non si impegna a custodire gli effetti personali eventualmente lasciati in comunità. In casi particolari, può essere concordato un limitato periodo di tempo, entro il quale la persona può venire a ritirare il suo bagaglio, del quale in ogni caso il servizio non si assume la responsabilità della custodia.

## ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI

La struttura prevede la condivisione delle camere. Gli ospiti non possono modificare l'organizzazione dei locali e la disposizione dei letti.

## CURA DEI BENI DELLA COMUNITA'

Gli ospiti si impegnano alla cura delle attrezzature e dei beni presenti. I danni dovuti a particolare incuria dovranno essere risarciti dagli ospiti.

## DURATA DELL'INSERIMENTO RESIDENZIALE

La casa alloggio concorda con i servizi di riferimento e con l'ospite la durata del percorso residenziale. L'ospite si impegna a rispettare i tempi concordati.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Quanto conosci il servizio e le prestazioni che ti può offrire?

1. Non conosco nulla del servizio e delle prestazioni che può offrirmi	2. Ho un'idea vaga delle prestazioni che il servizio può offrirmi	3. Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio	4. Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio e mi sento coinvolto nel suo sviluppo
---	--	--	--

Eventuali osservazioni sulla conoscenza del servizio

---



---



UTILITÀ DEI PROGRAMMI

Ritieni che il tuo programma sia stato utile per aiutarti ad affrontare i tuoi problemi?

1. Il programma concordato non è mai servito ad aiutarmi	2. Il programma è abbastanza adeguato	3. Il programma è adeguato	4. Il programma realizzato è risultato molto utile
---	--	-------------------------------	---

Eventuali osservazioni sull'utilità dei programmi

---



---

RELAZIONI CON GLI OPERATORI

Come valuti le relazioni con gli operatori del servizio?

1. Insufficienti e poco utili	2. Sufficienti	3. Buone	4. Molto buone
----------------------------------	-------------------	-------------	-------------------

Eventuali osservazioni sulle relazioni con gli operatori

---



---



PRESTAZIONI OFFERTE

Come valuti il lavoro svolto con il tuo operatore referente?

1. Insufficiente e poco utile	2. Abbastanza utile	3. Utile	4. Molto utile
----------------------------------	------------------------	-------------	-------------------

Come valuti le attività di sostegno e di preparazione al tuo rientro sociale?

1. Insufficienti e poco utili	2. Abbastanza utili	3. Utili	4. Molto utili
----------------------------------	------------------------	-------------	-------------------

Come valuti l'organizzazione e la gestione della casa?

1. Insufficiente	2. Sufficiente	3. Buona	4. Molto buona
---------------------	-------------------	-------------	-------------------

Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto delle prestazioni che il servizio ti offre?

1. Per niente	2. Poco	3. Abbastanza	4. Molto
------------------	------------	------------------	-------------

Eventuali osservazioni sulle prestazioni offerte dalla comunità

---



---

Altre osservazioni

