



## Servizio Comunità Specialistica "Villa Gorizia"

### Sirtori (LC)

Servizio Residenziale Specialistico

per tossico-alcoldipendenti in comorbilità psichiatrica

## **CARTA DEI SERVIZI**

**(Redatta ai sensi della DGR 2569/2014)**

**03 febbraio 2022**

## **INDICE:**

### **1 INTRODUZIONE**

- 1.1 Missione e Valori
- 1.2 Presentazione dell'unità d'offerta
- 1.3 A chi si rivolge
- 1.4 Chi contattare

### **2 MODALITA' DI ACCESSO**

- 2.1 La modalità di accesso
- 2.2 La lista di attesa
- 2.3 Le indicazioni per raggiungere la struttura

### **3 PERSONALE E COSTI DELLE PRESTAZIONI**

- 3.1 Il personale
- 3.2 I costi delle prestazioni

### **4 LA VITA IN COMUNITÀ**

- 4.1 La giornata tipo
- 4.2 Il regolamento
- 4.5 Diritti e doveri degli ospiti

### **5 IL PROGRAMMA SPECIALISTICO RIABILITATIVO**

- 5.1 I presupposti teorici e gli obiettivi
- 5.2 La durata
- 5.3 Le fasi: ACCOGLIENZA, TRATTAMENTO e DIMISSIONE
- 5.4 Gli strumenti di trattamento e cura
- 5.5 Gli interventi volti a garantire la continuità assistenziale

### **6 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- 6.1 La soddisfazione del cliente
- 6.2 Reclami

### **7 MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Mission e valori

Atipica Cooperativa Sociale onlus persegue l'interesse generale della comunità a rendere possibile il raggiungimento del massimo benessere fisico, psichico e sociale a tutte le persone, attraverso la realizzazione delle migliori pratiche d'integrazione basate su una relazione di aiuto, con particolare riferimento a persone di tutte le età con problemi di dipendenza e a rischio di esclusione sociale.

Ci ispiriamo ai valori seguenti:

- SODDISFARE LE REALI NECESSITÀ DELL'UTENTE – Soddisfare le reali necessità di ogni utente con dedizione, passione e professionalità
- ECCELLENZA – Acquisire, mediante un processo di formazione costante, la competenza, la profondità e la progettualità necessarie per fornire servizi di qualità superiore puntando sempre all'eccellenza
- RESPONSABILITÀ – Agire con responsabilità e integrità nei confronti di chi, per qualunque difficoltà o bisogno, si rivolga a noi per chiedere aiuto
- LIBERTÀ E DIRITTO DI SCELTA – Nel nostro agire, prestare aiuto senza sostituirci lasciando sempre all'altro la possibilità di aderire o meno alla nostra proposta
- TRASPARENZA – Garantire la massima trasparenza nei confronti di chiunque entri in contatto con la Cooperativa
- UTILITÀ SOCIALE E SOLIDARIETÀ – Contribuire, al meglio delle nostre capacità, alla promozione e allo sviluppo del benessere della comunità in cui operiamo senza alcuna finalità di lucro
- COOPERATIVISMO – Cooperare progettando e lavorando in équipe per trasformare la diversità in ricchezza
- DEMOCRATICITÀ – Essendo la Cooperativa basata su una visione egualitaria dei rapporti, dei diritti e dei doveri, contemplare la democraticità come risposta fondamentale a ogni forma di classismo o discriminazione
- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ – Nessuna distinzione verrà mai compiuta per motivi riguardanti sesso, religione, razza, lingua e opinioni politiche
- RIGORE NEL RISPETTO DEI VALORI – Rispettare i nostri valori con rigore assoluto

Per realizzare la propria Mission Atipica collabora con gli Enti territorialmente preposti: ATS, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D, SMI e NOA, CPS, UEPE, USSM e Tribunali, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Aderisce inoltre al Coordinamento enti autorizzati e accreditati lombardi (CEAL), associazione di promozione sociale che riunisce una buona parte degli enti del privato sociale che operano nel settore delle dipendenze in Lombardia.

### **1.2. Presentazione dell'unità d'offerta**

“Villa Gorizia” è una Comunità di tipo specialistico residenziale, finalizzata al trattamento di persone con Disturbo da Uso di Sostanze psicotrope e concomitanti disturbi psichiatrici.

Il Servizio è *accreditato con la Regione Lombardia ai sensi* DGR 07/04/03 n° 7/12621, con delibera regionale n° IX/2114 del 04/08/2011 come Comunità specialistica per la comorbidità psichiatrica e dispone di 15 posti.

“Villa Gorizia” realizza progetti individualizzati volti a promuovere l'autonomia dell'individuo nei vari aspetti del suo funzionamento, al miglioramento della qualità della vita e, quando il livello della compromissione è elevato, a permettere l'accesso ad altri livelli di riabilitazione.

“Villa Gorizia” è un Servizio con certificazione di Qualità secondo la normativa vigente ISO 9001:2015. Come tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Atipica.

### **1.3. A chi si rivolge**

Persone maggiorenni di sesso maschile con Disturbo da Uso di Sostanze (alcol e/o sostanze psicotrope) e Disturbi Psichiatrici, che possono presentare fragilità o problematiche sociali e sanitarie correlate. I potenziali ospiti, per essere accolti, devono essere motivati ad affrontare un programma specialistico residenziale intensivo di media e lunga durata.

Sono ammessi al trattamento soggetti che stanno seguendo cure con farmaci “sostitutivi”, agonisti e con psicofarmaci.

Sono ammessi soggetti in attesa di giudizio o sottoposti a misure penali che prevedano limiti alla libertà personale, agli arresti domiciliari, in detenzione o in regime di affidamento terapeutico ai Servizi.

Villa Gorizia non accoglie invece persone che presentano:

- Disturbi psichiatrici marcatamente prevalenti rispetto alla condizione tossicomana
- importanti difficoltà motorie, soggetti non accessibili al contatto verbale, con patologie che richiedano costanti attenzioni infermieristiche o con patologie infettive in forma acuta.

### **1.4. Chi contattare**

Per ricevere informazioni relative alla Comunità Specialistica “Villa Gorizia” è possibile contattare telefonicamente il referente del Centro Filtro (Paolo Pianezzola 393 9935232 oppure [paolopianezzola@atipica.org](mailto:paolopianezzola@atipica.org)) o la Struttura (039 957939) dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

## **2. MODALITA' DI ACCESSO**

### **2.1. La modalità di accesso**

Le persone interessate all'inserimento in comunità possono accedere su richiesta dei Servizi per le Dipendenze e/o di Salute Mentale.

E' possibile l'accesso in comunità anche a persone non residenti in Regione Lombardia, previo invio da parte dei Servizi che ritengano idoneo l'inserimento nella nostra struttura.

L'accesso in Comunità avviene previa valutazione di idoneità al programma da parte dello staff.

La documentazione necessaria per l'ingresso è la seguente:

- Relazione psicosociale del Servizio per le Dipendenze (Ser.T, NOA, SMI) e/o del Servizio di Salute Mentale (CPS)
- Terapia psicofarmacologica in corso
- Refertazione come da POG della struttura in merito alla prevenzione dell'infezione da COVID-19 (tampone molecolare).

A "Villa Gorizia" l'ospite è tenuto alla permanenza in struttura ed è quindi necessaria la sospensione dalla attività lavorativa.

## **2.2. La lista di attesa**

Vista l'idoneità al programma di Villa Gorizia, qualora non vi sia la disponibilità immediata all'ingresso, la persona viene inserita in lista di attesa. I criteri di precedenza per la composizione della lista sono:

- aver già svolto un programma o parte del programma presso Villa Gorizia
- la composizione e le caratteristiche del gruppo degli ospiti in comunità

## **2.3. Le indicazioni per raggiungere la struttura**

Per raggiungere la comunità inserire sul navigatore "Via Alcide de Gasperi, 23897 Viganò LC". Una volta giunti in Via de Gasperi, seguire il cartello fino alla struttura dopo 100 mt di strada sterrata.

# **3. PERSONALE E COSTI DELLE PRESTAZIONI**

## **3.1. Il personale**

"Villa Gorizia" si avvale di un'équipe multidisciplinare che opera in modo integrato. Il personale della struttura, risponde ai requisiti previsti dalla DGR n° 7/12621 del 7 aprile 2003. È composto dalle seguenti figure:

- 1 Direttore d'area - psicologo
- 1 Responsabile di Programma e di struttura - Assistente Sociale
- 1 Psicologo psicoterapeuta
- 2 Educatori professionali sociosanitari
- 3 educatori professionali socio-pedagogici
- 3 Operatori di supporto
- 1 Medico psichiatra consulente
- 1 Infermiera professionale consulente

Gli **operatori** (educatori e di supporto) condividono con gli ospiti i diversi momenti della giornata, affiancandoli nelle diverse attività di lavoro e del tempo libero, e conducono le riunioni di gruppo. E' prevista una compresenza giornaliera di almeno 2 operatori, di cui uno con titolo, dalle ore 09.00 alle ore 17.00. In particolare:

- gli **operatori educatori**, in qualità di case manager, svolgono periodici colloqui individuali, di valutazione, monitoraggio, sostegno e indirizzo rispetto al programma terapeutico in corso dell'ospite. In linea con ciò mantengono i rapporti con la rete dei servizi esterni di riferimento. Si occupano, inoltre, della gestione delle pratiche economiche-amministrative e di segreteria di cui la comunità necessita nello svolgimento delle proprie attività.
- Gli **operatori di supporto** hanno il compito di affiancarsi agli ospiti nelle diverse attività quotidiane e di sostenere la cura di sé e dell'ambiente.

Lo **psicologo-psicoterapeuta**, in affiancamento agli educatori, svolge colloqui periodici individuali con gli ospiti e partecipa alle diverse fasi del percorso: filtro, accoglienza, trattamento, fino alla fase di dimissione.

Ogni settimana l'**equipe multidisciplinare**, coordinata dal **responsabile di programma e di struttura**, si riunisce per la riunione di confronto sui casi, di programmazione e organizzazione delle diverse attività che si svolgono in comunità.

Il medico **psichiatra**, consulente, a cadenza settimanale si reca in struttura per dare avvio e/o continuità alla terapia psico-farmacologica con gli ospiti che ne abbiano condiviso la necessità.

il **MMG**, presenza in struttura a cadenza settimanale garantendo l'assistenza sanitaria promuovendo e salvaguardando la salute dei pazienti scegliendo le forme di intervento più adeguate.

L'**infermiere** in accordo con il MMG, si occupa periodicamente dell'approvvigionamento e della conservazione dei farmaci.

### 3.2. I costi delle prestazioni

Per i pazienti che accedono alla struttura attraverso il Servizio Sanitario Nazionale, la retta giornaliera è stabilita dalla Regione Lombardia con DGR n. 5509 del 10/10/2007 pari a € 120,00/die per il trattamento specialistico "doppia diagnosi" (SPR2).

Sono escluse dalla retta e quindi a carico dell'ospite le seguenti spese:

- medico-sanitarie e farmaceutiche non mutuabili (eventuali ticket, farmaci, visite, ecc);
- strettamente personali (abbigliamento, tabacco, prodotti per l'igiene personale, ecc.);
- per eventuale assistenza al di fuori della struttura;
- per eventuale consulenza e psicoterapia familiare.

Al momento dell'ingresso viene chiesta una cauzione di 150 euro per coprire eventuali spese effettuate in caso di interruzione del programma.

## 4. LA VITA IN COMUNITA'

### 4.1. La giornata tipo

L'organizzazione della giornata è scandita da momenti e tempi definiti dedicati alle diverse attività:

Sveglia: cura dell'igiene personale, riordino dei propri spazi e colazione

Mattina: attività occupazionale e pranzo

Pomeriggio: attività occupazionale o attività di gruppo a carattere educativo e culturale, e tempo libero

Sera: cena, tempo libero, visione film o giochi in gruppo

In allegato il dettaglio degli orari della giornata in uso.

#### **4.2. Il regolamento**

La comunità si è dotata di un regolamento che viene presentato e consegnato all'ospite che è tenuto a sottoscriverlo per accettazione al momento dell'inserimento in struttura.

Le regole in comunità sono:

- l'espressione dello stile di vita che caratterizza la comunità
- uno strumento educativo che permette di misurarsi con il limite
- uno strumento che consente di convivere in maniera ordinata all'interno della comunità, nel rispetto di sé, degli altri e della realtà che ci circonda.

Il regolamento indica in modo esplicito ed esauriente:

- le regole fondamentali e generali della comunità
- le modalità di convivenza
- le modalità di uscita e di contatto con l'esterno
- le regole relative alla tutela della salute
- la modalità relative alla attività occupazionale e di gestione del tempo libero

Gravi trasgressioni al regolamento possono essere motivo di allontanamento.

#### **4.3. Diritti e i doveri degli ospiti**

L'ospite ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.

L'ospite ha diritto di ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al proprio progetto terapeutico riabilitativo individuale e ad esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.

L'ospite ha diritto di tenere i contatti con i propri servizi di riferimento nei tempi e modalità concordati lungo tutto il corso del programma con l'equipe psico-educativa.

L'ospite ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso.

Ad ogni ospite viene chiesto di impegnarsi a rispettare il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato concordato e sottoscritto e le norme contenute nel regolamento interno della Struttura.

Al momento dell'ingresso dovrà mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro all'operatore presente che ha il compito di verificare che non vi sia l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.

Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, in qualsiasi momento l'operatore lo ritenga opportuno, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.

## **5. IL PROGRAMMA SPECIALISTICO RIABILITATIVO**

### **5.1. La finalità e gli obiettivi della comunità**

Villa Gorizia offre agli ospiti un'esperienza che promuove il "cambiamento", in modo libero e all'interno di una scelta consapevole. L'ambito protetto e il contesto relazionale della comunità favoriscono il cambiamento dei comportamenti disfunzionali e delle abitudini legate all'uso di sostanze, sostenendo lo sviluppo di abilità e l'assunzione di responsabilità.

La finalità del lavoro terapeutico-riabilitativo specialistico a "Villa Gorizia" è l'affrancamento dalle sostanze d'abuso e la promozione dell'autonomia dell'individuo attraverso il miglioramento del suo funzionamento e delle sue condizioni di vita.

La dipendenza da qualsiasi sostanza stupefacente e/o da qualsiasi comportamento compulsivo è determinata e mantenuta da fattori bio-psico-sociali. Il trattamento è volto a ridurre l'impatto dei "fattori di rischio" per il comportamento d'abuso e ad aumentare i "fattori protettivi".

Gli obiettivi generali che guidano il lavoro con gli ospiti si possono così riassumere:

- Affrancare dall'uso di sostanze
- Ridurre la sintomatologia psichiatrica
- Sviluppare capacità relazionali e sociali
- Migliorare la condizione medico-sanitaria, penale e sociale.

Il programma terapeutico specialistico a "Villa Gorizia" è **individualizzato, multidisciplinare** e a **termine**.

Il progetto di cura viene condiviso con l'ospite e i Servizi di riferimento, afferenti all'area delle Dipendenze (Ser.T, NOA e SMI) ovvero della Salute mentale (CPS).

### **5.2. La durata**

La durata del programma è definita in funzione delle condizioni psico-socio-sanitarie dell'ospite e degli obiettivi concordati. In linea con le raccomandazioni riportate dalla letteratura internazionale sul trattamento delle tossicodipendenze, l'intervento volto al cambiamento delle abitudini di consumo delle sostanze stupefacenti richiede un tempo sufficientemente lungo per poter risultare efficace. La Regione Lombardia definisce un tempo di cura in contesto residenziale di 18 mesi, prorogabile, nel caso emergano bisogni specifici, non oltre comunque i 36 mesi.

### **5.3. Le fasi: ACCOGLIENZA, TRATTAMENTO e DIMISSIONE**

Il percorso di comunità dell'ospite ha inizio al momento dell'ingresso in struttura, dopo aver preso contatti col Centro Filtro ed aver ottenuto l'idoneità al programma.

Il programma di trattamento e cura a Villa Gorizia è declinato secondo tre diverse fasi:

#### La "fase dell'accoglienza" (da 0 a 3 mesi)

**Obiettivo:** accogliere, conoscere, motivare e orientare al programma di Villa Gorizia

- prende avvio al momento dell'ingresso e dà inizio alla Valutazione Multidisciplinare;
- giunge ad una prima definizione di Progetto Individualizzato (PI) entro 30 giorni dall'ingresso;
- termina con la definizione del Piano Specialistico Individualizzato (PSI)

Questa fase dal primo contatto è volta a facilitare l'adattamento in comunità dell'ospite, a sviluppare una sufficiente conoscenza e fiducia reciproca per impegnarsi nel progetto di cura.

Dalla prime osservazioni e dalla valutazione iniziale viene declinato il Progetto Individualizzato (PI) che orienta i primi interventi: la valutazione viene poi approfondita dalle diverse figure professionali fino ad avere un quadro esaustivo della condizione e della storia della persona finalizzato alla definizione del Piano Specialistico Individualizzato.

#### La "fase di trattamento" (da 4 a 13 mesi)

**Obiettivo:** sviluppare senso di responsabilità verso il cambiamento

- prende avvio con la stipula del Piano Specialistico Individualizzato
- si sviluppa con l'esperienza di vita in comunità
- termina con la valutazione rispetto al grado di raggiungimento degli obiettivi di fase intorno al 14° mese di permanenza

Il Piano Specialistico Individualizzato (PSI) per ogni ospite descrive gli obiettivi di lavoro nelle diverse area (di natura medica-sanitaria, lavorativa e del sostentamento, legale, relazionale-familiare e psichica), le modalità e i tempi di attuazione e verifica con relativi indicatori di raggiungimento. Tale Piano viene gestito da un case manager (operatore di riferimento).

#### la "fase di dimissione" (dai 14 ai 18 mesi)

**Obiettivo:** accompagnare alla conclusione del programma di comunità in funzione del grado di autonomia raggiunto

- prende avvio con una nuova progettazione, in previsione di una dimissione
- termina con le dimissioni da Villa Gorizia

Al termine della fase trattamentale l'ospite viene accompagnato ad esplorare e/o ampliare ambiti di interesse personale e a sviluppare una rete sociale di supporto alla sobrietà. Vengono attivate tutte le risorse necessarie e possibili al prosieguo del progetto personale, in collaborazione con i servizi e il sistema rete.

#### **5.4. Gli strumenti di trattamento e cura**

Nell'esperienza di comunità sono strumenti di trattamento:

- attività occupazionali: gestione della casa (pulizie ambienti, cucina, piccola manutenzione...), assemblaggio, cura del verde e orticoltura;
- colloqui educativi e motivazionali con l'operatore referente;
- colloqui psicologici o di psicoterapia individuale;
- visite mediche con il M.M.G.;
- colloqui con lo psichiatra;
- somministrazione di questionari e di interviste semistrutturate (ASI, MAC, SCL 90);
- gruppo di motivazione al cambiamento e di coesione tra gli ospiti, con il responsabile di programma;

#### **5.5. Gli interventi volti a garantire la continuità assistenziale**

La documentazione richiesta per l'inserimento in struttura (la relazione della condizione psico-sociale prodotta dai Servizi di riferimento) e la raccolta dell'eventuale documentazione socio-sanitaria rende possibile garantire la continuità delle cure a favore dell'ospite fin dall'ingresso in struttura.

Alla dimissione dalla comunità viene trasmessa ai Servizi invianti relazione scritta riportante la descrizione del programma svolto dall'ospite a Villa Gorizia riportante le indicazioni terapeutiche indicate dall'equipe.

### **6. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il miglioramento continuo della qualità del servizio è reso possibile dall'analisi della soddisfazione dei clienti e dei reclami, oltre che dalla verifica del mantenimento degli standard prefissati annualmente e dal periodico Riesame della Direzione. Sono inoltre svolte verifiche ispettive interne, per garantire il mantenimento della conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

#### **6.1. La soddisfazione del cliente**

La valutazione della *soddisfazione del cliente* rispetto alla qualità del servizio di cure ricevuto in Comunità avviene attraverso la somministrazione annuale agli ospiti di un questionario. Gli aspetti esaminati si riferiscono a:

- Assistenza ricevuta
- Professionalità e relazioni con il personale
- Informazione e comunicazione
- Prestazioni specialistiche

Le informazioni raccolte sono discusse durante l'annuale riunione di riesame del Sistema Qualità. Sulla base dei risultati vengono individuate le azioni di miglioramento necessarie relativamente ai processi terapeutici, organizzativi ed alberghieri.

## 6.2. Reclami

Possono essere presentati in qualsiasi forma dalle persone direttamente o indirettamente dai parenti, dai Servizi, affini e organismi di volontariato o di tutela dei diritti che vogliono tutelarsi verso qualsiasi disservizio. Le segnalazioni possono essere fatte direttamente alla Direzione d'Area, telefonicamente, per posta, via fax o posta elettronica utilizzando la scheda in allegato da inviare a:

Adelmo Fiocchi

Cell. 393 988 99 36

adelmofiocchi@atipica.org

Per i disservizi facilmente risolvibili, la Direzione provvede ad immediata soluzione e garantisce una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. Per i casi più complessi viene data risposta informativa e conclusiva entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

La Direzione provvede infine al riesame del reclamo se l'interessato prova di non essere fondatamente soddisfatto della risposta.

## 7. MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Atipica Cooperativa Sociale, ai sensi dell'art.22 legge 241/90, art. 15 e seguenti relativi alla legge regionale 1/2012, garantisce all'utente il diritto a richiedere la propria documentazione attraverso una richiesta scritta da inviare al Legale Rappresentante. La Cooperativa si impegna a rispondere e fornire la documentazione richiesta entro 30 giorni. Questa procedura viene attuata seguendo quanto dichiarato dalla legge 196/2003 sulla privacy e i dati sensibili. Nel caso, è richiesto un rimborso sostenuto per le spese relative alla riproduzione dei documenti (€ 15,00).

Recapiti:

### ***Comunità Specialistica "Villa Gorizia"***

Via Gorizia1 – 23896 Sirtori (Lc)

Tel. 039/957939 – Fax. 039/9272922

Cell. 348 8601490

villagorizia@atipica.org

### ***Direttore Area Dipendenze:***

*Adelmo Fiocchi*

### ***Responsabile di Programma:***

Lorenzo Bettin

Cell. 340 4790635

lorenzobettin@atipica.org

### ***Referente Centro Filtro:***

Pianezzola Paolo

Cell. 393 9935232

paolopianezzola@atipica.org

	<b>Traccia per l'intervista telefonica Soddisfazione Servizi Comunità Specialistica "Villa Gorizia"</b>	<b>Cod. QU.SS. VG</b>
		Edizione 02 giugno 2012
		Revisione

**Dati del compilatore**

Nome Qualifica Ente

**1. E' aggiornata sulle attività della Cooperativa?**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**2. Quanto si ritiene soddisfatto/a del servizio ricevuto da Villa Gorizia?**

Per nulla soddisfacente  
 Pienamente soddisfacente

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**3. Aspetti relativi alle modalità di collaborazione**

Aspetti	Soddisfazione									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.1 Efficienza della comunicazione	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.2 Efficacia della collaborazione	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.3 Efficienza nella gestione della rete	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.4 Tempi di attesa rispetto ad altre strutture	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Note:.....  
 ....  
 .....

**4. Aspetti relativi al Piano Specialistico Individualizzato**

Aspetti	Soddisfazione									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.1 Piano Specialistico Individualizzato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.2 Capacità di mantenere il paziente in trattamento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.3 Esito dei programmi svolti dai pz inseriti	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Note:.....  
...  
.....

**5. Aspetti relativi al personale**

Aspetti	Soddisfazione									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.1 Professionalità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.2 Disponibilità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.3 Precisione e affidabilità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Note:.....  
...  
.....

**6. Quale aspetto ritiene importante nella scelta della comunità per l'inserimento di un pz?**

.....  
...  
.....  
.....  
.....  
.....

**7. Quale aspetto di Villa Gorizia le sembra più rilevante quando sceglie di inviare un pz?**

.....  
...  
.....  
.....  
.....  
.....

**8. Rispetto altri Servizi residenziali con cui le capita di lavorare, quali ritiene siano i punti di forza di Villa Gorizia?** .....

.....  
.....  
.....

**9. Rispetto altri Servizi residenziali con cui le capita di lavorare, quali ritiene siano i punti di debolezza di Villa Gorizia?**

.....  
...  
.....  
.....  
.....  
.....

**10. Le è capitato di parlare/segnalare VG ad un collega per l'inserimento di un caso? SI NO**

**11. Ha delle osservazioni personali che ritiene possano esserci utili per migliorare il servizio offerto dalla Comunità?** .....

.....

.....

.....

Data compilazione del questionario: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

	<b>Questionario Soddisfazione Utente Comunità Specialistica "Villa Gorizia"</b>	<b>Cod.QU.SU. VG</b>
		Edizione 02 giugno 2012
		<b>Revisione</b>

Le chiediamo pochi istanti per fornirci preziose informazioni sul gradimento del servizio da noi offerto al fine di migliorarne la qualità.

Il questionario (che resterà anonimo) chiede il suo grado di soddisfazione relativo al servizio ricevuto e a diversi "aspetti" specifici: esprima il suo giudizio sapendo che 0 indica soddisfazione nulla o minima e 9 soddisfazione massima.

Se lo ritiene utile può provare a spiegare brevemente il perché della valutazione

espressa. **Gradimento globale del servizio ricevuto**

Per nulla soddisfacente

Pienamente soddisfacente

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### 1. Adeguatezza del Piano Specialistico Individualizzato

Aspetti	Soddisfazione									
1.1 Ritiene che il Piano Specialistico Individualizzato sia adeguato alle sue problematiche?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Perché

.....  
.....  
.

### 2. Adeguatezza degli obiettivi

Aspetti	Soddisfazione									
2.1 Quanto ritiene che gli obiettivi del suo Piano Specialistico Individualizzato siano stati raggiunti?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Perché

.....  
.....  
.

**3. Adeguatezza del personale specialistico (psicologo/psicoterapeuta)**

Aspetti	Soddisfazione									
3.1 Professionalità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.2 Disponibilità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

**4. Adeguatezza del personale specialistico (psichiatra/infermiera)**

Aspetti	Soddisfazione									
4.1 Professionalità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.2 Disponibilità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

**5. Adeguatezza relativi al personale educativo**

Aspetti	Soddisfazione									
5.1 Professionalità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.2 Disponibilità	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Data compilazione del questionario \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



## Scheda – modulo per segnalazioni/reclami/disservizi/apprezzamenti

SEGNALAZIONE

RECLAMO

DISSERVIZIO

APPREZZAMENTO

Cognome Nome

---

Residente a

---

Via Cap Tel

---

### Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**La Cooperativa invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.**

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (EX.ART.13 DEL REGOLAMENTO GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI 2016/679).

Con la presente Vi informiamo che il regolamento europeo protezione dati 2016/679 ha introdotto una specifica disciplina in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la suddetta normativa, il trattamento dei dati deve essere eseguito secondo i principi di correttezza, trasparenza e di tutela della Vostra riservatezza e dei Vostri diritti.

**Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì  no**

**Luogo e data**

**Firma**