



Gestione di servizi sociosanitari ed educativi per adulti

SPAZIO OFF

**SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE DIPENDENTI
DA SOSTANZE LECITE ED ILLECITE,
PER IL TRATTAMENTO SPECIALISTICO
DI PAZIENTI IN COMORBILITA' PSICHIATRICA
E SERVIZIO SPERIMENTALE PER PERSONE
CON DISTURBO DA GIOCO D'AZZARDO**



Carta dei Servizi Gennaio 2025

MISSION E VALORI ISPIRATORI

La mission di Fraternità si propone di stare accanto alle persone in difficoltà per aiutarle a crescere. I principi ispiratori si fondano su una lunga esperienza di lavoro, basata sull'attenzione alla persona, intesa nella sua globalità, facendo riferimento ai valori umani e di matrice cristiana.

L'impegno quotidiano di quanti operano all'interno delle strutture di Fraternità, ha l'obiettivo primario di rendere responsabile e libero colui che viene aiutato, attraverso un percorso di graduale presa di coscienza della propria situazione di difficoltà e di recupero delle abilità necessarie verso uno stile di vita il più possibile sereno e indipendente.

Affiancare la persona e non sostituirsi ad essa nelle difficoltà quotidiane, sostenere la crescita dell'individuo mettendo in campo tutte le professionalità necessarie, cercare di rispondere con puntualità ed efficacia ai nuovi bisogni, sono gli elementi costitutivi di un progetto che si è mantenuto fedele al messaggio iniziale dei fondatori, pur prestando attenzione ai cambiamenti dei costumi e della società, evolvendosi nell'intervento, nelle proposte e nelle risposte da fornire al territorio nel quale Fraternità è radicata.

Campi prioritari di azione e metodi adottati per raggiungere gli obiettivi, fanno chiaramente riferimento ad ogni singola unità d'offerta, con le specificità dell'utenza inserita e in stretto rapporto con l'ente inviante col quale si co-progetta e si definiscono obiettivi generali e specifici dell'intervento, calibrato sulla singola persona.

I servizi erogati dal servizio semiresidenziale Spazio OFF sono quelli tipici delle strutture semiresidenziali, possono essere gratuiti (dietro invio del servizio specialistico competente), o anche erogati in forma privata (seguendo un tariffario calmierato) e si attengono alle normative vigenti che stabiliscono procedure e regole da rispettare e mantenere. La presenza di una equipe multidisciplinare, garantisce la presa in carico multifattoriale che, partendo dai problemi più strettamente legati alle dipendenze, si propone di aiutare i pazienti a migliorarsi e rafforzarsi negli altri aspetti che concorrono a migliorare la qualità della loro vita.

Nell'erogazione dei suddetti servizi, la cooperativa rispetta i principi e le indicazioni del Codice Etico e della Carta Europea dei diritti del malato che il servizio riconosce e si impegna ad osservare.

La cooperativa si propone di collaborare con tutte le realtà del territorio e con tutti gli Enti Istituzionali che hanno a che fare con le problematiche oggetto dell'intervento. Peculiari sono l'appartenenza al settore Federsolidarietà di Confcooperative e la partecipazione attiva a tutti i tavoli di coordinamento di ATS

Brescia che favoriscono la collaborazione tra le varie cooperative e la spinta innovativa, attraverso i necessari apporti formativi, tecnici e organizzativi.

La specificità dell'approccio operativo della comunità "Il Platano" consiste:

- ❖ nell'operare una presa in carico globale della persona e nel presidio dell'intero percorso, dall'ingresso in struttura, al suo ritorno sul territorio, anche attraverso l'azione in rete e di connessione tra cooperative A e B;
- ❖ nel fornire pacchetti riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- ❖ nel finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale.

Tutte le risorse umane e finanziarie, le attività e le procedure poste in essere, che attuano direttamente il processo terapeutico e lo rendono adeguato e possibile, sono orientate a massimizzare la cultura della qualità e del miglioramento continuo nell'ambito delle dipendenze e delle patologie psichiatriche, con lo stile di condivisione proprio della cooperazione sociale. Ciò può essere conseguito solo con un razionale utilizzo delle risorse, attraverso un processo di management strategico ad obiettivi che si sostanzia, concretamente, nel costante impegno e nella formalizzazione, aggiornamento e diffusione tra gli operatori delle "best practises", attraverso un lavoro sistematico di riflessione sulle esperienze acquisite sia all'interno della comunità (con le riunioni di equipe e le supervisioni), che all'esterno, grazie a percorsi formativi che la cooperativa favorisce.



In una foto d'epoca i fondatori della Fraternità

Sede Legale: via XXV Aprile, 1/A - 25033 - Ospitaletto (BS)
Sede Amministrativa: via della Tecnica, 38 - 25039 - Travagliato (BS)
Tel 030.7282721 - Fax 030.7282787
comunita@fraternita.coop - www.fraternita/comunita-2020.coop

COMUNITA' FRATERNITA'

Direttore dei servizi: dott. Renzo Taglietti
Responsabile scientifico: dott. Paolo Di Marco

SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE per pazienti in comorbidità psichiatrica e servizio sperimentale per persone con disturbo da gioco d'azzardo "SPAZIO OFF"

Viale Italia, 26 – 25100 BRESCIA

Responsabile di programma: dott. Alberto Festa

Responsabile della Struttura: dott.ssa Ilaria Pasinelli

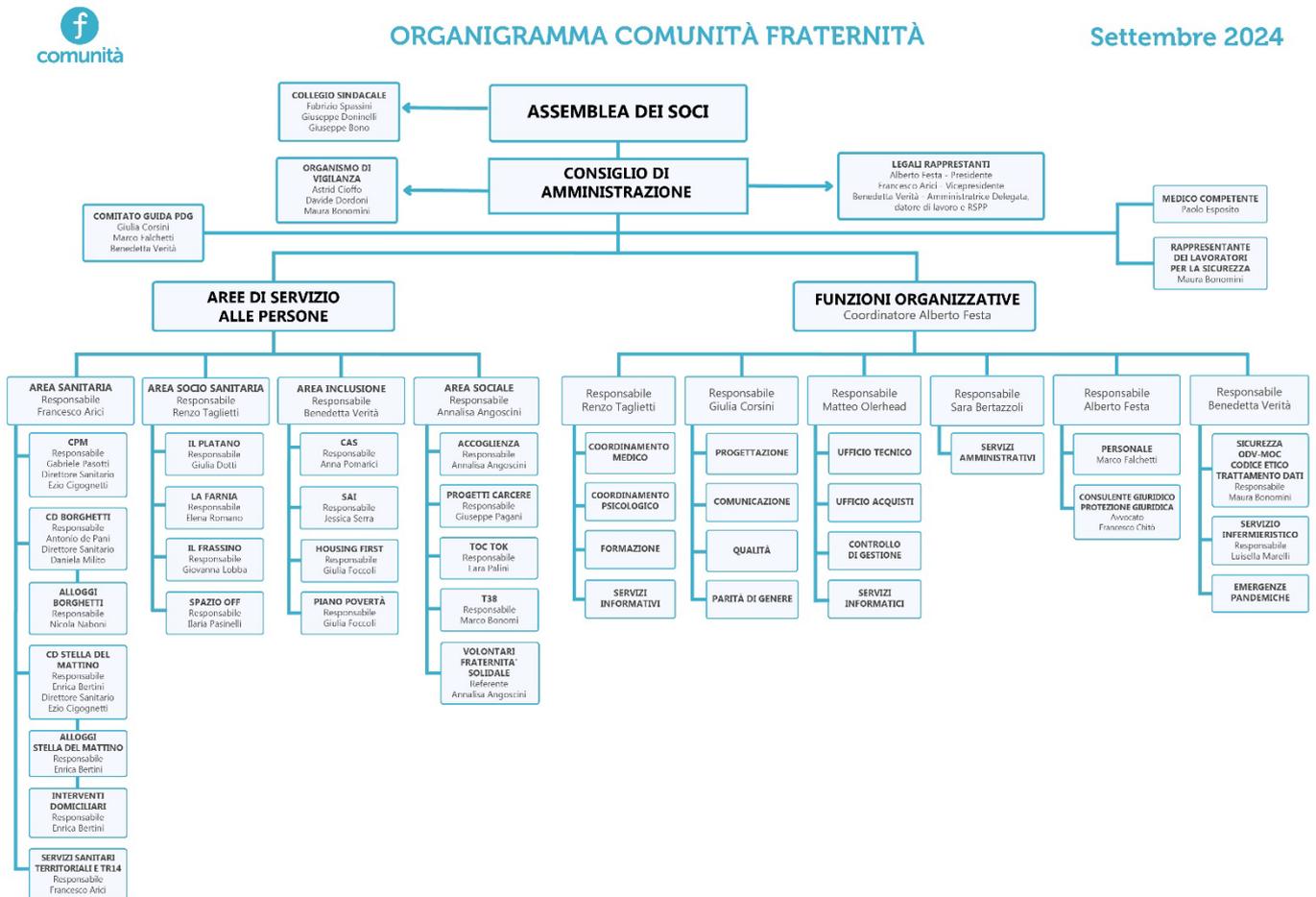
Telefono: 388 5765174 – 030 7282752

E-mail: ilaria.pasinelli@fraternita.coop

L'intervento è dedicato ad un massimo di 15 persone dipendenti da sostanze lecite ed illecite in comorbidità psichiatrica, con certificazione rilasciata da servizio pubblico o privato accreditato e con certificazione psichiatrica integrativa, oltre che per persone con disturbo da gioco d'azzardo (DGA) con certificazione relativa alla sperimentazione regionale, per un bacino di utenza che abbraccia preferenzialmente il territorio della regione Lombardia, nello spirito di facilitare un rapporto diretto e costante con l'ente inviante e di rispondere alle esigenze del territorio nel quale la struttura è inserita. E' tuttavia possibile anche l'accesso a situazioni particolari di persone provenienti da altre regioni, dopo attenta valutazione del progetto con i servizi segnalanti.

Il percorso individuale ha una durata variabile, a seconda del progetto stabilito con l'ente inviante, o con la persona stessa in regime di solvenza.

Organigramma della Cooperativa



Regolamento del Servizio

L'unità d'offerta richiede l'accettazione delle regole e dei doveri previsti dalla condizione semiresidenziale, che garantiscono una convivenza serena e sono parte integrante della proposta educativa. Queste norme sono contenute nel regolamento interno del servizio, che liberamente i pazienti sottoscrivono al loro ingresso. Il regolamento è allegato al presente documento.

REQUISITI PER L'INGRESSO E MODALITA' PER L' INSERIMENTO DI NUOVI OSPITI

La fase dell'accoglienza è gestita da un servizio apposito, che fa capo alla responsabile dott.ssa Annalisa Angoscini che risponde al numero telefonico 335 6194763 ed alla mail dedicata: accoglienza.comunita@fraternita.coop oltre che a quella personale annalisa.angoscini@fraternita.coop

Il servizio di accoglienza riceve tutte le richieste, le seleziona ed eventualmente le reindirizza ad altri servizi in caso di incompatibilità, richiede la documentazione necessaria all'ingresso, organizza il primo incontro di conoscenza tra servizio inviante ed utente segnalato, con responsabile e psichiatra della struttura che l'accoglienza pensa più idonea all'inserimento, tra quelle a disposizione dell'area per le dipendenze. Durante quel primo incontro è anche possibile visitare fisicamente la struttura, sia per l'interessato, sia per gli eventuali familiari presenti, accompagnati dal responsabile o da un operatore da lui incaricato. Se il caso risulta essere compatibile, viene inserito in lista di attesa e si indica una data di ingresso di massima.

La lista è costantemente aggiornata, in base ai vari movimenti all'interno del servizio e rispetto ad eventuali cambiamenti e/o ripensamenti da parte degli enti invianti o dell'interessato e sul sito internet è indicato, in tempo reale, il numero di posti disponibili nell'area dipendenze.

In caso di parere negativo all'inserimento, ne viene data risposta scritta entro 15 giorni, specificandone i motivi.

Per le persone con disturbo da gioco d'azzardo è prevista invece una procedura particolare, legata alla compilazione di procedure definite dall'ATS inviante, ove viene definito il grado del disturbo e viene indicato il percorso progettuale (in questo caso sarà indicato il percorso semiresidenziale). Se la segnalazione è ritenuta idonea, l'ATS procederà a determina di impegno di spesa per l'avvio del percorso che, di norma, è indicato in 6 mesi. L'intervento ha una durata massima di 24 mesi, verificati semestralmente da SERT/SMI che determinano o meno la prosecuzione del percorso. Ore di presenza dell'utente e fascia oraria possono variare a seconda della progettualità individuale.

Spazio OFF cerca di offrire un percorso che miri al recupero integrale della persona, nei suoi aspetti fisici, psichici e sociali.

L'intervento finalizzato al recupero del benessere psichico della persona è declinato attraverso alcuni obiettivi gradualmente da raggiungersi nel breve, medio e lungo termine, puntando allo sviluppo pieno della personalità nei limiti della capacità individuali e senza alcun metodo coercitivo.

Attraverso una riscoperta graduale di se stessi, che valorizzi le competenze di ciascuno, si punta alla socializzazione e al ristabilire delle relazioni esterne positive in vista di un ritorno a pieno titolo nel contesto sociale di riferimento.

Affinché un nuovo caso possa essere accettato è necessario che:

1. non vi sia una situazione sanitaria insostenibile per la convivenza con altre persone (es. patologie infettive in fase contagiosa);
2. vi siano, al momento dell'inserimento, una condizione di astinenza gestibile in struttura ed un compenso psicopatologico sufficiente ad impostare un percorso riabilitativo;
3. l'utente accetti di aderire alle regole del servizio;
4. l'utente sia autosufficiente per quanto concerne le autonomie di base.

Documentazione da produrre per la fase di accoglienza

Relazione dettagliata e recente completa di:

1. relazione CPS
2. certificazione di tossicodipendenza e/o alcolodipendenza;
3. certificazione di disturbo da gioco d'azzardo;
4. anamnesi socio-familiare;
5. relazioni su eventuali precedenti percorsi riabilitativi;
6. valutazione delle motivazioni all'inserimento;
7. ipotesi di progetto;
8. relazione sanitaria (con giudizio di idoneità all'inserimento e certificazione di eventuali terapie farmacologiche in atto o pregresse);

Documentazione necessaria all'arrivo al servizio

- ❖ Carta d'identità valida
- ❖ Codice fiscale
- ❖ Tessera sanitaria ed esenzione ticket
- ❖ Certificazione di dipendenza in corso di validità
- ❖ Permesso di soggiorno valido (per i pazienti extracomunitari)

Modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione delle attività previste

La persona viene stimolata a migliorarsi ogni giorno, attraverso:

- ❖ l'interiorizzazione delle regole quotidiane;
- ❖ la gestione delle autonomie di base e la cura dell'ambiente di vita;
- ❖ il recupero delle abilità manuali;
- ❖ la gestione di piccole responsabilità;
- ❖ la consapevolezza della propria identità;
- ❖ la corretta relazione con gli altri nel gruppo comunitario e all'esterno.

Oltre che ai servizi del territorio di provenienza, si prevede il coinvolgimento delle figure significative per il paziente, come i familiari e gli amici, puntando alla gestione della relazione di aiuto in un'ottica aperta e non esclusiva, ponendo in campo al momento giusto gli stimoli e le risorse umane che possono favorire benessere e serenità.

I rapporti con queste figure sono gestiti con una modalità graduale e, se necessario, in collaborazione con gli operatori del territorio.

LA PRESA IN CARICO E LA CURA DELLA PERSONA

Accoglienza ed ambientamento

In questo primo periodo viene proposto al nuovo arrivato di conoscere il servizio nel suo complesso, adattandosi a ritmi e regole. Egli viene inserito gradualmente nelle attività quotidiane e viene invitato a farsi conoscere dagli altri in maniera costruttiva, partecipando alle attività proposte.

Già dai primi giorni viene assegnato al paziente l'operatore di riferimento con il quale iniziano i colloqui finalizzati al suo sostegno: accogliere difficoltà e problemi che possono crearsi in questa fase iniziale, oltre che osservare e monitorare le modalità di porsi in un contesto nuovo.

Il paziente dispone di spazi di osservazione, di riflessione e di confronto. La presenza delle altre persone (operatori ed utenti) è una occasione di relazione positiva e confronto. Questo aiuta a capire se la proposta può essere quella giusta per sé e per decidere se rimanere o interrompere questa esperienza.

Entro 30 giorni dall'arrivo viene compilata e sottoscritta la Scheda di Programma che costituisce una sintesi del progetto previsto, con le ipotesi di lavoro e le

informazioni utili ad esso collegate: durata, fasi e figure previste. Inizia, in questo primo periodo, la compilazione del Fasas, il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario, secondo quanto previsto dalla normativa ed in particolare declinando strategia, tempi e modalità di attuazione del programma terapeutico. Il programma, condiviso e sottoscritto dal paziente, oltre che le necessità educative, considera il più possibile le sue aspirazioni, valutando le risorse disponibili ed i limiti dell'intervento.

1^ fase:

L'obiettivo principale di questa fase è quello di riattivarsi in prima persona, in un percorso di condivisione e confronto con gli altri, recuperando maggiore consapevolezza di sé e delle proprie modalità. Questo stimola al recupero delle proprie capacità e della propria dignità di persona attraverso:

- ❖ la cura della salute;
- ❖ il rispetto degli orari, delle regole, degli impegni propri della vita quotidiana;
- ❖ la partecipazione ai momenti formativi individuali e di gruppo;

E' l'occasione per fermarsi, "spegnere" le dipendenze (Spazio "OFF") e cercare dentro di sé maggiore tranquillità; recuperare un rapporto semplice e quotidiano con la realtà, fatto di rapporti positivi attraverso i quali sperimentare che, le incomprensioni ed i conflitti con le persone, possono essere sempre affrontati e spesso risolti.

I colloqui ed il rapporto con gli operatori sono finalizzati a costruire il più possibile un rapporto di fiducia, di rispetto e di comprensione reciproca.

In questo periodo vengono offerte alcune occasioni formative pensate allo scopo di favorire la socializzazione: si tratta di uscite e gite culturali o di attività espressive proposte in sede.

2^ fase:

E' la fase in cui si intensificano, nelle attività proposte e nell'organizzazione della comunità, le richieste di partecipazione e di responsabilizzazione, a seconda delle caratteristiche cliniche e del grado di autonomia di ciascuno.

L'obiettivo generale è quello di consolidare nel fare, un ritrovato benessere e la maggiore fiducia nelle proprie capacità, sperimentando attraverso una partecipazione attiva e costante, ampi spazi di autonomia. Si propone al paziente di assumersi maggiori responsabilità e contribuire attivamente alla conduzione delle varie attività, secondo quanto programmato dagli operatori.

E' favorita anche in questa fase l'adesione al gruppo terapeutico settimanale gestito da uno psicologo, con l'obiettivo di rielaborare i vissuti emotivi, ma c'è anche la possibilità di frequentare gruppi di auto-aiuto sul territorio, legati alle problematiche di dipendenza, per aumentare il livello di confronto con figure diverse. Si intensificano i rapporti coi familiari, attraverso rientri in famiglia, verificando ogni volta, con gli operatori, la qualità dei rapporti interpersonali.

Dimissione

L'obiettivo di una attività terapeutico riabilitativa è quello di rendere il paziente autonomo anche economicamente, individuando opportunità lavorative ed abitative secondo il luogo e le modalità scelte. Alcune persone rientrano presso la loro famiglia, altre preferiscono una collocazione autonoma in territori diversi.

La cooperativa e il servizio non dispongono di strumenti e metodologie proprie, specifiche per il reinserimento, ma concluso positivamente il programma di cura, se il paziente intende rimanere nel territorio limitrofo alla struttura, è disponibile a proseguire la presa in carico, affiancandolo nella ricerca del lavoro e di una soluzione abitativa.

Continuano le attività formative, gli impegni e le responsabilità all'interno della struttura, ma con una maggior attenzione ai bisogni esterni, fino a creare condizioni sufficienti per un distacco dal servizio.

Il percorso terapeutico complessivo ha una durata totale di 18 mesi. Ogni deroga è richiesta dal servizio inviante e ratificata dagli organi competenti, secondo le norme vigenti.

Dimissione e continuità assistenziale

La dimissione di norma avviene per la conclusione del programma e del lavoro indispensabile al distacco. In base a specifiche situazioni essa può avvenire anche per il trasferimento presso altre strutture, secondo un criterio di continuità terapeutica, per il trattamento o il reinserimento del paziente. In casi eccezionali, a seguito di agiti aggressivi in struttura o gravemente minacciosi per la salute di altri pazienti, come l'introduzione e l'utilizzo di sostanze alcoliche o psicotrope in struttura, decretanti l'incompatibilità e l'impossibilità di affrontare il problema con i mezzi a disposizione del servizio, la persona viene dimessa. In questi casi, se il livello di autonomia viene ritenuto sufficiente dal medico psichiatra, il caso viene rinviato al servizio territoriale che ha disposto l'invio in struttura. Se la persona viene considerata non in grado di farsi carico di sé in condizioni di sicurezza, oppure non possono essere garantiti i LEA al di fuori di una condizione residenziale, il paziente

rimane in carico al servizio finché non sia possibile il trasferimento presso altra struttura che garantisca questi requisiti.

Anche in caso di autodimissione, se il paziente può ragionevolmente lasciare la struttura in condizioni di sicurezza, questo viene permesso. Qualora a parere del medico psichiatra questo non sia garantito, ed il paziente intenda comunque allontanarsi, si provvede alla organizzazione di un TSO con gli organi competenti.

La dimissione è accompagnata dalla stesura di una relazione che ha l'obiettivo di garantire la continuità assistenziale. E' compilata dal medico psichiatra, secondo un modello che contenga il periodo di permanenza e gli obiettivi all'ingresso, il percorso effettuato e le motivazioni di dimissione, oltre allo stato di salute e all'eventuale terapia farmacologica in atto ed ogni notizia utile al programma successivo previsto per il paziente.

LA PRESA IN CARICO DELLA PERSONA CON DISTURBO DA GIOCO D'AZZARDO

In seguito alla manifestazione di interesse espressa dalla nostra cooperativa, la struttura semiresidenziale Spazio OFF è stata inserita nell'elenco dei Servizi Sperimentali per Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA) dell'ATS di Brescia, secondo la DGR 585/2018.

In particolare sono stati messi a disposizione 15 posti semiresidenziali per:

- trattamento semiresidenziale (durata massima 24 mesi, divisi in semestri verificati ed eventualmente prorogabili fino appunto ad un massimo di due anni).

La frequenza in ore e giornate è determinata dal progetto individuale.

Una volta giunta la segnalazione del caso, secondo i criteri definiti dalla normativa di seguito elencati:

- esigenza di allontanamento temporaneo dalla realtà di vita dell'utente;
- esigenza di un contesto protetto e tutelante rispetto al DGA;
- criticità nella condivisione dell'esigenza dell'utente in ambito ambulatoriale;
- esigenza di applicazione di un progetto di intervento volto al cambiamento;

seguendo la procedura definita dall'ATS di provenienza della persona, determinato l'impegno di spesa con accesso al finanziamento dedicato alla sperimentazione

regionale, ovvero in seguito a valutazione e diagnosi da disturbo DGA effettuata da Sert/SMI di riferimento, ottenuta la certificazione di DGA, con indicazioni terapeutiche affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale, la struttura accoglie la persona secondo le modalità descritte nella prima fase di adattamento e conoscenza della struttura e ponendo in atto tutte quelle azioni che vadano prontamente ad individuare il percorso di recupero più idoneo alle caratteristiche individuali della persona presa in carico.

Durante l'inserimento nel servizio sperimentale Spazio OFF, per la persona affetta da disturbo da gioco d'azzardo che usufruisce della sperimentazione regionale, valgono tutte le parti descritte in questo documento complessivo, che rispondono alle normative per gli enti sociosanitari e che definiscono tutti gli interventi da porre in essere.

Obiettivi

L'obiettivo principale dell'intervento è la modifica della posizione di centralità che il DGA ha nella storia della persona, generando un cambiamento nella definizione di sé, orientandolo ad una dimensione progettuale in cui il DGA risulti marginale o totalmente assente.

L'obiettivo principale si raggiunge attraverso la declinazione di obiettivi specifici che vengono calibrati sulla persona e modulati con prestazioni e tempistiche descritte nel progetto individuale.

Prestazioni previste

Ogni situazione viene valutata singolarmente e, coerentemente con l'intervento richiesto dall'Ente Inviante, viene redatto un progetto di intervento specifico, secondo le stesse modalità previste dalle strutture sociosanitarie.

In particolare le prestazioni per questa specifica tipologia di persone possono essere:

- colloquio di valutazione della appropriatezza della richiesta;
- valutazione psicologica;
- valutazione psichiatrica;
- valutazione sociale;
- valutazione medico/sanitaria;
- valutazione educativa;

- consulenza psicologica ed educativa per la condivisione del progetto;
- consulenza e psicoterapia familiare;
- psicoterapia individuale e di gruppo;
- interventi domiciliari/territoriali;
- interventi motivazionali;
- attività occupazionale;
- consulenza legale;
- consulenza finanziaria;
- arteterapia, musicoterapia, teatroterapia;
- mindfulness;
- ascolto corporeo.

Indicatori

La valutazione di efficacia dell'intervento è data dai seguenti indicatori:

- dimensione progettuale nella quale siano sviluppate prospettive del sé differenti rispetto a tutto ciò che ruotava intorno al DGA;
- riduzione/cessazione/gestione del DGA;
- messa in atto di ruoli inediti dalle condotte solite e orientati alla salute;
- verifiche periodiche multidisciplinari sul disturbo specifico.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E MONITORAGGIO DEI PROGRAMMI EDUCATIVI

Gestione della documentazione

La raccolta del materiale riguardante il paziente nella cartella personale (Fasas) e la gestione della sua documentazione anche in formato elettronico (attraverso la società Ciditech), sono parte integrante dell'attività educativa, secondo criteri di riservatezza e segretezza. Tutto il personale che gestisce i dati sensibili degli utenti con la finalità di un corretto utilizzo ed archiviazione delle informazioni, è appositamente autorizzato dalla cooperativa e rispetta la tutela della privacy come previsto dalla L. 196/03 e seguenti.

Il fascicolo personale Fajas è custodito e gestito opportunamente in locali accessibili solo al personale autorizzato. Il coordinatore della U.O. è responsabile della documentazione e ne gestisce l'accessibilità secondo quanto previsto dalla legge 241/90. Egli delega ad operatori che ne hanno titolo (case manager, educatori referenti, personale sanitario qualificato), la responsabilità dei singoli procedimenti e della documentazione sanitaria. Il paziente identifica ed autorizza per iscritto a chi possono essere fornite le informazioni che lo riguardano. Il Fajas viene archiviato presso la sede del servizio per il periodo previsto dalla legge. Il paziente, dopo la sua dimissione, può avere gratuitamente copia della documentazione socio-sanitaria che lo riguarda, previa richiesta scritta alla direzione della cooperativa ed entro un mese dalla sua domanda.

Monitoraggio dei casi e indicatori di programma

E' previsto un accurato monitoraggio dei casi effettuato sia sulla base di un'osservazione generale sull'andamento del progetto, sia sulla rilevazione periodica di vari indicatori di programma e di esito, personalizzati.

Il progetto, che conclude la fase di accoglienza, contiene gli obiettivi da raggiungere e le tempistiche relative. Attraverso il monitoraggio continuo, si osserva l'effettiva evoluzione della persona rispetto ai campi di indagine predefiniti.

Verifiche periodiche degli interventi

Gli interventi ed i risultati del percorso individuale vengono normalmente valutati e verificati nelle riunioni di equipe tra gli operatori interni alla struttura. Periodicamente vengono programmate riunioni con gli operatori dell'ente inviante o altri servizi che possano avere un ruolo attivo di supporto.

Internamente all'unità di offerta, sono previste:

1. una riunione settimanale di equipe per valutare e rielaborare i programmi, relativi alla gestione ed all'inserimento dell'utente;
2. una riunione di verifica con l'équipe inviante, gli operatori referenti ed il paziente, con cadenza massima quadrimestrale, preferibilmente presso la sede del servizio o in caso di impossibilità, presso la sede del servizio inviante;
3. una riunione settimanale con tutti gli ospiti per verificare con gli stessi l'andamento della quotidianità del servizio.

Gli esiti di programma sono valutati periodicamente anche attraverso l'utilizzo di scale validate (ad esempio il VADO, Valutazione Abilità Definizione Obiettivi o la SOGS utilizzata per valutare la dipendenza dall'azzardo), somministrate semestralmente ai pazienti.

Rilevazione del grado di soddisfazione e gestione dei disservizi

Almeno una volta l'anno è inoltre somministrata a tutti gli ospiti la griglia di "customersatisfaction", mettendo in evidenza successivamente le criticità riscontrate ed attuando le misure necessarie per un eventuale miglioramento, attraverso la prima riunione di gruppo utile a tale scopo.

Gli elementi che emergono dall'elaborazione costituiscono materia di confronto tra la direzione della cooperativa, gli operatori ed il responsabile del servizio, al fine di adottare le misure necessarie alla soluzione dei problemi emersi, ad una corretta percezione dei bisogni dell'utenza ed al miglioramento della qualità delle prestazioni.

Analoga procedura è prevista per gli operatori in servizio, secondo uno spirito di continuo miglioramento e di prevenzione dei disagi e del burnout.

Eventuali reclami o disservizi rilevati nella quotidianità devono essere riportati nel Registro Giornaliero dell'equipe ed analizzati durante la riunione settimanale; risposte ed indicazioni sulle operazioni correttive vengono date al gruppo dei pazienti nella prima riunione di gruppo utile allo scopo.

GLI STANDARD STRUTTURALI E GESTIONALI DEL SERVIZIO

L'equipe è attualmente formata da **1 responsabile di programma, 1 responsabile di struttura e della gestione del gruppo familiari, 1 laureata in psicologia ma con funzioni educative, 3 educatori professionali (una responsabile dell'accoglienza, una arteterapeuta, uno esperto formatore), 1 operatore ausiliario con qualifica e 1 senza qualifica specifica, 1 psicologo psicoterapeuta per gli interventi psicoterapici individuali e di gruppo, 1 psicologo psicoterapeuta per gli interventi interni ed esterni legati alla "videogame therapy", 2 psichiatri (uno per le eventuali consulenze psichiatriche ed una per l'applicazione del protocollo mindfulness), 1 infermiere in caso di somministrazione farmaci e interventi sanitari, 1 consulente per la gestione legale e finanziaria in occasione di situazioni debitorie, 1 operatore dedicato alla comunicazione esterna nella rete, 2 educatori professionali dedicati all'intervento domiciliare.**

La modalità di trattamento si basa su una relazione educativa condivisa, sviluppata in un contesto nel quale si cerca di ricreare un clima familiare positivo e responsabilizzante.

E' garantita la presenza degli operatori per 8 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria compresa tra le 9 e le 17, secondo una turnazione che prevede la copertura dei minutaggi previsti dalla normativa. Si possono ricevere pazienti anche in altre fasce orarie, previo appuntamento.

Il personale che opera nel servizio è identificabile tramite le informazioni anagrafiche e la fotografia contenute nel cartellino di riconoscimento in dotazione ad ogni addetto.

Il servizio garantisce la seguente **offerta di prestazioni:**

- ❖ **Primo contatto** in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte dei servizi e l'iter procedurale degli stessi.
- ❖ **Sostegno psicologico individuale e di gruppo**, svolto nei momenti opportuni ed in base a bisogni specifici.
- ❖ **Colloqui educativi di sostegno con l'utente** con i quali l'operatore referente affianca la persona nella realizzazione del programma terapeutico personalizzato.
- ❖ **Attività educative e riabilitative di gruppo** utili a condividere il percorso personale nel contesto comunitario, tra cui l'arteterapia ed il percorso di mindfulness.
- ❖ **Attività formative e occupazionali** finalizzate ad obiettivi di tipo ergoterapeutico e formativo.
- ❖ **Attività animative e culturali**, finalizzate a fornire momenti ricreativi, di riorganizzazione del tempo libero e opportunità di conoscenza e socializzazione.
- ❖ **Attività di consulenza legale e finanziaria**, volte al riappianamento dell'eventuale problema debitorio dell'utente e ad una migliore gestione del denaro.
- ❖ **Videogame therapy**, particolarmente indicata per adolescenti e giovani utilizzatori di videogame e social network in maniera eccessiva e dipendente, fino alla diagnosi di "hikikomori".
- ❖ **Sostegno familiare**, dedicato a genitori in difficoltà nella gestione quotidiana dei figli, a causa delle dipendenze tecnologiche.
- ❖ **Intervento domiciliare** strutturato per quelle situazioni che, difficilmente, si recano in maniera diretta presso il servizio e che hanno serie problemi di isolamento e dipendenza.

In aggiunta alle prestazioni specialistiche erogate presso SPAZIO OFF, si allega il protocollo GAP, stilato in accordo tra il servizio semiresidenziale SPAZIO OFF e il servizio residenziale Comunità "Il FRASSINO". I due servizi specialistici collaborano a stretto contatto per tutta la durata dei progetti riabilitativi dei pazienti inseriti presso la Comunità.

PROTOCOLLO GAP: programma GAP per utenti inseriti presso la Comunità "Il Frassino" e il servizio specialistico Spazio OFF.

Il seguente protocollo è redatto sulla base di un percorso residenziale breve della durata di 6 mesi, le tappe del programma potranno essere riviste sulla base della risposta del paziente e della tempistica del progetto riabilitativo concordato con i servizi invianti.

- **FASE A mese 1 della permanenza del pzt in struttura.**
 - Accoglienza presso la struttura residenziale
 - Programmazione colloquio di conoscenza a Spazio OFF entro la prima settimana di inserimento. Colloquio di accoglienza a Spazio OFF con la responsabile di servizio Pasinelli
 - Nel primo mese saranno programmati altri 2/3 colloqui presso Spazio OFF con il referente dr Di Marco per raccolta anamnesi e somministrazione test ABQ
 - NO USCITE IN AUTONOMIA
 - NO LABORATORI OCCUPAZIONALI
 - NO RAPPORTI CON FAMILIARI ETC
 - NON DARE DENARO
 - Al termine del primo mese EQUIPE tra operatori del Frassino ed equipe Spazio OFF. Durante il primo mese il riferimento per la responsabile di Spazio OFF resterà il responsabile della struttura comunitaria.

- **FASE B: MESE 2-3**
 - Analisi della storia di DGA (dipendenza da gioco d'azzardo): trigger attivanti, sintomi, conseguenze, strategie e pensieri magici

- Consulenza legale e finanziaria (Spazio OFF), psichiatrica (Comunità) qualora servano
 - Gruppo psicoeducativo sulla DGA (se ci sono almeno 3 utenti nuovi così da costituire un gruppo altrimenti la questione viene affrontata in colloqui individuali)
 - Eventuale partecipazione a gruppi (o individuale) di arteterapia
 - AUTONOMO SOLO NEL VENIRE A SPAZIO OFF
 - Si uscite di gruppo con la comunità
 - NON DARE DENARO
-
- VERIFICA ENTRO LA FINE DEL SECONDO MESE con servizio inviante, Spazio OFF e Operatori referenti del Frassino
 - NO incontri con famigliari e rete sociale precedente all'inserimento in struttura

• **FASE C: MESE 4-5**

- Approfondire dinamiche di gioco in ogni ambito di vita: occupazionale, relazionale, sociale, personale. A cosa ho sottratto denaro/tempo/energia a causa della DGA?
Cominciare a riattivare il pzt:
- LABORATORIO OCCUPAZIONALE E CONTRIBUTO ECONOMICO, lavoro sulla gestione del denaro e il senso che hanno i soldi
- Mappatura dei luoghi sensibili: esposizione graduale allo stimolo e come si sta (educatori del Frassino)
- RELAZIONI: riprendere relazioni con persone significative/analisi delle relazioni disfunzionali e/o riattivanti
- VERIFICA COI SERVIZI AL TERMINE DEL 5° MESE: valutazione della prosecuzione del percorso comunitario o inserimento territoriale

• **FASE D: MESE 6**

- PROGETTAZIONE SUL TERRITORIO E PROSPETTIVE: interventi domiciliari educativi (Frassino) o di coaching psicologico (Spazio OFF) laddove possibili
- Eventuale aggancio con gruppi GA
- Favorire l'aggancio e la nomina dell'amministratore di sostegno laddove non sia già presente (se già presente in itinere colloqui di aggiornamento anche con lui)
- MAPPATURA TERRITORIO delle attività e dei luoghi funzionali al reinserimento del pz una volta uscito dalla struttura residenziale (associazioni, hobbies, tirocinio/lavoro etc)

- TRAINING DELLE ABILITA' ASSERTIVE: lavoro per la prevenzione delle ricadute, valutazione dei rischi e dei fattori protettivi "come posso fare per proteggermi?". L'attività può essere fatta in modo gruppale (almeno 3 utenti) o individuale dagli operatori di Spazio OFF.

- EQUIPE DI PASSAGGIO con eventuale servizio di prosecuzione individuato dal servizio inviante

Ogni fase di sviluppo del programma Gap potrà essere flessibile sulla base della risposta del paziente, le aree di intervento e le risorse disponibili. Le verifiche con il servizio inviante saranno periodiche così da confrontarsi rispetto eventuali sviluppi e prospettive.

Caratteristiche del servizio

Lo Stabile è ubicato nel comune di Brescia, in Viale Italia n. 26 al terzo piano.

Sono disponibili due uffici (attrezzati anche per la psicoterapia individuale), sala per varie attività (open space) attrezzata anche per eventuale pranzo, sala riunioni operatori, servizi igienici suddivisi per pazienti e operatori, ripostiglio.

Il riordino e le pulizie degli spazi sono servizi offerti dagli operatori che prevedono il coinvolgimento degli ospiti, in una logica riabilitativa, in base alla singole capacità e secondo i tempi ed i modi previsti dai programmi individuali di ognuno. La preparazione e la manipolazione dei pasti sono riservati al personale preposto e gli ospiti possono collaborare con attività di supporto ed affiancamento programmate.

L'organizzazione della giornata e della settimana si richiamano allo stile di vita familiare. Le attività terapeutiche ed i gruppi di lavoro sono parte integrante della settimana lavorativa.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

9.00 Arrivo al servizio, accoglienza, caffè e inizio attività

9.15-12.00 Attività terapeutico riabilitative

12.00-13.00 Pranzo ed eventuale riordino

13.00-17.00 Attività terapeutico riabilitative

17.00-18.00 Congedo dal servizio

18.00-21.00 Periodiche attività di formazione e sensibilizzazione per familiari ed esterni

ATTIVITA' SETTIMANALI

Lunedì:

attività occupazionale (mattino)
pranzo
riunione settimanale programmatoria
attività culturale (cineforum)

Martedì:

attività occupazionale (mattino)
pranzo
laboratorio arteterapia

Mercoledì :

gruppo psicoterapia (mattino)
pranzo
attività con associazioni del territorio

Giovedì:

laboratorio risocializzante di cucina (mattino)
pranzo
laboratorio occupazionale

Venerdì:

gruppo mindfulness (mattino)
pranzo
attività corporea/sportiva
spazio consulenza legale e/o finanziaria

ADESIONE DEL SERVIZIO ALLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO e CODICE ETICO

Il Servizio riconoscendo i diritti fondamentali di ogni individuo inserito, in particolare:

- ❖ esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- ❖ garantisce il diritto della tutela dei soggetti al trattamento dei dati personali;
- ❖ garantisce l'applicazione dei principi di tutela di riservatezza e del diritto al segreto professionale;
- ❖ tutela il diritto alla salute;
- ❖ svolge la propria attività in ambienti che offrono la possibilità di una crescita psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative allo stato di salute fisica o psichica;
- ❖ potenzia le strategie per l'emancipazione, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'integrazione lavorativa e il coinvolgimento attivo e consapevole degli utenti e dei loro familiari nell'esperienza riabilitativa.

Il Codice Etico di UNEBA è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nel febbraio 2021, attualmente vigente al fine di uniformarlo alle prescrizioni in vigore previste dal D. Lgs. 231/01 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti, nonché nell'ottica dell'implementazione del Modello Organizzativo e di Controllo.

Il valore e l'importanza del Codice sono rafforzati dalla previsione di una specifica responsabilità degli Enti, in conseguenza della commissione dei reati e degli illeciti amministrativi rilevanti ai fini del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

CONTATTI

La struttura è facilmente raggiungibile, essendo situata nei pressi della stazione di Brescia e di un conosciuto Centro Commerciale, come si evince dalla cartina di seguito:



La struttura può disporre di un automezzo per accompagnamento in caso di necessità.

La retta, a carico della Regione Lombardia è onnicomprensiva circa tutto quanto abbia a che fare con la patologia dell'ospite per il quale viene richiesto l'ingresso nella nostra struttura. L'inserimento risulta quindi totalmente gratuito per i pazienti inviati dai servizi specialistici. Per gli altri è prevista una tariffa calmierata in base ai servizi previsti dal progetto individuale.

Sono escluse le spese personali relative al fumo e alle uscite personali sul territorio.

ALLEGATI

Allegato n°01 Scheda per Segnalazioni - Reclami - Suggerimenti

Allegato n°02 Regolamento del Servizio Spazio OFF

Allegato n°03 Questionario di soddisfazione dei pazienti.

SEGNALAZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI

Per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti è possibile utilizzare la scheda sotto riportata. Ogni Vostra comunicazione riceverà una puntuale risposta dal Responsabile del Servizio. Essa potrà essere inviata via mail all'indirizzo ilaria.pasinelli@raternita.coop con i riferimenti per una risposta che verrà trasmessa entro 15 giorni dal ricevimento .

Richiesta*	<input type="checkbox"/> Segnalazione <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Suggerimento
Testo*	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>
Nome*	<input type="text"/>
Cognome*	<input type="text"/>
Email*	<input type="text"/>
Residente*	<input type="text"/>
Via*	<input type="text"/>
n°*	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Accetta*	<input type="checkbox"/> Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs.n.196/2003), La informiamo che i Suoi dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Sì, accetto che i miei dati siano raccolti e trattati da Comunità Fraternità per i fini dichiarati.

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

“SPAZIO OFF” aprile 2019

Il Servizio Spazio OFF, per rispondere alle esigenze delle persone inserite e per favorire l'accettazione reciproca, parte dal presupposto che **tale Regolamento deve essere osservato scrupolosamente in ogni sua parte.**

- **RISPETTO:** è la condizione indispensabile per costruire un clima di serena convivenza e reciproco aiuto. Ogni forma di violenza (insulti, offese, minacce verbali e fisiche nei confronti di operatori e/o di altri ospiti), omertà, prevaricazione è bandita in maniera assoluta.
In caso di mancata osservanza di queste regole di rispetto l'èquipe degli operatori valuterà quale intervento sanzionatorio applicare con la facoltà di rivolgersi, nel caso lo si ritenga necessario, alle Forze dell'Ordine competenti. Anche la mancanza di rispetto verso ambienti del servizio e oggetti presenti sarà sanzionata a seconda della gravità dell'atto compiuto sempre a giudizio dell'èquipe degli operatori.
I furti di oggetti personali o appartenenti al servizio sono azioni molto gravi non ammissibili in un ambiente comunitario. Pertanto chi viene sorpreso a rubare verrà segnalato all'Autorità Competente.
- **ORARI:** è impegno personale di ciascuno l'osservanza degli orari scanditi dalla quotidianità (attività occupazionali, pasti, tempo libero, momenti formativi, ecc..) per dare ad ogni attività la necessaria importanza.
- **ATTIVITA' EDUCATIVE, TERAPEUTICHE, RISOCIALIZZANTI:** gli utenti sono tenuti a svolgere le attività educative, terapeutiche e risocializzanti indicate nel loro Progetto Riabilitativo Personalizzato e nello Schema Organizzazione Settimana.
- **ALCOLICI E SOSTANZE STUPEFACENTI:** Il Programma Terapeutico del servizio esclude in modo assoluto l'utilizzo di sostanze stupefacenti e alcolici.

Ogni utente si assume personalmente la responsabilità del mancato rispetto delle norme indicate nel presente regolamento.

Io sottoscritto _____ dichiara di aver preso visione del regolamento.

.....
Data

.....
Firma dell'Utente

.....
Firma dell'Ads/Tutore (se presente)

.....
Responsabile del Servizio

QUESTIONARIO

COMUNITA' FRATERNITA' società cooperativa sociale ONLUS

Gentile Ospite,

il presente questionario ha l'obiettivo di valutare il livello qualitativo del servizio offerto dalla Cooperativa Comunità Fraternità in ogni suo aspetto.

In tal senso La preghiamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione del questionario e di riconsegnarlo al Responsabile del Servizio entro il

Le domande contenute nel questionario riguardano vari aspetti della sua esperienza con il Servizio gestito da Comunità Fraternità Soc. Coop. Soc. Onlus. La invitiamo ad assegnare un punteggio sui seguenti aspetti della qualità del servizio, barrando la casella corrispondente. Le risposte possibili sono su una scala di valori dall' 1 al 7, dove 1 rappresenta il minimo grado di soddisfazione e 7 il massimo.

Speriamo che questa iniziativa ci permetta di migliorare il nostro servizio nei Suoi confronti.

La ringraziamo per la collaborazione.

Il Responsabile del Servizio
Dott.ssa Ilaria Pasinelli

Data di compilazione: **Giorno:** _____
 Mese: _____
 Anno: _____

Le chiediamo di dare un voto che esprima la sua Soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche del Servizio, utilizzando una scala che va da 1 a 7, dove "1" indica "minima soddisfazione" e "7" "massima soddisfazione".

A	Servizio	MIN←SODDISFAZIONE→MAX						
1	Primo contatti con il servizio	1	2	3	4	5	6	7
2	Accessibilità della struttura	1	2	3	4	5	6	7
3	Incontro di valutazione	1	2	3	4	5	6	7
B	Fase di accoglienza							
1	Attenzione degli operatori al momento dell'arrivo	1	2	3	4	5	6	7
2	Cortesìa degli operatori all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
3	Professionalità degli operatori addetti all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
C	Condizioni degli ambienti							
1	Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	6	7
2	Pulizia ed igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7
3	Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	6	7
4	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7
5	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7
6	Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7
7	Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7
D1	Personale – EDUCATORI, OPERATORI							
1	Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
3	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
4	Attenzione ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
5	Presenza nelle attività quotidiane	1	2	3	4	5	6	7
6	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
7	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
D2	Personale Specialistico – PSICHIATRI							
1	Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7

6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
D3	Personale Specialistico – PSICOLOGI							
1	Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza della informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
D4	Personale Sanitario – INFERMIERI							
1	Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7
6	Attenzione posta ai bisogni e problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7
7	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
8	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7
E	Aiuto ed assistenza alla persona							
1	Rapidità di intervento in caso di malessere	1	2	3	4	5	6	7
2	Assistenza nella gestione di eventi critici	1	2	3	4	5	6	7
3	Contributo motivazionale individuale	1	2	3	4	5	6	7
F	Programma Terapeutico							
1	Efficacia del programma per:							
a	Migliorare l'autonomia personale	1	2	3	4	5	6	7
b	Migliorare la salute psico-fisica	1	2	3	4	5	6	7
c	Migliorare le relazioni sociali e familiari	1	2	3	4	5	6	7
d	Risolvere i problemi di dipendenza da sostanze	1	2	3	4	5	6	7
e	Risolvere i problemi legali/giudiziari	1	2	3	4	5	6	7
f	Migliorare la posizione professionale/lavorativa	1	2	3	4	5	6	7
G	Attività di gruppo							
1	Come valuta il suo grado di coinvolgimento nelle seguenti attività:							
a	Laboratorio occupazionale	1	2	3	4	5	6	7
b	Cucina	1	2	3	4	5	6	7
c	Attività esterne alla struttura	1	2	3	4	5	6	7
d	Attività culturali e ludiche	1	2	3	4	5	6	7

2	Lei ritiene che ci sia la possibilità da parte sua di dare un contributo nella gestione ed il miglioramento delle seguenti attività:							
a	Laboratorio occupazionale	1	2	3	4	5	6	7
b	Cucina	1	2	3	4	5	6	7
c	Attività culturali e ludiche	1	2	3	4	5	6	7
d	Organizzazione della comunità	1	2	3	4	5	6	7
3	Ci sono altri ambiti di suo interesse per i quali ritiene importante il contributo o il parere degli ospiti?							
	<hr/> <hr/> <hr/>							
H	Rapporto con gli altri ospiti							
1	Complessivamente, cosa ne pensa del rapporto con gli altri ospiti in termini di:							
a	Accoglienza	1	2	3	4	5	6	7
b	Dialogo	1	2	3	4	5	6	7
c	Comprensione	1	2	3	4	5	6	7
d	Aiuto	1	2	3	4	5	6	7
I	Valutazioni personali							
1	Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo Servizio?							
2	Consiglierebbe ad un suo amico o conoscente, che ne avesse bisogno, di rivolgersi a questo Servizio?							<input type="checkbox"/> Assolutamente no <input type="checkbox"/> Probabilmente no <input type="checkbox"/> Non so <input type="checkbox"/> Probabilmente sì <input type="checkbox"/> Assolutamente sì
3	Indichi tre aspetti che, secondo lei, andrebbero migliorati in questo Servizio.							
	1)							
	2)							
	3)							
4	Ha ulteriori considerazioni o consigli da fornirci?							
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>							