FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE

DIPENDENZE

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
PONZATE DI TAVERNERIO

CARTA DEI SERVIZI

Indice
Carta dei servizi

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
Ponzate di Tavernerio

01. LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

01. Le nostre radici
02. Chi siamo
03. I nostri servizi
04. Dove siamo

02. SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO

01. Ente gestore
02. Tipologia
03. Capienza della struttura
04. Destinatari
05. Data di apertura
06. Autorizzazione
07. Indirizzo
08. Raggiungibilità
09. Referente filtro
10. Referente struttura
11. Équipe
12. Supervisione équipe
13. Copertura educativa

DIPENDENZE

Indice
Carta dei servizi

14. Struttura o strumenti
15. Collaborazioni e rete
16. Modalità di accesso
17. Costo della retta

03. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

01. Mission
02. Obiettivi generali
03. Obiettivi specifici
04. Servizi offerti
05. Modalità di accesso
06. Intervento educativo e terapeutico
07. Rapporti con i Servizi Sociali invianti
08. Rapporti con la famiglia e con la rete sociale esterna
09. Scuola, formazione professionale, accompagnamento al lavoro e all'autonomia abitativa
10. Strumenti
11. Prestazioni comprese e non comprese nella retta
12. Customer satisfaction (se richiesta)

01 | LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

01. LE NOSTRE RADICI

2011

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

2011

La Fondazione Somaschi Onlus accorpa le opere sociali e assistenziali delle Province Lombardo-Veneta e Ligure-Piemontese, raccogliendo l'eredità somasca e traducendola in nuove realtà, attraverso la collaborazione di religiosi e laici che lavorano insieme con passione e professionalità.

1978

OPERE RIVOLTE A NUOVE FORME DI DISAGIO

1978

Accanto alle opere storiche rivolte ai minori si sviluppano attività relative alle nuove forme di povertà: dipendenze, mamma-bambino, vittime di tratta, uomini soli, rom, terminalità.

1956-7

NASCONO LE PROVINCE LOMBARDA E LIGURE-PIEMONTESE

1956-7

Nascono la Provincia Lombarda e la Provincia Ligure-Piemontese dell'Ordine dei Chierici Regolari Somaschi, enti giuridici che accorpano le attività dell'area lombardo-veneta e ligure-piemontese.

1568

ORDINE DEI PADRI SOMASCHI

1568

La Compagnia dei servi dei poveri viene elevata a Ordine dei Chierici Regolari di Somasca da papa Pio V.
L'Ordine continua il carisma del Fondatore, aprendosi alla istruzione della gioventù negli orfanotrofi, nei collegi, nei seminari, e al ministero pastorale.

1532

COMPAGNIA DEI SERVI DEI POVERI

1532

Girolamo fonda la Compagnia dei servi dei poveri con l'intento di dedicarsi ai disagi sociali trascurati dalla società civile: orfani, prostitute e malati terminali. Il metodo educativo, innovativo per il tempo, si basa su piccole comunità di accoglienza, imperniate sull'educazione al lavoro, alla carità e alla devozione.

1486

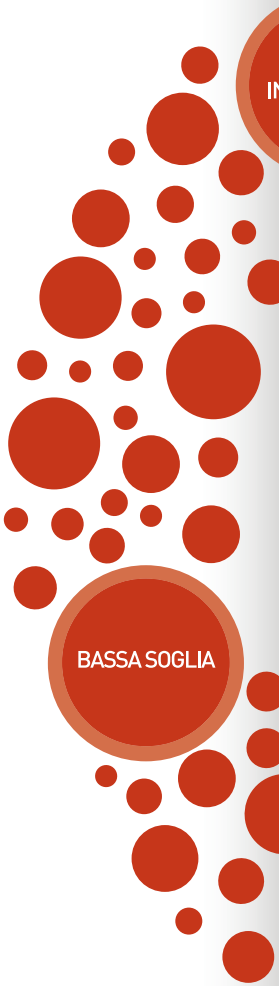
NASCE SAN GIROLAMO

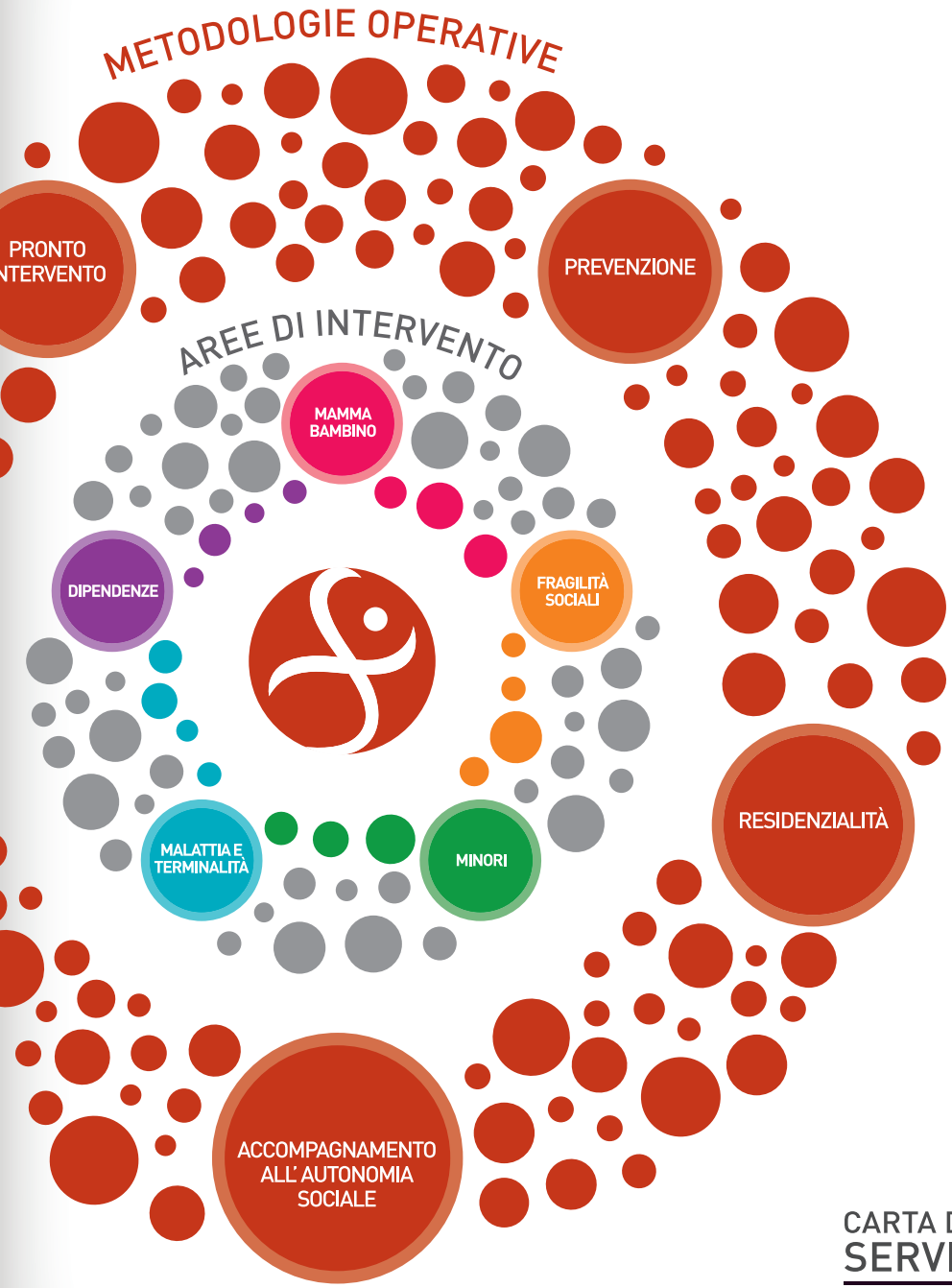
1486

Nasce a Venezia San Girolamo Miani, figlio di patrizi. Da giovane si mette al servizio della Repubblica di San Marco. Colpito dalla condizione dei poveri durante la peste del 1528, dedica tutta la sua vita al loro servizio. Muore a Somasca l'8 febbraio 1537. Dal 1928 Patrono universale degli orfani e della gioventù abbandonata.

MISSION

Accogliamo
chi ha bisogno,
in strada e nelle nostre case.
Lo facciamo
con cura e tenerezza.
Crediamo nel valore
delle **relazioni**
e nell'importanza di **esserci**,
nella quotidianità.
Difendiamo e
promuoviamo la **dignità**
ma guardiamo più in alto:
vogliamo accompagnare
le persone a gustare
la **bellezza** della vita
e dell'essere umano.





CARTA DEI
SERVIZI

03. COSA FACCIAMO

COSA FA

MINORI

COMUNITÀ EDUCATIVE
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA
POLITICHE GIOVANILI
INSERIMENTO LAVORATIVO
HOUSING SOCIALE
CENTRI DIURNI

MAMMA BAMBINO

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA
INSERIMENTO LAVORATIVO
HOUSING SOCIALE

FRAGILIT

SERVIZI DI B
MEDIAZIONE
ATTIVITÀ NE
COMUNITÀ DI
ALLOGGI PER
INSERIMENTO
HOUSING
DOMICI
MIGR

CON

APERTURA

Il nostro abbraccio comprende diversi tipi di disagio e nuove forme di povertà

CREATIVITÀ

Facciamo accoglienza in tanti modi e inventiamo soluzioni nuove

CONTAMINAZIONE

Non vogliamo sostituirci alla società ma contagiarla con la nostra passione

ATTEN AL SIN

Ogni pers
un'attenzio
e un perco

CCIAMO?

TÀ SOCIALI

ASSA SOGLIA
DI COMUNITÀ
LLE SCUOLE
ACCOGLIENZA
L'AUTONOMIA
O LAVORATIVO
SOCIALE
LIARITA'
RANTI

DIPENDENZE

CENTRI DIURNI
COMUNITÀ TERAPEUTICHE
MODULI SPECIALISTICI
HOUSING SOCIALE
INSERIMENTO LAVORATIVO

MALATTIA TERMINALITÀ

CENTRI DIURNI
CASE ALLOGGIO
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

ME?

**IZIONE
NGOLO**

ona merita
ne esclusiva
rso studiato

STARE CON

Crediamo nel valore del vivere insieme, del condividere la quotidianità

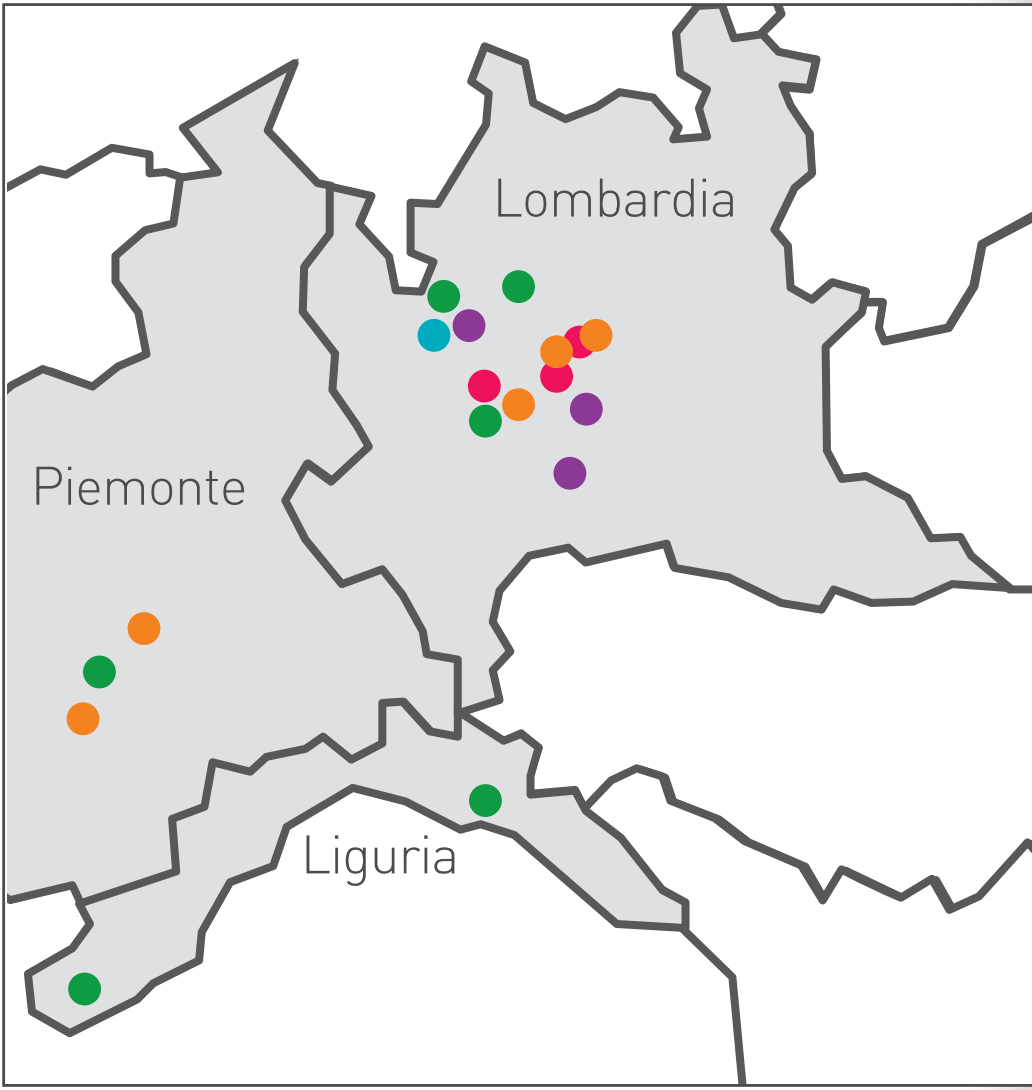
FORMAZIONE E LAVORO

Diamo strumenti concreti per uscire dalla fragilità

COMPETENZA

Offriamo operatori qualificati e coinvolgiamo diverse figure professionali

04. DOVE SIAMO

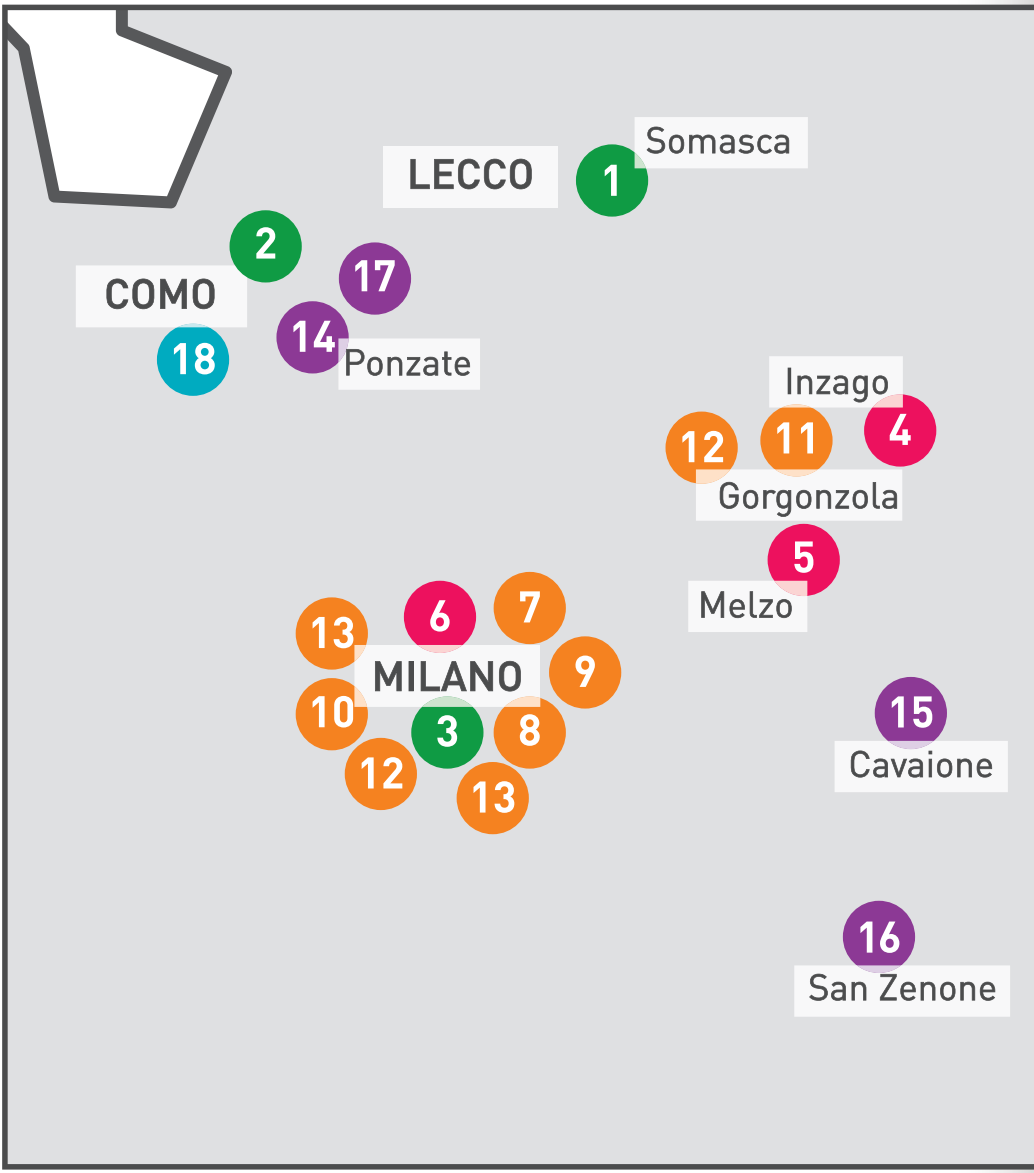


LEGENDA

- MAMMA BAMBINO
- FRAGILITÀ SOCIALI
- MINORI
- MALATTIA E TERMINALITÀ
- DIPENDENZE

CARTA DEI
SERVIZI

04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA



MINORI

1| CASA SAN GIROLAMO Somasca di Vercurago (LC)
4 comunità educative + pronto intervento + diurno + alloggi per l'autonomia

2| COMUNITÀ ANNUNCIATA Como
3 comunità educative + diurno + housing sociale

3| PROGETTO SCUOLE Milano e Provincia
servizio di formazione presso le scuole

MAMMA BAMBINO

4| CASA SILENE Inzago (MI)
casa mamma-bambino + 1 housing sociale

5| CASA TUENDELEE Melzo (MI)
casa mamma-bambino + 2 alloggi per l'autonomia

6| CASA PRIMULA Milano
comunità residenziale + 4 alloggi per l'autonomia

FRAGILITÀ SOCIALI

7| ACCOGLIENZA DONNE Segnavia Milano
pronto intervento + comunità + alloggi per l'autonomia

8| DROP IN Segnavia Milano
centro diurno per senza fissa dimora

9| BASSA SOGLIA Segnavia Milano
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)

10| ROM Segnavia Milano
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom

11| CASA DI ANDREA Segnavia Gorgonzola
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)

12| HOUSING SOCIALE Milano e provincia
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari

12 bis| DOMICILIARITÀ Milano
interventi a domicilio a favore di persone e nuclei fragili

13| MIGRANTI Lombardia e Piemonte
alloggi temporanei e supporto educativo

DIPENDENZE

14| CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per l'autonomia

15| CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani

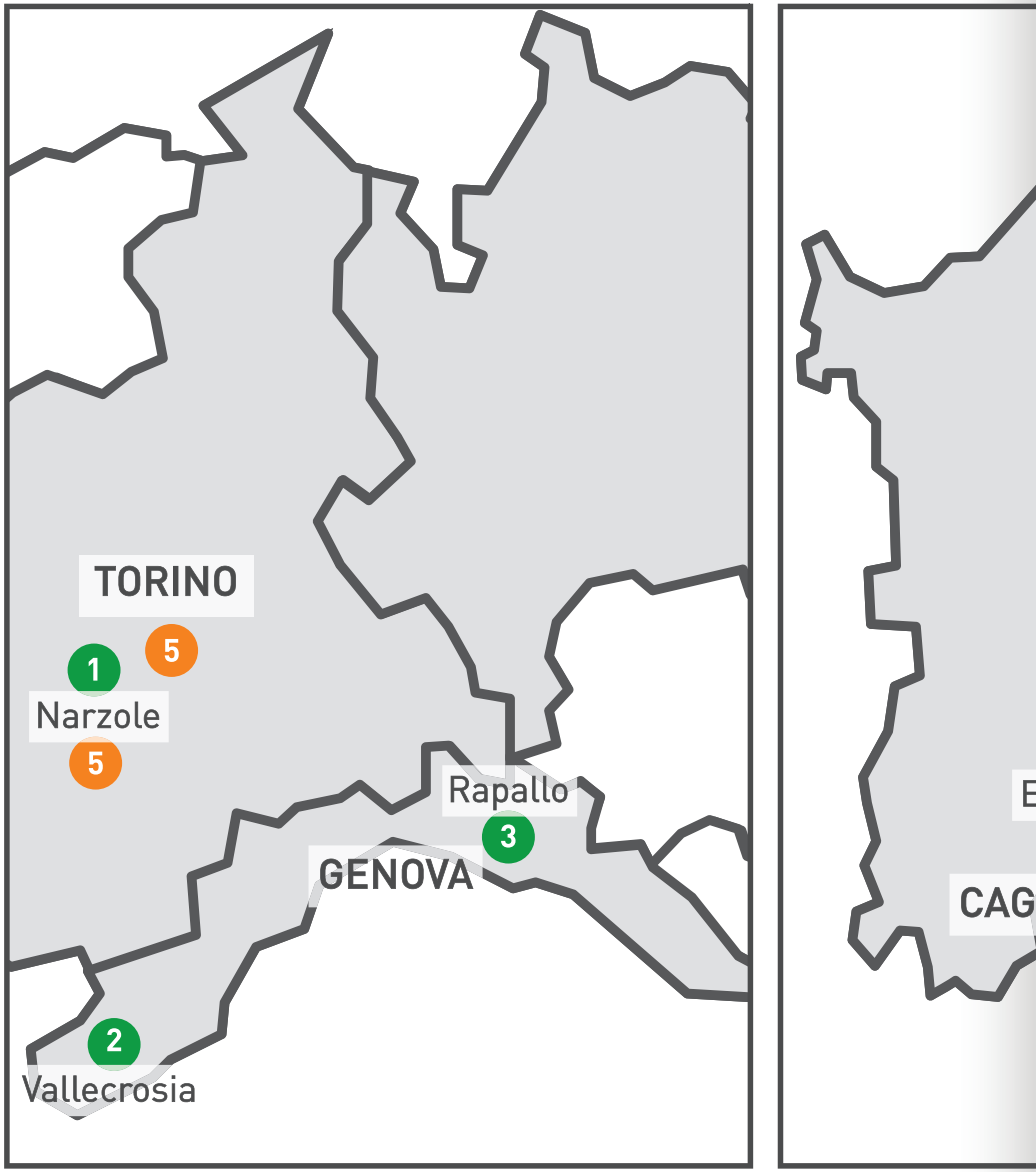
16| CASCINA MAZZUCCHELLI San Zenone al Lambro (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti + modulo alcooldipendenti

17| VILLA QUATTRO CAMINI Parzano (CO)
residenzialità leggera per soggetti ex alcooldipendenti e tossicodipendenti

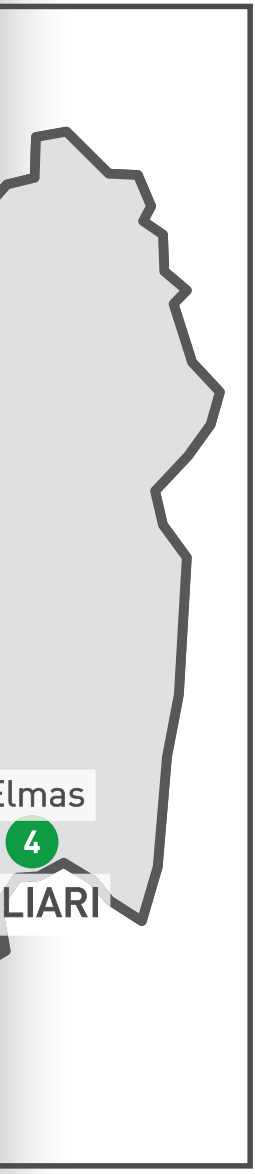
MALATTIA E TERMINALITÀ

18| LA SORGENTE Como
2 case alloggio + diurno + 2 alloggi per l'autonomia

04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SA



ARDEGNA



MINORI

1| VILLAGGIO DELLA GIOIA Narzole (CN)
1 comunità educativa + 1 alloggio per l'autonomia

2| COMUNITÀ GILARDI Vallecrosia (IM)
2 comunità educative + diurno + alloggi per l'autonomia

3| PROGETTO INSIEME Rapallo (GE)
2 comunità educative + 1 villetta per l'autonomia + centro aggregativo (ottobre-giugno) + centro estivo (giugno-agosto)

4| CENTRO EMILIANI Elmas (CA)
2 comunità educative + diurno

FRAGILITÀ SOCIALI

5| HOUSING SOCIALE S. Mauro Torinese (TO), Narzole (CN)
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari

02 SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
scheda sintetica del servizio

01. ENTE GESTORE	**FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS** Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
02. TIPOLOGIA	Comunità terapeutico-educativa per soggetti tossicodipendenti policonsumatori e alcoldipendenti.
03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA	21 posti
04. DESTINATARI	Utenti maschi con problemi di dipendenze. Non ammessi disabili psichici o soggetti sottoposti ad arresti domiciliari o ad altre misure di sorveglianza speciale.
05. DATA DI APERTURA	1987
06. AUTORIZZAZIONE	Decreti Regionali della Regione Lombardia n° 41878/99, 12621/03 e 3540/12.
07. INDIRIZZO	Via Monte Grappa 1, Ponzate di Tavernerio (CO)
08. RAGGIUNGIBILITÀ	La struttura è situata a pochi chilometri da Como. Per raggiungerla è consigliabile l'uso dell'automobile. Comunque è attivo un servizio di trasporto pubblico.

09. REFERENTE FILTRO

REFERENTE FILTRO INSERIMENTI
Riccardo D'Ambrosio | Responsabile
Centro Accoglienza Ponzate
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 031 420318
fax | 031 428591
mail | r.dambrosio@fondazionesomaschi.it

10. REFERENTE STRUTTURA

Riccardo D'Ambrosio | Responsabile
Centro Accoglienza Ponzate
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 031 420318
fax | 031 428591
mail | ponzate@fondazionesomaschi.it

11. ÉQUIPE

Un responsabile e sei educatori che garantiscono una copertura di servizio permanente. L'équipe si avvale della collaborazione di una psicologa, di un supervisore e di alcuni volontari. Sono previste attività di tirocinio per studenti appartenenti a scuole di formazione educativa e per laureandi in Psicologia e Scienze dell'Educazione.

12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

Mensilmente l'équipe partecipa ad un incontro di supervisione sui casi e sulle dinamiche comunitarie.

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
Ponzate di Tavernerio

13. COPERTURA EDUCATIVA	Comunità residenziale H 24.
14. STRUTTURA	Una struttura residenziale terapeutico-riabilitativa composta da un edificio principale che ospita gli utenti durante il percorso terapeutico e da alcuni alloggi contigui che vengono utilizzati in fase di reinserimento.
15. COLLABORAZIONI E RETE	- SerT – NOA – SMI invianti -Servizi Sociali del Territorio
16. MODALITÀ DI ACCESSO	Il primo contatto avviene attraverso la segnalazione dei Servizi invianti al responsabile della struttura e l'inserimento avviene in seguito ad un processo di valutazione da parte dell'équipe.
17. COSTO DELLA RETTA	Il sistema è a budget. La retta è a carico del sistema e non dell'utente, eccetto le spese personali (es. tabacco) che esulano dalle finalità di cura.

CARTA DEI
SERVIZI

03

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
descrizione del servizio

01. MISSION

L'obiettivo del Centro Accoglienza Ponzate è quello di fornire alle persone portatrici di un problema di dipendenza un'offerta terapeutica qualificata che, a partire dal raggiungimento di un adeguato periodo di astensione dall'uso e da un complessivo miglioramento delle condizioni psicofisiche, consenta agli individui di riprogettarsi, ricucire situazioni e relazioni, mettere mano a condizioni sociali, affettive, relazionali e di cura di sé troppo a lungo trascurate o logorate.
Il lavoro terapeutico e educativo si sviluppa in tempi graduali e successivi tenendo conto degli aspetti di fragilità e di forza di ogni singolo individuo, concretizzandosi in percorsi a valenza più introspettiva o a valenza prevalentemente socio educativa.

02. OBIETTIVI GENERALI

Curare
Nella prima fase è fondamentale il raggiungimento dell'astinenza e di uno stato di benessere psicofisico complessivo. Viene favorito l'ambientamento e si avvia l'osservazione finalizzata alla definizione di un progetto terapeutico individualizzato e condiviso.

Recuperare
Gli ospiti vengono aiutati a rivisitare la propria storia personale e ad acquisire gli strumenti per fronteggiare le situazioni a rischio. Focalizzando le principali difficoltà che si frappongono alla realizzazione dell'autonomia, i singoli possono acquisire la consapevolezza delle loro debolezze e avere indicazioni per il loro superamento. Le persone sono aiutate a recuperare e valorizzare le risorse personali e sociali in tutto o in parte presenti.

Accompagnare
Gli ospiti possono acquisire nel tempo progressive graduali autonomie e vengono accompagnati all'autonomia economica e abitativa.
Si attivano le risorse del territorio per il sostegno all'autonomia e si crea un raccordo con la rete dei Servizi nell'ottica di stabilire una continuità terapeutica.

03. OBIETTIVI SPECIFICI

- Instaurare un rapporto di fiducia tra il paziente, l'educatore di riferimento (case manager) e i membri dell'équipe
- Miglioramento delle condizioni di salute
- Ove necessario definizione di una terapia psichiatrica
- Eventuale scalaggio di terapie sostitutive o avversative
- Definizione del progetto terapeutico
- Messa a fuoco dei comportamenti e delle situazioni che sostengono la dipendenza
- Apprendimento di strategie di coping
- Lavoro introspettivo
- Acquisizione di capacità nella gestione dei tempi e del rapporto con le regole
- Acquisizione di capacità nella gestione del tempo libero e dei propri interessi
- Aumento dell'autostima
- Accompagnamento al rientro in famiglia (d'origine o acquisita)
- Accompagnamento al lavoro
- Accompagnamento all'autonomia abitativa

04. SERVIZI OFFERTI

- Progetto terapeutico individualizzato stabilito in accordo con la persona e con il Servizio inviante
- Monitoraggio sanitario e psichiatrico
- Gruppi con valenza educativa
- Gruppi con valenza psicologica
- Autobiografia
- Prevenzione Ricaduta
- Presa in carico individuale educativa e, su valutazione dell'équipe, psicologica
- Educatore di riferimento (case manager)
- Raccordo costante con il Servizio inviante
- Attività lavorative (assemblaggio, confezionamento, orto, cucina,...)
- Reinserimento in appartamento (qualora ne sussistano le condizioni o ve ne sia necessità) con accompagnamento al lavoro e all'autonomia abitativa

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
Ponzate di Tavernerio

05. MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento nel Centro di Accoglienza è preceduto da un processo di valutazione durante il quale l'équipe, in base alle informazioni ricevute dal Servizio inviante e da quelle desunte dai colloqui preliminari, decide se accogliere il soggetto in comunità. La segnalazione è effettuata dai Servizi per le dipendenze del territorio al responsabile del Centro Accoglienza. Gli inserimenti sono valutati dall'equipe e decisi dal referente della comunità che svolge anche il ruolo di responsabile della struttura.
L'ingresso in struttura è subordinato al rilascio della certificazione di dipendenza rilasciato dal Servizio inviante e alla sottoscrizione di un contratto di cura da parte dell'interessato.

06. INTERVENTO EDUCATIVO E TERAPEUTICO

Il Centro Accoglienza Ponzate adotta un metodo di lavoro di natura terapeutica, orientato a favorire trasformazioni sufficientemente profonde nella personalità dei soggetti accolti. Diversamente la permanenza in comunità si limiterebbe ad attuare processi di superficiale adattamento del soggetto che non incidono sui nuclei conflittuali che sono all'origine del comportamento di dipendenza.
Benché cosciente dell'inesistenza di modelli precostituiti da proporre, l'équipe del Centro intende stimolare cambiamenti nei soggetti attraverso l'adesione ad una ricca ed articolata vita comunitaria, caratterizzata da un'intensa frequenza dei rapporti e delle interazioni significative tra i membri della comunità. In tal senso l'esperienza comunitaria è per il soggetto una concreta possibilità di rivisitazione in forma traslata di situazioni conflittuali precedenti, nonché la possibilità di sperimentare soluzioni alternative a quelle tentate in precedenza.
L'esperienza comunitaria si basa sul rispetto della libertà individuale, limitata solo dall'adesione al Regolamento e sulla graduale richiesta di corresponsabilità nella costruzione dell'esperienza stessa.
Questi principi generali prendono vita all'interno del percorso dei soggetti seguendo alcune fasi predefinite:

1) ingresso - 2 mesi
Questa fase mira ad una conoscenza più approfondita del soggetto, al quale vengono presentate finalità, caratteristiche e struttura della proposta educativa. Egli è inoltre

accompagnato nel processo di integrazione con il resto del gruppo, condizione preliminare ed indispensabile del percorso terapeutico. Al termine di questo periodo di osservazione l'équipe decide se proseguire il percorso definendone le caratteristiche.

2) io e gli altri - 8 mesi
L'attenzione è sul processo rielaborativo della storia pregressa del singolo, riletta anche in relazione all'esperienza che egli sta vivendo in comunità. L'obiettivo è quello di facilitare una più profonda conoscenza di sé, delle proprie risorse e fragilità, della capacità di gestirsi e della propria attitudine relazionale.

3) dentro- fuori - 8 mesi
Porre il singolo nelle condizioni di incominciare a sperimentarsi con l'ambiente esterno misurando il livello delle competenze maturate e delle criticità residue che necessitano un ulteriore sviluppo.

4) reinserimento
Il buon esito del percorso fin qui effettuato può permettere l'accesso alla fase di reinserimento, durante la quale l'interessato risiede in alloggi contigui alla comunità. È per lui l'occasione di verificare gli obiettivi effettivamente raggiunti durante il percorso, sperimentandosi in un contesto di maggior autonomia che prevede tra l'altro la ricerca di un impiego e la costruzione di una rete di relazioni sociali soddisfacente.

07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI INVIANTI

Il Servizio inviante è considerato un partner indispensabile nella gestione del caso.
Esiste un protocollo di intervento che prevede:

Incontri
Prevedere il primo incontro dopo tre mesi di permanenza e mantenere successivamente la cadenza ogni tre mesi fino a fine programma. Si può richiedere ai SerT di alternare le visite (una volta andiamo noi e una volta vengono loro). All'incontro deve necessariamente essere presente, ove esista, l'operatore di riferimento. Al primo incontro vanno presentati gli esiti dei test, delle verifiche, dei colloqui di valutazione e diagnosi.

Rapporti telefonici
Il contatto con il Servizio deve avere la caratteristica della continuità e non di emergenza. Va previsto quindi un contatto telefonico di aggiornamento ogni mese/mese e mezzo. L'ospite può avere rapporti telefonici con il SerT con questa cadenza.
È obbligatorio che gli operatori interpellino telefonicamente il SerT nel caso di:

- scalaggio terapie (metadone, alcover, buprenorfina, antabuse).
- variazioni o introduzioni di terapia, (con richiesta di posologia via fax) in assenza di accordi preliminari sulla delega ai medici e psichiatri consulenti della comunità.
- insorgere di patologie organiche o infortuni.
- scompensi sul piano psichico.
- segnali di abbandono del programma.

Rapporti epistolari
- Va inviata la comunicazione d'ingresso contestualmente all'ingresso in comunità.
- Va redatta una relazione dettagliata dopo 3 mesi di permanenza in comunità (vedi format). È bene che a questa relazione venga allegato un progetto terapeutico che indichi obiettivi, tempi e azioni.
- Vanno inviati aggiornamenti trimestrali sull'andamento del programma al quale allegare eventuali modifiche e variazioni.
- Va redatta una relazione conclusiva da inviare prima della dimissione quando si tratti di dimissione concordata o dopo quando si tratti di abbandono/interruzione del programma.
- Va inviata la comunicazione di dimissione contestualmente alla dimissione stessa.

08. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E CON LA RETE SOCIALE ESTERNA

La comunità intende coinvolgere nel percorso dei soggetti tossicodipendenti anche le famiglie, attraverso incontri monofamiliari che avvengono per lo più alla presenza dell'interessato. Tali incontri possono fornire all'équipe informazioni complementari utili a ricostruire con maggior precisione il contesto familiare. Inoltre possono facilitare la comunicazione tra i membri della famiglia stessa, favorendo un ampliamento della consapevolezza dell'esperienza condivisa e l'elaborazione di nuove e più adeguate regole di convivenza.

09. SCUOLA, FORMAZIONE PROFESSIONALE, ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ALL'AUTONOMIA ABITATIVA

Se il percorso all'interno dell'ambiente comunitario (circa 18 mesi) ha avuto un esito positivo, la persona viene inserita in uno degli appartamenti della comunità.
Allo stesso tempo viene fornito un supporto di tipo informativo su tutte le risorse pre-

senti sul territorio: centri di formazione, centri per l'impiego, agenzie interinali, cooperative, ecc.
Viene aiutata la persona nella stesura di un curriculum e istruita sulle modalità più opportune per affrontare un colloquio di lavoro.
Gli obiettivi in questa fase di reinserimento sono:
- il raggiungimento e/o lo sviluppo delle capacità volte al risparmio e alla gestione del denaro, per poter poi possedere le competenze necessarie per affrontare una reale autonomia;
- la ricerca di un successivo alloggio o di una soluzione abitativa alternativa che possa fornire un maggior grado di indipendenza.

10. STRUMENTI

- Supporto educativo
- Sostegno psicologico
- Sostegno farmacologico
- Accompagnamenti sanitari
- Accompagnamenti in Spazio neutro
- Riunioni di gruppo
- Colloqui individuali con gli operatori
- Assegnazione di responsabilità nelle attività quotidiane (lavorative e gestione della casa)
- Attività lavorativa in laboratorio
- Uscite periodiche di svago e culturali
- Attività sportive

11. PRESTAZIONI COMPRESE E NON COMPRESE NELLA RETTA

Legenda

C = COMPRESE
NC = NON COMPRESE
DC = DA CONCORDARE
CONTRIBUTO = QUOTA MENSILE EROGATA DALLA COMUNITÀ AI PAZIENTI IN FASE DI INSERIMENTO

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
Ponzate di Tavernerio

SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA	
Vitto	C
Vestiario	DC
Prodotti igiene personale	C
Prodotti igiene per la pulizia della casa	C
Detersivi e lavanderia	C
Utenze	C
Tabacco	NC

SPESE ATTIVITÀ OSPITI	
Attività, gite e laboratori interni	C
Accompagnamenti (SerT, UEPE, Uffici vari)	C
Trasporti	C
Vacanze comunitarie	C

SPESE RELAZIONI FAMILIARI	
Uscite per visite a familiari	DC

SPESE MEDICHE	
Visite specialistiche	NC
Acquisto materiale sanitario (apparecchi odontoiatrici, occhiali)	NC
Spese mediche	C
Farmaci	C
Accompagnamenti sanitari	NC

RICOVERI OSPEDALIERI	
Supporto e assistenza non continuativa	C

MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO	
Incontri di verifica periodica con il Servizio inviante	C
Incontri di rete con tutti i Servizi coinvolti sul progetto	C
Incontri con singoli Servizi/operatori (CPS, UEPE, Medici di base)	C
Stesura, compilazione e verifica Progetto terapeutico	C
Stesura relazioni aggiornamento	C

12. CUSTOMER SATISFACTION

Si allegano i questionari per la soddisfazione e per la valutazione della qualità del servizio per gli ospiti. Essi vengono somministrati nei mesi di giugno e dicembre di ogni anno. I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe educativa per le azioni che si rendessero necessarie.

12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI
FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - CENTRO ACCOGLIENZA
PER POLIDIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI PONZATE

NOME _____

FASE DEL PROGRAMMA _____

DATA DI COMPILAZIONE _____

ACCOGLIENZA DELLA STRUTTURA

Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

1 NEGATIVA
2 POCO SODDISFACENTE
3 SODDISFACENTE
4 MOLTO SODDISFACENTE
5 OTTIMA

1) La struttura ti sembra nel complesso adeguata alle attività che vi si svolgono?

1 2 3 4 5

2) Gli spazi per la privacy sono adatti ed accoglienti?

1 2 3 4 5

3) Gli spazi per le relazioni e la socialità sono adatti ed accoglienti?

1 2 3 4 5

4) Gli spazi per le attività terapeutiche sono adatti ed accoglienti?

1 2 3 4 5

5) Gli ambienti sono puliti e curati?

1 2 3 4 5

6) Il cibo è curato, sufficiente e di buona qualità?

1 2 3 4 5

7) Le attrezzature per le attività complessive della comunità sono adeguate?

1 2 3 4 5

8) Senti rispettate le tue convinzioni politiche, religiose, culturali e i tuoi valori?

1 2 3 4 5

12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - CENTRO ACCOGLIENZA PER POLIDIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI PONZATE

NOME _____

FASE DEL PROGRAMMA _____

DATA DI COMPILAZIONE _____

PROGRAMMA TERAPEUTICO

Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

1 NEGATIVA
2 POCO SODDISFACENTE
3 SODDISFACENTE
4 MOLTO SODDISFACENTE
5 OTTIMA

1) La comunità nel suo complesso costituisce una risposta adeguata ai motivi che ti hanno portato ad intraprendere il percorso?

1 2 3 4 5

2) Gli obiettivi del tuo programma sono coerenti con le tue aspettative di migliorare la qualità della tua vita?

1 2 3 4 5

3) I membri dell'équipe hanno una professionalità e un'esperienza adeguata al compito che svolgono?

1 2 3 4 5

4)Trovi utili i gruppi in cui sei inserito per osservare e modificare alcuni tuoi comportamenti?

1 2 3 4 5

5) Gli incontri individuali con gli educatori e con gli specialisti ti sono utili?

1 2 3 4 5

6) La cura della salute risponde nei tempi e nelle prestazioni alle tue esigenze?

1 2 3 4 5

7) Le attività di laboratorio ti sono utili per la gestione del tempo quotidiano?

1 2 3 4 5

8) Gli incontri con le famiglie sono organizzati in maniera adeguata?

1 2 3 4 5

9) Gli incontri con i Servizi invianti sono organizzati in maniera adeguata?

1 2 3 4 5

12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - CENTRO ACCOGLIENZA PER POLIDIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI PONZATE

NOME _____

FASE DEL PROGRAMMA _____

DATA DI COMPILAZIONE _____

ATTIVITÀ

Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

1 NEGATIVA
2 POCO SODDISFACENTE
3 SODDISFACENTE
4 MOLTO SODDISFACENTE
5 OTTIMA

1) Le attività di tempo libero, le uscite e le vacanze ti sembrano interessanti e costituiscono momenti piacevoli nella vita comunitaria?

1 2 3 4 5

2) Ti senti partecipe dell'organizzazione della vita in comunità?

1 2 3 4 5

3) La presenza dei volontari ti sembra utile e propositiva per le attività non strettamente terapeutiche?

1 2 3 4 5

4) Il gruppo in cui sei inserito ti è utile per osservare e modificare alcuni tuoi comportamenti?

1 2 3 4 5

AGGIORNAMENTO
MAGGIO 2017

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS
Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano
TEL 02 62911975
FAX 02 6570024
SITO www.fondazionesomaschi.it
FACEBOOK somaschi.it
MAIL fondazione@fondazionesomaschi.it
C.F. 97597340153
P. IVA 07657150962

CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE
Via Montegrappa 1,
22038 Ponzate di Tavernerio (CO)
TEL 031 420318
MAIL ponzate@fondazionesomaschi.it

DIPENDENZE
MALATTIA E TERMINALITÀ
MINORI
FRAGILITÀ SOCIALE
MAMMA BAMBINO