

**FONDAZIONE EXODUS ONLUS**

**SEDE DI CAVRIANA – MN**

Strada Madonna della Porta, 5

46040 Cavriana (Mn)

Tel. 0376/806292

Fax 0376/82249

E-mail: [casadibeniamino@exodus.it](mailto:casadibeniamino@exodus.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **LA COMUNITÀ EXODUS: STORIA E MISSION**

La Fondazione Exodus nasce nel 1984, quando Don Antonio Mazzi ed alcuni educatori hanno iniziato ad occuparsi di educazione e disagio. Ai suoi albori viene coinvolto il comune di Milano, in particolare la zona del Parco Lambro. Fulcro di questo progetto risultano essere non solo i ragazzi in difficoltà che frequentano tale luogo, ma l'intera comunità che circonda questo importante polmone verde della città. Exodus, infatti, intende porre la propria attenzione non solamente al disagio ed alla devianza, ma vuole anche integrarsi appieno nel territorio, non chiudendosi quindi in se stessa, bensì aprendo le proprie porte agli abitanti del luogo.

A tale fine, ha scelto un metodo alternativo rispetto a quel tempo, innovativo e rivoluzionario, "le carovane", fondato sul potere della semplicità, sulla scoperta dell'essenzialità, da far vivere ai ragazzi attraverso un'esperienza forte da un punto di vista emotivo, che rompe gli schemi, al fine di favorire il cambiamento. I primi sono partiti in bicicletta, accompagnati da un camper, per un tempo abbastanza importante, coniugando momenti di sport, di lavoro e volontariato nei territori in cui si interfacciavano in itinere.

La Fondazione Exodus basa la propria esistenza su una scommessa sulla vita, l'amore per la natura e per gli altri; utilizza gli strumenti dell'educazione al fine di offrire alle persone la possibilità di fare un'esperienza totale, basata sull'accettazione di sé e degli altri.

Su tali principi nasce Casa di Beniamino.

### **LA COMUNITÀ "CASA DI BENIAMINO"**

La Comunità Exodus di Cavriana è una struttura residenziale pedagogico-riabilitativa, che propone programmi ad un target di persone con un'età minima di 18 anni. L'obiettivo prevede il pieno recupero delle persone dallo stato di tossicodipendenza e/o grave disagio, correlato spesso anche a problemi giudiziari.

La sede è accreditata dalla Regione Lombardia, n° di iscrizione Albo Regionale 16189 del 19.07.1996, ASL della Provincia di Mantova (delibera n.890 del 29.08.2001) per un totale di 26 posti.

Accoglie ospiti di sesso maschile e femminile.

La comunità adotta un proprio codice etico.

Responsabile della Struttura è Roberto Minucci.

## **LA COMUNITÀ EXODUS DI CAVRIANA ED IL TERRITORIO**

La Comunità Exodus di Cavriana è una realtà stabile, attiva ed integrata sul territorio in cui opera. Fin dalla nascita, la Casa di Beniamino apre le proprie porte alla cittadinanza, con l'obiettivo di inserirsi, integrarsi, ma anche arricchire con le proprie esperienze e strumenti il territorio che la circonda. Il simbolo manifesto di questa intenzione è il salone Moe'S, aperto alle iniziative della realtà circostante succedutesi nel tempo sostenendo e confermando la mission della Fondazione Exodus, che cerca e promuove l'integrazione col territorio sin dal suo nascere trent'anni fa a Milano nel Parco Lambro.

La casa di Beniamino è parte di una rete di servizi/comunità della Fondazione Exodus, con cui lavora in stretto raccordo: segnatamente i Centri d'Ascolto di Verona e Milano e le comunità di Lonato e di Sonico.

A tutt'oggi si avvale anche del contributo di diversi volontari e Associazioni del paese, che concorrono ad integrare le attività educative e a sostenere gli impegni organizzativi.

Quest'ultima è caratteristica importante che contraddistingue la sede, che vuole interagire con gli enti e le realtà circostanti, per diffondere e far conoscere i propri valori: l'essenzialità, il riconoscimento delle diversità, l'importanza dell'unicità dell'individuo, l'amore per gli altri, l'amore per la natura. Il tutto presentato attraverso un clima familiare volto all'accoglienza ed all'aiuto dell'altro.

## **LA STRUTTURA**

La Casa di Beniamino è situata nella parte bassa del Lago di Garda, nella zona dell'Alto Mantovano, esattamente a Cavriana (Mn), strada Madonna della Porta n°5 e si raggiunge facilmente con l'autostrada A4, uscendo al casello di Sirmione oppure da Valeggio e da Castiglione delle Stiviere.

La struttura presenta diverse aree funzionali diversificate e destinate alla vita in comune e alle diverse attività svolte nel corso della giornata.

Le stanze per gli ospiti sono doppie o triple.

Nella villa situata al centro della struttura sono ospitate le ragazze in camere doppie, mentre i maschi dormono nel fabbricato adiacente in camere doppie con bagno in comune.

Gli spazi quotidiani comuni comprendono un ampio soggiorno con sala tv e camino, libreria e videoteca, un'ampia sala da pranzo contigua alla cucina professionale del salone Moe'S, una dispensa, una lavanderia ed un'officina per attività di manutenzione.

Per lo svolgimento delle diverse attività terapeutico-riabilitative sono poi presenti un'aula informatica, una palestra, un campo di calcetto all'aperto, un percorso della salute.

Per la gestione del tempo libero vi sono poi un'ampia area verde ed una piscina esterna per l'estate.

Completano la struttura gli spazi per la coltivazione di ortaggi.

Il lavoro di gruppo viene coniugato all'attenzione all'individuo. Viene messo al primo posto il rispetto della persona, nella sua interezza, identità e dignità, nel suo sforzo di emancipazione e realizzazione.

Quotidianamente gli ospiti svolgono svariate attività, con valore educativo, ergoterapico, ludico-sportivo, terapeutico, gestite e supervisionate dagli operatori dell'equipe.

Di seguito l'esempio di una giornata tipo.

ORE 07:00	Sveglia: Buongiorno
ORE 07:15	Riordino della stanza
ORE 07:30	Prima colazione
ORE 08:00	Inizio attività (lavoro/studio) Somministrazione di terapie Manutenzione ordinaria della struttura Gestione e pulizia della casa Gestione della cucina (preparazione pranzo, cena e pulizie interne)
ORE 12.30	Pranzo
ORE 13:00-14:00	Momento di relax con possibilità di vedere il telegiornale
ORE 14:00	Ripresa delle attività
ORE 16:30	Fine attività
ORE 16:30-18:00	Attività educative: sportive (palestra, volley, footing, bicicletta) scrittura, laboratorio creativo/musicale/teatro, "parola"
ORE 18:30	Cura dell'igiene personale
ORE 19:30	Cena e riordino
ORE 21:00	Serata con attività gruppalì
ORE 22:30	Termine giornata

Si precisa, inoltre, che il sabato e la domenica la sveglia e colazione sono posticipate di un'ora e la sera ci si ritira in camera alle 23:00.

L'impegno quotidiano nelle attività formative e lavorative è di otto ore.

Nel dopocena si organizzano giochi e/o attività comunitarie come lettura, musica insieme, cinema, giochi di società o interattivi.

Tutte le settimane sono previste:

**Riunione organizzativa:** vengono definite le varie attività lavorative, gli appuntamenti sanitari, eventuali viaggi e trasferimenti;

**Incontro tematico di gruppo:** riunione di tipo formativo tenuta dagli educatori, che privilegia l'aspetto relazionale ed educativo in gruppo detto PAROLA;

**Psicoterapia individuale:** ciascun ragazzo è seguito individualmente attraverso colloqui psicologici dallo psichiatra/psicoterapeuta referente della comunità, che gestisce parallelamente la gestione della terapia farmacologica.

**Gruppo mensile dei genitori/familiari degli utenti:** riunione di aggiornamento sullo stato di avanzamento del programma dei congiunti e formativa per il miglioramento delle relazioni interne al nucleo familiare.

La comunità opera 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno. Gli operatori sono presenti dalle ore 08:00 alle ore 23:00, mentre nell'orario notturno la copertura è assicurata dalla presenza di educatori o volontari iscritti alla nostra associazione di volontariato.

La struttura può essere visitata da persone esterne purché conosciute dagli educatori o inviate da servizi di nostra conoscenza, previ accordi con il responsabile della sede, il quale con premura illustrerà il luogo nei minimi dettagli.

Periodicamente vengono effettuati incontri con i famigliari degli ospiti, i quali verranno contattati per l'occasione dagli operatori della struttura.

Tutti gli operatori all'interno della casa sono identificabili attraverso un tesserino di riconoscimento.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

La Comunità Exodus di Cavriana è una comunità Residenziale Pedagogico Riabilitativa, la quale propone programmi educativi-terapeutici ad un target di persone con un'età minima di 18 anni. L'obiettivo prevede il pieno recupero dello stato di tossicodipendenza e/o grave disagio, rivolto a persone con problemi legati all'uso di sostanze (droghe/alcool), correlati spesso anche a problemi giudiziari.

La condizione che dà titolo di accesso alla struttura è il possesso del certificato di tossicodipendenza, rilasciato dai competenti organismi territoriali quali Ser.T e/o SMI.

La richiesta di inserimento in comunità può giungere:

- direttamente dai potenziali ospiti, come previsto dalla legislazione del 2008 che prevede la libera scelta ed accesso della persona alla struttura purché provvista di una certificazione di tossicodipendenza rilasciata da un ente pubblico o privato accreditato;
- dai servizi aventi in carico la persona, quali Ser.T o SMI;
- dai Centri d'ascolto della Fondazione Exodus.

Vi è un primo contatto da parte del Ser.T/SMI di riferimento il quale invia una relazione dettagliata della persona chiedendo così l'inserimento in lista d'attesa per eventuale ingresso in comunità. La relazione da parte del Ser.T/SMI è necessaria per poter meglio effettuare la presa in carico dell'utente ed avere una valutazione multidimensionale approfondita.

I tempi d'attesa per poter essere accolti in comunità dipendono dalla disponibilità dei posti letto

Di seguito un esempio di inserimento in lista d'attesa.

Alla cortese attenzione del Ser.T di
Cavriana, XXX
Oggetto: disponibilità ingresso del sig. XXX Con la presente si comunica la disponibilità ad accogliere presso la nostra sede della Fondazione Exodus di Cavriana per un percorso terapeutico, il Sig. XXX il giorno XXX. Al momento dell'ingresso il ragazzo dovrà obbligatoriamente avere con sé i seguenti documenti:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Carta d'identità e/o patente di guida valida</li><li>- Codice fiscale</li><li>- Esenzione ticket</li><li>- Tessera sanitaria</li><li>- Certificato di tossicodipendenza che va inviato prima dell'ingresso del ragazzo al n.di fax 0376/82249</li><li>- Cartella giudiziaria e foglio di scarcerazione</li><li>- Analisi complete</li></ul>
Inoltre si coglie l'occasione per informarvi e ricordarvi che, nel caso in cui il suddetto signore fumi, la comunità non si fa carico in alcun modo della spesa riguardante le sigarette che gli ospiti ricevono (un pacchetto ogni due giorni), spesa che diversamente deve essere sostenuta ogni mese dall'ospite o da chiunque fa le sue veci. Nel caso ci fosse in atto una terapia metadonica è importante che al momento dell'ingresso il ragazzo abbia con sé la terapia fino al giorno in cui ci si reca al Ser.T nostro di riferimento (è quindi opportuno mettersi in contatto con la scrivente prima del suo arrivo per avere giusta quantità terapia). Infine, nel caso dovesse assumere altro farmaco di qualsiasi genere è importante che al momento dell'inserimento abbia documentazione per assumere tale terapia e impegnativa a seguito.
Prima del suo ingresso è obbligatorio che il <u>regolamento interno</u> della struttura sia <u>controfirmato</u> dall'ospite e inviato dal servizio al nostro n. di fax .....
Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, porgiamo i nostri distinti saluti.
La sede Exodus di Cavriana

## **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

Le dimissioni, altresì il termine del percorso terapeutico, giungono per fine programma quando l'equipe di riferimento ed il servizio inviante ritengono raggiunti gli obiettivi posti o per abbandono volontario da parte dell'utente senza l'accordo degli operatori. In questo caso specifico, l'utente firma un modulo che attesta l'abbandono, inviato successivamente al Ser.T di competenza.

In seguito alla dimissione di ogni utente, per garantire la continuità assistenziale, viene redatta una relazione di chiusura del programma terapeutico o di abbandono dello stesso, da inviare al Ser.T/SMI di riferimento ed agli organi giudiziari competenti nel caso in cui l'utente sia in misura alternativa al carcere.

Nel caso di trasferimento dalla nostra comunità ad altra sede Exodus o di altro ente, sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso educativo individualizzato effettuato, obiettivi raggiunti e da raggiungere secondo la pianificazione costruita con l'educatore di riferimento.

## **METODO E PRINCIPI EDUCATIVI**

Il modello comunitario Exodus si fonda su tre principi educativi:

- **Compartecipazione:** attraverso l'attribuzione di compiti e responsabilità ogni ospite persegue il proprio cambiamento, divenendo protagonista delle proprie azioni e migliorando la propria capacità decisionale, senza subire passivamente le scelte altrui.
- **Autoeducazione:** ogni ospite intraprende un percorso consapevole di crescita personale, tendente alla capacità di gestire responsabilmente se stesso e le relazioni interpersonali.
- **Coeducazione:** il gruppo rappresenta la principale risorsa per il cambiamento. Vengono altresì valorizzate le caratteristiche interiori di ciascuno rispetto agli altri, promuovendo al contempo la ricchezza delle diversità.

Il progetto educativo di Exodus coinvolge sia educatori che ragazzi secondo un cammino personale. Il metodo pedagogico adottato ha una valenza terapeutica, psicologica e formativa. Viene anche utilizzato un metodo educativo dove il lavoro e la formazione sono funzionali al cambiamento interiore. Attraverso l'impegno e l'esperienza lavorativa, si acquisiscono motivazione e professionalità, favorendo un reinserimento sociale.

Gli strumenti educativi su cui si fonda il processo di cambiamento sono:

- Colloqui educativi quindicinali con l'operatore di riferimento
- Colloqui psicoterapeutici con lo psichiatra consulente in struttura
- Incontri di gruppo settimanali, denominati "Parole"
- Diario personale
- Attività laboratoriali
- Attività sportive (corsa, pallavolo, nuoto, calcio, trekking etc.)
- Attività culturali (lettura, musica, informatica, apprendimento di lingue straniere, etc.)

Ognuna di queste attività viene condotta da operatori competenti, che preparano un programma di base con il gruppo ed obiettivi individualizzati coi singoli ospiti.

## **PROGRAMMA COMUNITARIO**

Il programma è costituito da differenti fasi, aventi una durata massima complessiva di 28 mesi. Ogni progetto è individualizzato e redatto sulla base dei bisogni e dei progressi di ogni singolo ospite.

### ▪ FASE PREPARATORIA

Consiste in alcuni colloqui con gli operatori del Centro di Ascolto della nostra Comunità (presso la struttura stessa o in carcere), piuttosto che con il Ser.T inviante, associati agli incontri conoscitivi gestiti all'interno della comunità con psichiatra ed educatore.

Il primo passo è quello di aprire un canale di comunicazione e di instaurare un clima di fiducia che predispongano ad un progetto individualizzato. Nei colloqui viene presentato il programma educativo, si discute la motivazione ad intraprendere un percorso di cambiamento e si inizia a delineare quale sia il contesto comunitario più idoneo all'utente.

### ▪ FASE DELL'ACCOGLIENZA (1 ÷ 3 mesi)

Viene ricostruita la storia personale dell'ospite, individuando le situazioni a rischio, i limiti e le risorse della persona, viene affrontato e gestito il craving e l'astinenza. Particolare attenzione viene posta al rafforzamento della motivazione al percorso di cura e riabilitazione.

Obiettivi di tale fase sono l'ordine nell'aspetto psico-fisico, la conoscenza della storia personale, il distacco dal contesto di vita patologico, l'adesione alle regole ed alla vita comunitaria, il rafforzamento della motivazione al cambiamento, la verifica della situazione legale e sanitaria.

### ▪ FASE DELLA CONSAPEVOLEZZA (3 ÷ 9 mesi)

In questa fase viene dato ampio spazio all'elaborazione di capacità autocritiche e di autoconsapevolezza. Ha come obiettivo quello di favorire una conoscenza ed un potenziamento delle capacità dell'individuo (intellettive, critiche, fisiche, relazionali, lavorative, etc.), che impara a confrontarsi con se stesso, con gli altri e, soprattutto, con la realtà. Notevole impegno e tempo vengono pertanto dedicati all'autovalutazione ed alla progressione personale tipiche del modello scout. In tale fase si iniziano inoltre ad approfondire le dinamiche familiari.

### ▪ FASE DEL RAFFORZAMENTO (9 ÷ 15 mesi)

Liberato l'individuo dalle abitudini distruttive, è fondamentale intraprendere un paziente lavoro di costruzione ed interiorizzazione di un proprio personale progetto di vita. L'ospite, via via sempre più capace di capacità autoriflessive, impara a gestire le proprie debolezze ed assumersi responsabilità sempre maggiori. Si rapporta sempre più con il mondo esterno, creando e rafforzando le relazioni positive all'esterno della comunità, in preparazione delle fasi di reinserimento sul proprio territorio.

### ▪ FASE DEL PRE-REINSERIMENTO (15 ÷ 20 mesi)

Ruolo privilegiato di crescita resta il gruppo, all'interno del quale vengono assegnate responsabilità sempre maggiori. Attraverso attività sportive, di volontariato, di giardinaggio, ma anche con

verifiche più frequenti presso la propria abitazione, l'ospite inizia a rapportarsi sempre più con la realtà esterna alla comunità.

Più che mai in tale fase il progetto si individualizza e la durata stessa di tale fase è notevolmente variabile, in quanto ogni ospite ha tempi propri per costruire la propria autonomia dal gruppo.

In tale fase, ogni ospite elabora un proprio progetto di vita futura, discutendone con gli operatori della comunità, i quali a stretto contatto con la famiglia dello stesso e con il Ser.T inviante, verificano la fattibilità e le eventuali difficoltà che tale progetto comporta.

### **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

Scopo fondamentale è la salvaguardia della qualità della vita degli ospiti inseriti presso la Comunità Pedagogico Riabilitativa.

1. Diritto dell'ospite di scegliere la struttura ospitante, tenendo però conto delle regole presenti all'interno di ogni struttura ed i tempi di attesa per un inserimento.
2. Diritto dell'ospite ad un rispetto e ad una dignità pari a quella di ogni cittadino.
3. Diritto dell'ospite di poter esplicitare le proprie idee e pensieri.
4. Diritto dell'ospite ad essere informato sulle fasi del programma e sulla sua evoluzione.
5. Diritto dell'ospite e/o della famiglia a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di percorso e di assistenza presente e futura.
6. Diritto dell'ospite ad accedere ad ogni tipo di servizio sanitario e/o assistenziale al pari di ogni cittadino.
7. Diritto dell'ospite di disporre di servizi specializzati, che affrontino specificamente i problemi della malattia e/o disagio.
8. Diritto dell'ospite a decidere rispetto al proprio percorso, sulla base delle informazioni in suo possesso.
9. Diritto dell'ospite ad assumersi le responsabilità in merito alla propria vita.
10. Diritto dell'ospite, considerata la sua vulnerabilità, ad una speciale tutela della privacy.

Regolamento interno della comunità:

1. La Comunità Exodus è una Comunità pedagogico-riabilitativa.
2. La giornata inizia alle ore 07:00 e termina alle ore 23:00 con il silenzio.
3. Giornalmente si eseguono le pulizie della casa e la manutenzione ordinaria della stessa, la gestione della cucina (preparazione prima colazione, pranzo, cena e pulizie interne), attività sportive, incontri di gruppo e colloqui individuali.
4. Settimanalmente vengono svolti degli incontri di gruppo (chiamati Parole) tenuti dagli operatori, in cui presenziano e partecipano tutti gli utenti.



5. I colloqui individuali vengono svolti circa ogni quindici giorni.
6. È fondamentale rispettare il programma settimanale.
7. È fondamentale seguire le comuni norme di buona educazione e buonsenso, il rispetto degli operatori e del resto del gruppo, nonché di tutte le persone che si relazionano con la comunità.
8. Appena arrivati in comunità gli utenti trascorrono la maggior parte del tempo all'interno della sede.
9. Le telefonate alle famiglie si ricevono dopo 1 mese dall'ingresso, previo accordo con gli operatori.
10. Le verifiche a casa possono essere svolte solo a discrezione degli operatori e non verranno concesse prima di 6 mesi dall'ingresso dell'ospite: esse devono avere motivazioni serie e concrete. I famigliari saranno messi al corrente delle regole e degli orari che dovranno essere rispettati durante la verifica. Gli utenti in misura alternativa al carcere possono andare in verifica con il consenso degli operatori e il permesso dell'organo giudiziario competente.
11. È consentita un'uscita giornaliera per iniziative comunitarie.
12. La corrispondenza è controllata dagli operatori.
13. Divieto assoluto di fumare all'interno di qualsiasi locale della struttura.
14. Divieto assoluto di introdurre e consumare alcol o altre sostanze.
15. La comunità non prevede alcun tipo di inserimento lavorativo.
16. Le spese personali sono a carico dell'utente o di chi fa le sue veci.
17. È permesso fumare 10 sigarette al giorno.
18. Non è consentito l'utilizzo di telefono cellulare.
19. Non è consentito tenere denaro.

## **DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Tutti gli utenti hanno diritto alla protezione della propria privacy. Coloro i quali hanno accesso alle cartelle degli ospiti sono tenuti alla conservazione del segreto professionale ed alla non divulgazione delle informazioni di cui si entra in possesso. La documentazione ed i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato. Il paziente riceve l'informativa sulla privacy con un linguaggio comprensibile e dettagliato. Inoltre firma il modulo del consenso informato in cui sono indicate le persone autorizzate a ricevere informazioni sul suo stato di salute. La richiesta di presa visione della cartella personale di ogni singolo utente da parte di enti esterni (avvocato, famiglia, etc.) viene



avvalorata solamente in seguito a richiesta scritta da parte dell'interessato stesso. Ogni utente viene coinvolto nella stesura del proprio progetto e può in ogni momento chiedere di prendere visione dello stesso. Inoltre appone la propria firma per presa visione delle varie schede di anamnesi e valutazione, del proprio PEI e delle relazioni di andamento.

La propria cartella sociosanitaria può venire visionata dall'utente in qualsiasi momento del percorso terapeutico, prendendo accordi col proprio operatore di riferimento, nel corso dei colloqui individuali. Inoltre, al termine del percorso terapeutico viene consegnata ad ognuno la propria documentazione medica e legale, insieme a tutti gli effetti personali. Ogni cartella è custodita all'interno di uno specifico schedario, all'interno di un ufficio a cui possono accedere solamente le persone autorizzate.

## **LA RETTA**

La retta giornaliera è di euro 44.50 per il modulo pedagogico riabilitativo totalmente coperta dal Servizio Sanitario Nazionale.

Dei 26 posti di cui siamo accreditati, 2 posti sono riservati ai poliassuntori la cui retta prevista è di 120 euro.

A carico dell'ospite vi sono solamente le spese per l'acquisto delle sigarette, dei prodotti per la cura personale e per l'acquisto di eventuali terapie farmacologiche non coperte dall'esenzione per patologia tossicodipendenza.

## **DEFINIZIONE DELLA MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Ogni operatore in servizio dovrà indossare un badge sul quale viene riportato nome e cognome e ruolo così da favorire il riconoscimento da parte degli utenti e di persone che eventualmente dovessero entrare in comunità senza il preavviso.

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE**

Per garantire un livello sempre migliore di presa in carico e qualità dei servizi, annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione percepita da parte dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni di cui hanno usufruito.

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami e/o apprezzamenti da parte dell'utenza o caregiver possono essere riferite verbalmente direttamente agli operatori della struttura, oppure inserite all'interno dell'apposito spazio nel Questionario di soddisfazione dell'utente, oppure consegnate attraverso la compilazione dell'apposito modulo, a disposizione nella bacheca esterna.

Quanto emerso viene poi riportato all'interno dell'equipe, e attraverso una relazione, evidenziate le criticità e le eventuali azioni migliorative così che si possano predisporre gli adeguati interventi volti al miglioramento del servizio proposto.

Essi saranno poi oggetto di confronto in sede di "Parola" con i ragazzi

Di seguito il Questionario Soddisfazione Utente in C.T. e il Modulo Segnalazioni.

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere informazioni sul soddisfacimento delle aspettative iniziali e sul processo di svolgimento del programma riabilitativo.

Ti preghiamo di rispondere con sincerità alle domande che ti vengono poste. Grazie per la collaborazione.

### INDICAZIONI

Il questionario si presenta in forma assolutamente anonima, allo scopo di consentire a ciascun utente di esprimere, compiutamente, le proprie valutazioni, in merito alle domande sotto articolate. Se hai qualche dubbio, rivolgiti agli operatori. Per rispondere è sufficiente apporre una sola crocetta per ogni domanda, a seconda se si è più o meno d'accordo con le affermazioni:

**Per niente d'accordo**  1  2  3  4  5 **Del tutto d'accordo.**

Una volta compilato riponi il questionario nella cassetta apposita.

1. Gli ambienti interni ed esterni della Comunità si presentano accoglienti.

1       2       3       4       5

2. Le attività che vengono proposte all'interno della Comunità sono adeguate allo svolgimento del mio percorso terapeutico.

1       2       3       4       5

3. Sono stato fin da subito informato sulle regole e gli impegni della Comunità.

1       2       3       4       5

4. Sono stato sempre informato sulle decisioni prese rispetto al mio programma comunitario.

1       2       3       4       5

5. Condivido le regole presenti all'interno della Comunità e ne comprendo il senso.

1       2       3       4       5

6. E' adeguato il confronto sul senso delle regole con il gruppo e gli operatori.

1       2       3       4       5

7. Partecipo attivamente alle decisioni che riguardano il mio programma pedagogico-riabilitativo

1       2       3       4       5

8. Mi è d'aiuto l'aver instaurato un buon rapporto con gli operatori.

1       2       3       4       5

9. Quando ho avuto bisogno di parlare c'è sempre stato un operatore disposto ad ascoltarmi.

1       2       3       4       5

10. Condivido gli obiettivi e gli impegni personali proposti su cui lavorare.

1       2       3       4       5

11. In base agli impegni e agli obiettivi che fino ad oggi ho portato avanti vedo, su di me, dei cambiamenti che mi soddisfano.

1       2       3       4       5

12. Gli operatori hanno contribuito a motivarmi nel risolvere i miei problemi.

1       2       3       4       5

13. Ho instaurato buoni rapporti con gli altri utenti all'interno della Comunità.

1       2       3       4       5

14. Mi sento un punto di riferimento per qualcuno all'interno della comunità.

1       2       3       4       5

15. Da quanto tempo sei inserito in questo programma?

da tre mesi a sei mesi       da sei mesi ad un anno       oltre l'anno

16. Questa comunità mi sta aiutando nei rapporti con la mia famiglia.

1       2       3       4       5

17. Questa comunità mi sta aiutando nella costruzione della mia vita all'esterno:  
nella scuola

1       2       3       4       5

negli interessi personali, hobbies, ecc.

1       2       3       4       5

nel rapporto con i pari

1       2       3       4       5

Aspetto da migliorare	
Aspetto da migliorare	
Aspetto da migliorare	

**MODULO SEGNALAZIONE PER:**

- RECLAMO**
- DISSERVIZIO**
- SUGGERIMENTO**
- ELOGIO**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente in Via \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ località \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

Segnala quanto accaduto

**DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE**

(Nella descrizione oltre CHE COSA è accaduto precisi: QUANDO è successo, DOVE e CHI era presente al momento dell'accaduto)

---

---

---

---

---

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

La struttura si riserva da due settimane ad un massimo di un mese per fornire un riscontro alla segnalazione.

Mi assumo la piena responsabilità della veridicità di quanto dichiarato. Sono consapevole che nel caso di citazione di soggetti terzi devo essere da questi preventivamente autorizzato.

Firma del segnalante \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ autorizzo il trattamento dei miei dati personali nel rispetto del DGL 196/2003 limitatamente alle azioni amministrative ed alle comunicazioni a soggetti terzi che si renderanno necessarie a seguito di questa segnalazione. Dichiaro di aver preso visione dell'informativa che mi è stata consegnata.

Firma dell'interessato \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

## **CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI**

Telefono: +39 0376 806292

Fax: +39 0376 82249

E-mail: [casadibeniamino@exodus.it](mailto:casadibeniamino@exodus.it)

In treno:

Stazione Ferroviaria di Peschiera

Per il trasferimento da e per la stazione ferroviaria e degli autobus, è eventualmente possibile accordarsi con gli operatori della struttura stessa per il trasporto effettuato dalla stessa, limitatamente alla disponibilità dei mezzi e del personale.

In auto:

Uscita autostradale di Sirmione

- All'uscita del casello autostradale alla rotonda prendere la 2° uscita e dirigersi verso Pozzolengo
- Proseguire sulla Strada Provinciale
- 
- Svoltare in Via – Strada Provinciale e proseguire per
- Svoltare a sinistra e imboccare Via
- Dopo 160 m svoltare a sinistra in Via
- Continuare su
- La struttura Exodus si trova sulla destra

**Cavriana, 10/02/2017**

