

Gestione di servizi sanitari, sociosanitari e sociali per adulti

IL FRASSINO

**SERVIZIO RESIDENZIALE
TERAPEUTICO/RIABILITATIVO
con Modulo per ALCOL e POLIDIPENDENZE
e Modulo COMORBILITA' PSICHIATRICA**



**Carta dei Servizi
gennaio 2026**

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 dalla Comunità "Il Frassino" sono quelli tipici delle strutture residenziali accreditate, sono gratuiti 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 e ai disturbi di natura psichiatrica, si propone di aiutare la persona a crescere e a rafforzarsi negli aspetti che concorrono in generale a migliorare la qualità della sua 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 Frassino" 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.



I fondatori della Fraternità in una foto d'epoca

COMUNITA' FRATERNITA'

Direttore dei servizi: Dott. Renzo Taglietti
Equipe medico psichiatrica:
Dr.ssa Federica Bettinsoli e Dr.ssa Alessandra Cadeo

COMUNITA' TERAPEUTICA RESIDENZIALE "IL FRASSINO"

**SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO PER LE TOSSICODIPENDENZE
con modulo per ALCOL E POLIDIPENDENZE
e modulo COMORBILITA' PSICHIATRICA**

Via Della Tecnica, 36 – 25039 TRAVAGLIATO (Brescia)

Responsabile di programma: Dott.ssa Annalisa Angoscini

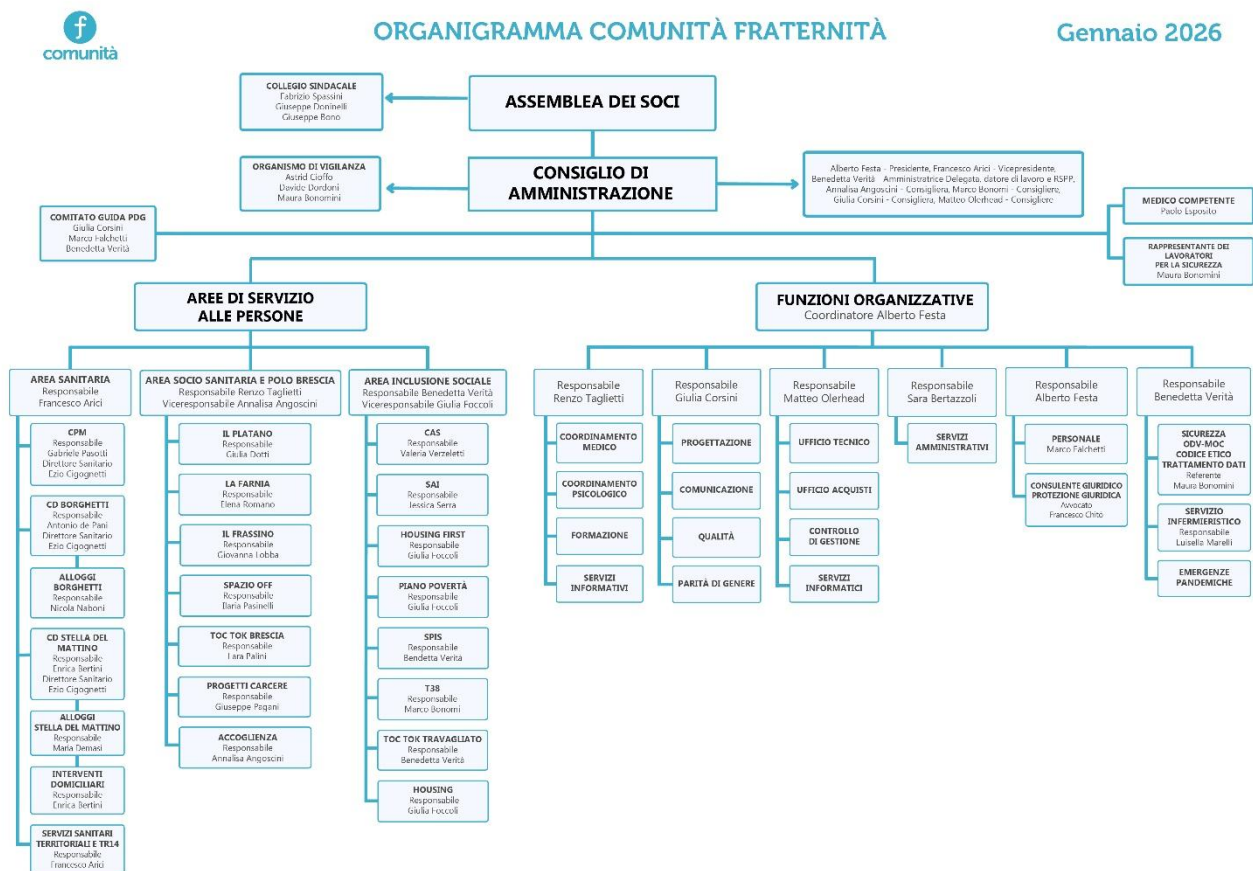
Responsabile della Struttura: Dott.ssa Giovanna Lobba

Telefono: 030.7282757 - Fax 030.7282799

E-mail: giovanna.lobba@comunitafraternita.coop

La comunità "IL FRASSINO" ha una capacità ricettiva abilitata di 22 posti letto accreditati con l'ATS di Brescia, (Decr. 436 del 29/8/13 ATS di Brescia) di cui 12 accreditati e a contratto presso il SSR della Regione Lombardia per l'intervento terapeutico-riabilitativo per problemi di dipendenza da droghe, 8 accreditati e a contratto per il trattamento specialistico per alcol e polidipendenze e 2 accreditati e a contratto per il trattamento specialistico di pazienti in comorbilità psichiatrica.

Organigramma della Cooperativa



Regolamento della Comunità

La comunità richiede l'accettazione delle regole previste dalla condizione residenziale che garantiscono una convivenza serena e sono parte integrante della proposta educativa. Queste norme sono contenute nel regolamento interno della comunità, che liberamente i pazienti sottoscrivono al loro ingresso in comunità. 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 dedicato.

Responsabile Servizio Accoglienza dott.ssa Annalisa Angoscini

Cell. 335 6194763

@: accoglienza.comunita@comunitafraternita.coop

@: annalisa.angoscini@comunitafraternita.coop

Il servizio di accoglienza riceve tutte le richieste, richiede la documentazione necessaria all'ingresso, organizza il primo incontro di conoscenza tra servizio inviante ed utente segnalato con responsabile e psichiatra della struttura. 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.

La lista è costantemente aggiornata, in base ai vari movimenti all'interno delle nostre strutture 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. In caso di parere negativo all'inserimento, ne viene data risposta scritta entro 15 giorni, specificandone i motivi.

La comunità residenziale "Il Frassino" offre un servizio che miri al recupero integrale della persona, nei suoi aspetti fisici, psichici e sociali. Notevole attenzione è dedicata al monitoraggio, alla prevenzione ed al recupero delle condizioni di salute degli ospiti, sia attraverso un rapporto di collaborazione costante con i medici di medicina generale e gli specialisti del territorio, sia attraverso l'impiego di personale sanitario specializzato interno al servizio (medico psichiatra e infermiere professionale). L'intervento, finalizzato al recupero del benessere psichico della persona, è declinato attraverso obiettivi gradualmente da raggiungersi nel breve, medio e lungo termine, puntando allo sviluppo pieno della personalità nel rispetto delle capacità individuali e senza alcun metodo coercitivo, con il supporto dato dalla presenza di figure professionali specializzate (educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, psicologi e psicoterapeuti) per il sostegno individuale e per la gestione del gruppo terapeutico.

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 una uscita dalla struttura e di un ritorno a pieno titolo nel contesto sociale di riferimento.

Possono essere inserite in comunità anche persone sottoposte a provvedimenti giudiziari, in misura alternativa al carcere, e sempre in possesso di certificazione di dipendenza valida, rilasciata da un servizio territoriale accreditato.

In generale, nulla osta all'inserimento di un nuovo caso, purché:

1. non vi sia una situazione sanitaria insostenibile per la comunità o alla 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 residenziale;
3. l'utente accetti di aderire alle regole della comunità e di assumere con regolarità l'eventuale terapia farmacologica prescritta;
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 clinica/anamnestica del Servizio inviante (SMI, NOA o SERT);
2. relazione medica del CPS inviante in caso di paziente in comorbidità psichiatrica;
3. certificazione di tossicodipendenza o alcolodipendenza;
4. anamnesi socio-familiare;
5. relazioni su eventuali precedenti percorsi comunitari;
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);

Nel caso di detenuti da accogliere in misura alternativa presso la struttura, è necessario produrre copia del Programma terapeutico sottoscritto dall'interessato (sono accettate le misure alternative e non sono ammessi gli arresti domiciliari).

Documentazione necessaria all'arrivo in comunità

- ❖ 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.

La comunità può prevedere 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 frequenza graduale e, se necessario, in collaborazione con gli operatori del territorio. E' prevista una riduzione dei rapporti diretti nelle prime settimane, nelle quali sono ammesse solo telefonate o visite mirate: le visite periodiche dei familiari presso la struttura iniziano in un secondo momento, quando il paziente può godere di propri spazi di autonomia, con la possibilità di programmare delle uscite o dei weekend di verifica all'esterno.

LE CARATTERISTICHE E LE FASI DEI PROGRAMMI SPECIALISTICO E TERAPEUTICO

La Comunità "IL FRASSINO" si propone di offrire un servizio personalizzato per il recupero generale della persona, nei suoi aspetti fisici, psichici e sociali.

Il programma terapeutico standard ha una durata di 18 mesi, sia per quanto riguarda il trattamento specialistico, sia per il programma terapeutico-riabilitativo. Ogni persona dispone di un programma individuale, per cui la durata può essere variabile, in relazione agli obiettivi indicati dal servizio inviante o alla complessità delle condizioni dell'interessato. La permanenza al Frassino non può comunque superare il periodo di 36 mesi.

Il percorso terapeutico è scandito in fasi distinte:

- ❖ **accoglienza e ambientamento**, finalizzata al recupero del benessere e dell'autonomia, con interventi terapeutici o specialistici in base ai problemi presentati dal paziente, con momenti e strumenti predefiniti.
- ❖ **1^ fase – riconoscere sé stessi in assenza di sostanze psicoattive**
- ❖ **2^ fase – sperimentazione**
- ❖ **Accompagnamento alla dimissione**
- ❖ **Dimissione e continuità assistenziale**

LA PRESA IN CARICO E LA CURA DELLA PERSONA

Accoglienza ed ambientamento

In questo primo periodo viene proposto al nuovo arrivato di conoscere la comunità nel suo complesso, adattandosi a ritmi e regole. Viene inserito gradualmente nelle attività quotidiane e viene invitato a farsi conoscere dagli altri in maniera costruttiva, partecipando alle attività che la comunità propone.

Il medico psichiatra della comunità provvede alla presa in carico sanitaria, con la eventuale prescrizione ed il monitoraggio della terapia farmacologica in funzione delle condizioni cliniche, dello stato psicofisico dell'utente e delle condizioni di astinenza. L'infermiere compila la scheda infermieristica con tutte le informazioni disponibili, organizzando l'assistenza rispetto eventuali patologie correlate.

In questa fase viene assegnato al paziente un operatore di riferimento che ha il compito di accogliere difficoltà oltre che di impostare e monitorare il progetto terapeutico.

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 della comunità può essere quella giusta per sé e per decidere se rimanere o interrompere questa esperienza.

Entro la prima settimana il responsabile della struttura stende la bozza di progetto educativo che deve essere perfezionato e sottoscritto entro il primo mese. 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 anche dal paziente, oltre che le necessità terapeutiche, considera il più possibile le sue aspirazioni, valutando le risorse disponibili per attuare l'intervento.

1^a fase:

L'obiettivo principale di questa fase è quello di riattivarsi in prima persona, partecipando alle attività proposte e impegnandosi nel relazionarsi con ospiti e operatori. La comunità garantisce un contesto protetto dove, in assenza di sostanze psicattive, ciascuno può avviare un percorso di maggiore conoscenza e consapevolezza di sé. Il rispetto delle regole quotidiane e il rispetto degli altri è propedeutico alla riattivazione del senso del limite necessario per recuperare la capacità del vivere quotidiano.

Strumenti e allo stesso tempo obiettivi di questa fase sono:

- ❖ la cura della salute, dell'igiene personale e dell'ambiente di vita;
- ❖ il rispetto degli orari, delle regole, degli impegni propri della vita quotidiana;

❖ la partecipazione ai momenti terapeutici individuali e di gruppo.

In questa fase si ha l'opportunità di fermarsi e cercare dentro di sé maggiore tranquillità; recuperare un rapporto semplice e quotidiano con la realtà, fatto di relazioni positive attraverso le quali sperimentare strategie costruttive per la gestione delle incomprensioni e dei conflitti.

2^ fase:

L'obiettivo generale è quello di consolidare un ritrovato benessere e la maggiore fiducia nelle proprie capacità, sperimentando attraverso una partecipazione attiva e costante alla vita di comunità, spazi di autonomia.

In comunità come nel gruppo, si propone al paziente di assumersi maggiori responsabilità e contribuire attivamente alla conduzione delle varie attività, secondo quanto programmato con gli operatori. 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.

In questo periodo si inizia a riappropriarsi del mondo esterno attraverso la proposta di esperienze esterne: tirocinio, borse lavoro, laboratori occupazionali, attività risocializzanti, a seconda delle proprie capacità.

In questa fase in particolare la comunità Il Frassino ha la possibilità di accedere anche alle risorse interne della cooperativa collaborando con altri servizi della stessa cooperativa: Spazio-off, un servizio specifico dedicato alle nuove dipendenze (ludopatia, gioco d'azzardo e nuove tecnologie) e Tecnica 38 (servizio diurno che propone attività risocializzanti – arteterapia, teatro, scrittura creativa, laboratorio occupazionale, ecc.)

Per quanto riguarda il modulo specialistico per pazienti alcol e polidipendenti, oltre a quanto sopra descritto, è previsto un percorso specifico di psicoterapia attraverso un gruppo di psicoterapia focale sui comportamenti di dipendenza e terapia bioenergetica di gruppo. Inoltre la comunità Il Frassino collabora con i gruppi A.C.A.T. Club degli Alcolisti in trattamento del territorio ponendo le basi per un primo aggancio terapeutico con i pazienti in vista della dimissione.

Per quanto riguarda il modulo specialistico per i pazienti in comorbidità psichiatrica, oltre a quanto sopra descritto, è garantita la presa in carico da parte del medico psichiatra e di operatori sanitari specializzati (educatori sanitari/tecnico della riabilitazione psichiatrica)

Parallelamente aumentano gli spazi di autonomia, con uscite esterne mirate, per monitorare gli esiti del programma in un contesto esterno al servizio.

Si intensificano i rapporti coi familiari, attraverso rientri in famiglia, verificando ogni volta, con gli operatori e gli enti invianti, la qualità dei rapporti interpersonali.

Accompagnamento alla dimissione

L'obiettivo di una attività di reinserimento è quello di rendere il paziente autonomo economicamente individuando opportunità lavorative ed abitative secondo il luogo e le modalità concordate con il servizio inviante ed il paziente. Alcune persone rientrano presso la loro famiglia, altre preferiscono una collocazione autonoma in territori diversi, per altri ancora si rende necessario il passaggio ad altra struttura, non essendoci le condizioni per una ripresa completamente autonoma della propria vita.

Almeno dopo un anno di programma terapeutico è previsto normalmente il passaggio in questa fase di reinserimento.

Le uscite dalla comunità sono uno strumento sia per la ricerca di una attività lavorativa e dell'alloggio, sia per imparare una gestione sana del tempo libero e la costruzione di relazioni personali stabili (amici, nuovi contatti). Si offre la possibilità di una gestione del tempo e delle proprie risorse economiche in maniera autonoma. Continuano le attività terapeutiche comunitarie, gli impegni e le responsabilità all'interno della struttura, ma con una maggior attenzione ai bisogni esterni, fino a creare condizioni necessarie per un distacco graduale dalla struttura.

Il reinserimento, in collaborazione con l'Ente inviante, può essere programmato anche in un territorio diverso da quello della comunità o presso servizi specifici: in tal caso la comunità aiuta nel contatto ed affianca fino al momento del trasferimento presso altra sede o rete di sostegno.

La funzione della comunità non è reperire un lavoro o una casa, ma lavorare su quei passaggi che rendono la persona autonoma nel perseguire tali obiettivi.

Dimissione e continuità assistenziale

La dimissione di norma è concordata con il servizio inviante ed il paziente ed avviene per la conclusione del programma terapeutico.

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 l'introduzione e l'utilizzo di sostanze alcoliche o psicotrope in comunità, o per il grave peggioramento delle condizioni fisiche è prevista la dimissione. 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 comunità. 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.

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 Fasas è custodito e gestito opportunamente in locali accessibili solo al personale autorizzato. Il coordinatore della comunità 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 Fasad viene archiviato presso la sede della comunità 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 e degli 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 della comunità o, in caso di impossibilità, presso la sede del servizio inviante;
3. una riunione settimanale con tutti gli ospiti della comunità per verificare con gli stessi l'andamento della quotidianità.

Gli esiti di programma sono valutati periodicamente anche attraverso l'utilizzo di scale validate (ad esempio il VADO, Valutazione Abilità Definizione Obiettivi), somministrate semestralmente ai pazienti.

Rilevazione del grado di soddisfazione e gestione dei disservizi

Almeno una volta l'anno è somministrata a tutti gli ospiti la griglia di "customer satisfaction", 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 educatore professionale, 1 responsabile di struttura educatore professionale, 5 educatori professionali, 2 operatori ausiliari, 1'infermiera, 1 psicologo e 2 medici psichiatri**. 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 nelle 24 ore per 365 giorni l'anno, secondo una turnazione che prevede la copertura dei minutaggi previsti dalla normativa.

Il personale che opera nella comunità 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.
- ❖ **Supporto medico psichiatrico individuale.** Presenza di medico psichiatra ed infermiera interni alla struttura.
- ❖ **Sostegno psicologico individuale e di gruppo**, svolto nei momenti opportuni a cadenza settimanale ed in base a bisogni specifici.
- ❖ **Colloqui di sostegno con l'utente** con i quali l'operatore referente affianca il paziente nella realizzazione del programma terapeutico personalizzato.
- ❖ **Attività educative e riabilitative di gruppo** utili a condividere il percorso personale nel contesto comunitario.
- ❖ **Interventi sociosanitari** come le prescrizioni di terapie farmacologiche, la verifica della somministrazione, la calendarizzazione dei periodici controlli sanitari, l'accompagnamento alle visite mediche specialistiche esterne.
- ❖ **Attività formative e occupazionali** finalizzate ad obiettivi di tipo ergoterapeutico e formativo, anche in vista dell'individuazione di una possibile futura collocazione lavorativa.
- ❖ **Attività risocializzanti e culturali**, finalizzate a fornire momenti ricreativi e opportunità di conoscenza e socializzazione.

Caratteristiche della Comunità

Il funzionamento della struttura è garantito per 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno con reperibilità medica.

Lo Stabile è ubicato nel comune di Travagliato, in Via Della Tecnica n. 36.

Al piano terra sono disponibili uffici, infermeria, sala da pranzo, sala riunioni, servizi igienici, ripostigli. Al primo piano 4 camere da 3 posti letto, 2 con 2 posti letto, tutte dotate di bagno riservato. Al secondo piano sono collocate 4 camere con 2 posti letto e 2 gruppi di servizi igienici ad uso comune. Nell'interrato sono dislocati la sala ricreativa con la palestra, il laboratorio interno, la lavanderia con la stireria ed altri locali di servizio.

Il riordino e le pulizie degli spazi e la lavanderia con la cura del guardaroba, sono servizi offerti dalla comunità 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 a personale preposto e gli ospiti possono collaborare con attività di supporto ed affiancamento programmate.

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

Organizzazione della giornata

<u>inizio giornata</u>	ore 7.00
<u>colazione:</u>	ore 7.15
<u>riassetto camera:</u>	ore 8.00
<u>attività occupazionali:</u>	ore 8.30 – 12.30 / 14.00 -16.00
<u>pranzo:</u>	ore 12.30
<u>tempo libero:</u>	ore 16.00 /18.45
<u>cena:</u>	ore 19,30
<u>attività serali di gruppo e tempo libero:</u>	ore 20.30 / 22.00
<u>riposo:</u>	ore 23.00

Organizzazione della settimana

<u>lunedì:</u>	attività di laboratorio – ore 16.00 riunione generale di gruppo
<u>martedì:</u>	attività di laboratorio
<u>mercoledì:</u>	attività di laboratorio – ore 14.00 gruppo terapeutico
<u>giovedì:</u>	attività di laboratorio
<u>venerdì:</u>	attività di laboratorio – ore 14 riunione generale di gruppo
<u>sabato:</u>	pulizie generali casa(mattino)
<u>domenica:</u>	tempo libero

- incontri periodici con i familiari
- verifiche esterne individuali.

ADESIONE ALLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO e CODICE ETICO

La comunità, 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 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nel febbraio 2012 e, successivamente aggiornato nel febbraio 2020 nella quarta edizione, 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

Responsabile Dott.ssa Giovanna Lobba

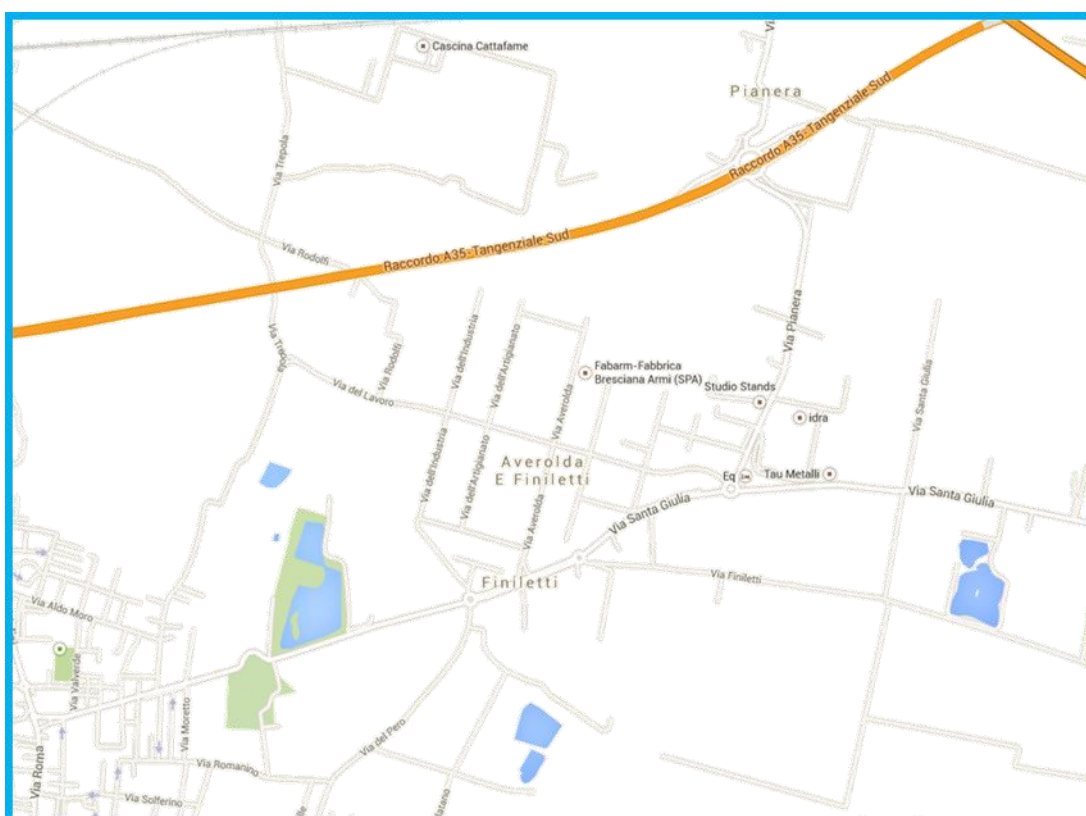
Telefono: 030.7282756 Fax 030.7282799 Cell. 335.6194556

E-mail: giovanna.lobba@comunitafraternita.coop

La comunità IL FRASSINO è contattabile telefonicamente e tramite web, ma anche attraverso visite di conoscenza ed incontri presso la sede, accompagnati dal coordinatore del servizio o da un operatore delegato.

La struttura è raggiungibile con mezzi propri al suo indirizzo, in Via della Tecnica 36 a Travagliato (BS), tenendo come riferimento la Zona Industriale Averolda, periferica rispetto al centro abitato.

Con mezzi pubblici si raggiunge utilizzando le linee locali di autobus e treno da Brescia e Rovato. Previo accordo, la comunità è disponibile per il servizio di trasporto dei visitatori, dalle stazioni di arrivo a Travagliato e/o Ospitaletto, alla propria sede e ritorno.



ALLEGATI

Allegato n°01 Scheda per Segnalazioni-Reclami-Suggerimenti

Allegato n°02 Regolamento della Comunità' "Il Frassino"

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 della comunità. Essa potrà essere inviata via fax al n° 030.7282799 o via e-mail all'indirizzo giovanna.lobba@comunitafraternita.coop con i riferimenti per una risposta che verrà trasmessa entro 15 giorni dal ricevimento .

Richiesta*	[] Segnalazione [] Reclamo [] Suggerimento
Testo*	
Nome*	
Cognome*	
Email*	
Residente*	
Via*	
n°*	
Telefono	
Accetta*	☐ 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 DELLA COMUNITA'

IL FRASSINO" (rev. febbraio 2024)

Il Programma Terapeutico del servizio prevede in modo assoluto e tassativo che vengano rispettate le seguenti disposizioni:

- ❖ **Non è consentito l'introduzione in struttura o l'utilizzo di sostanze stupefacenti e alcolici, in comunità e nelle uscite esterne. Gli operatori possono somministrare test fisiologici per il controllo di tale norma, per la tutela dei singoli e di tutti.**
- ❖ **Non è consentito tenere farmaci. Possono essere conservati solo nell'infermeria della comunità e l'auto-somministrazione viene eseguita in presenza degli operatori, negli orari stabiliti, che si atterranno alle prescrizioni mediche previste.**
- ❖ **Non sono ammessi atteggiamenti aggressivi o provocazioni che creino un clima di minaccia e prevaricazione.**

Il Servizio Residenziale "Comunità Il Frassino", chiede a tutti gli ospiti di attenersi alle seguenti regole:

- ❖ **Igiene personale:** la cura della propria igiene personale va mantenuta con continuità per motivi di tutela sanitaria individuale e di rispetto reciproco delle persone conviventi. E' prescritto di far uso di una doccia giornaliera col cambio della biancheria intima e di effettuare un cambio di abiti almeno ogni tre giorni.
- ❖ **Lavanderia:** la propria biancheria va tenuta in ordine negli appositi armadi e quella sporca va lavata personalmente, servendosi della lavatrice messa a disposizione dalla comunità negli orari stabiliti, in un'ottica di autonomia.
- ❖ **Utilizzo degli spazi:** avviene nel rispetto di alcuni criteri generali. Essi sono:
 - ❖ l'accesso alla cucina è riservato agli operatori e agli utenti addetti al turno di servizio nel rispetto delle norme igieniche vigenti;
 - ❖ l'accesso alla dispensa avviene solo con la presenza di un operatore;
 - ❖ l'accesso all'infermeria avviene da parte di un utente per volta, solo con la presenza di un operatore;
 - ❖ l'accesso alle camere da parte degli utenti è consentito solo al di fuori degli orari delle attività.
 - ❖ Gli operatori possono avere libero accesso alle camere da letto e controllare l'utilizzo e il contenuto degli arredi (armadi, armadietti). Alcuni oggetti personali sono custoditi in apposita cassettera in ufficio operatori.
 - ❖ l'accesso alla lavanderia è programmato tramite turnazioni esposte in bacheca. L'accesso alla stireria avviene in seguito alla richiesta all'operatore di turno;

- ❖ l'accesso al laboratorio avviene di norma durante gli orari delle attività pre-occupazionali. Può tuttavia essere utilizzato anche in momenti diversi, previa richiesta all'operatore di turno.
- ❖ l'accesso all'ufficio è riservato agli operatori. L'accesso agli utenti è previsto solo in caso di colloquio personale o di comunicazioni importanti.
- ❖ **Pulizie:** camera e bagno devono essere puliti quotidianamente. Il proprio letto va lasciato in ordine ogni mattina e si provvede al cambio delle lenzuola settimanalmente.
- ❖ **Alimentazione:** i pasti preparati sono uguali per tutti, eccezion fatta per particolari esigenze segnalate da prescrizioni mediche. Non è consentito tenere e consumare alimenti nelle camere da letto e l'uso della cucina fuori orario, salvo esigenze specifiche. Il caffè viene distribuito dal personale del servizio a colazione, nella pausa prevista al mattino e dopo il pranzo.
- ❖ **Orari:** è impegno personale di ciascuno l'osservanza degli orari scanditi dalla quotidianità (sveglia, attività occupazionali, riposo, pasti, tempo libero, momenti formativi, ecc..) per dare ad ogni attività la necessaria importanza.
- ❖ **Televisione:** è consentito l'utilizzo nei giorni e negli orari stabiliti dallo schema organizzativo. La gestione della televisione può essere modificata dagli operatori in servizio in base ad esigenze occasionali, o essere spenta per esigenze terapeutiche ed educative. I programmi sono scelti in modo democratico, per rispettare le preferenze individuali di tutti.
- ❖ **Telefono:** le telefonate si concordano con gli operatori secondo uno schema personalizzato, sia in entrata che in uscita. Nel rispetto di tutti non devono superare la durata di 15 minuti. Non è consentito l'uso del cellulare in comunità, salvo in occasione di verifiche esterne o disposizioni diverse da parte dell'operatore di riferimento.
- ❖ **Mezzi di trasporto:** l'utilizzo dei mezzi di trasporto della comunità è consentito solo agli operatori. Eventuali deroghe possono essere concesse solo dal Coordinatore Unità Operativa. Gli utenti inseriti in comunità possono utilizzare, come mezzi personali, esclusivamente biciclette o mezzi pubblici.
- ❖ **Visite familiari-amici:** devono essere concordate, programmate e preparate con l'operatore di riferimento.
- ❖ **Sigarette:** per le persone che ne hanno disponibilità è consentito di fumare un massimo di 20 sigarette al giorno o un tabacco ogni 3 giorni o la sigaretta elettronica (da concordare con operatori quantità e tipologia del liquido utilizzato). La comunità anticipa un pacchetto di tabacco, un pacchetto di filtri e due pacchetti di cartine alla settimana ai pazienti che non hanno risorse economiche o un aiuto esterno. E' vietato utilizzare sigarette come merce di

scambio. Si chiede il rispetto delle norme vigenti in materia di fumo negli ambienti pubblici, fumando esclusivamente all'esterno. E' vietato fumare sugli automezzi.

- ❖ **Denaro:** agli utenti inseriti in Comunità non è consentito gestire autonomamente denaro. La gestione di risorse economiche individuali è consentita in accordo con gli operatori. Le quote personali a disposizione dei pazienti vengono conservate in cassaforte e, tramite appositi moduli di cassa, visti dagli operatori e dagli interessati, sono sempre disponibili e controllabili su supporto informatico. La comunità aiuta coloro che non hanno denaro previa una valutazione dei bisogni. E' severamente vietato prestare denaro agli altri utenti. Ogni operazione di vendita e acquisto di oggetti da parte degli utenti deve essere comunicata e concordata con gli operatori di riferimento. Due volte al mese viene chiesto l'estratto conto bancario ai pazienti che gestiscono i soldi con maggior autonomia.
- ❖ **Rispetto:** è la condizione indispensabile per la vita di comunità, nella quale si cerca di costruire un clima di serena convivenza e reciproco aiuto. Ogni forma di violenza, omertà, prevaricazione è bandita in maniera assoluta.
- ❖ **Attività educative, terapeutiche:** gli utenti sono tenuti a partecipare alle attività educative previste dal loro Progetto Riabilitativo Personalizzato, indicate nello Schema Organizzazione Settimana.
- ❖ **Corrispondenza in entrata e in uscita:** Gli operatori di riferimento sono autorizzati, nel caso lo ritenessero opportuno, a verificare il contenuto di buste, pacchi, materiale vario, sia in entrata che in uscita, nella tutela dei singoli e di tutti.
- ❖ **Uscite:** sono da ritenersi momenti di gruppo, salvo particolari situazioni concordate con gli operatori e legate al programma terapeutico.
- ❖ **Turni di servizio:** alternandosi settimanalmente nella pulizia della cucina e nella preparazione della cena, tutti vengono stimolati verso una futura autonomia, imparando a tenere in ordine le proprie cose ed a cucinare, ponendosi anche al servizio degli altri.
- ❖ **Attività pre-occupazionali:** gli utenti sono tenuti a svolgere in laboratorio le attività pre-occupazionali previste dal loro Progetto Riabilitativo Personalizzato, indicate nello Schema Organizzazione Settimana.

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

data.....firma paziente.....

firma responsabile della struttura.....

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.

Responsabile della Comunità
Giovanna Lobba

Data di compilazione: **Giorno:** _____

Mese: _____

Anno: _____

Le chiediamo di dare un voto che esprima la sua Soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche della Comunità, 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 contatto con la comunità	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?							
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 questa Comunità?	1	2	3	4	5	6	7
2	Consiglierebbe ad un suo amico o conoscente, che ne avesse bisogno, di rivolgersi a questa Comunità?	☐ Assolutamente no ☐ Probabilmente no ☐ Non so ☐ Probabilmente sì ☐ Assolutamente sì						
3	Indichi tre aspetti che, secondo lei, andrebbero migliorati in questa Comunità.							
	1)							
	2)							
	3)							
4	Ha ulteriori considerazioni o consigli da fornirci?							