Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

Comunità Terapeutica Riabilitativa Femminile "A Stefano Casati"

Ultima revisione: 11/11/2026



Cooperativa "A Stefano Casati"

via Imbonati, 4 - 20838 Renate (MB)

tel. 0362 999 018 - e-mail: renate@casaticoop.it

www.casaticoop.it

Comunità "A Stefano Casati" - U.O. Renate

Comunitacasatirenate

Indice

- La Carta dei Servizi ..... pag. 3
- La Cooperativa "A Stefano Casati"..... pag. 4
- Moduli accreditati ..... pag. 5
- Organigramma del personale ..... pag. 6
- L'équipe ..... pag. 7
- Come si accede alla Comunità ..... pag. 8
- Tariffa giornaliera ..... pag. 9
- Tempo di permanenza medio ..... pag. 9
- Il programma terapeutico ..... pag. 10
- Fasi del programma terapeutico ..... pag. 12
- Modulo sperimentale di percorso terapeutico residenziale per adolescenti in comunità terapeutica ..... pag. 14
- Modulo specialistico per mamme con bambino. Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni ..... pag. 16
- Attività prevista. Giornata tipo ..... pag. 17
- Assistenza ..... pag. 18
- Gestione rapporti esterni ..... pag. 19
- Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini: soddisfazione, suggerimenti e reclami. Accesso alla documentazione ..... pag. 20
- Fac-simile modulo per apprezzamenti o reclami ..... pag. 21
- Fac-simile scheda di rilevazione del grado di soddisfazione UTENZA ..... pag. 22
- Fac-simile scheda di rilevazione del grado di soddisfazione FAMILIARI ..... pag. 23
- Caratteristiche della struttura..... pag. 24
- Come raggiungere la comunità ..... pag. 24
- Immagini della comunità ..... pag. 25

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai nostri enti, in ottemperanza alle indicazioni di legge.
Le nostre cooperative e l'Associazione hanno elaborato questa Carta dei Servizi con il preciso impegno di rendere il più possibile trasparente il loro operato e di migliorare costantemente i propri servizi.
Tale documento può essere oggetto di variazioni in base a cambiamenti e miglioramenti dei servizi offerti.
La Carta dei Servizi infatti:

- Informa sulle procedure per accedere ai Servizi
- Indica le modalità di erogazione delle prestazioni
- Assicura la tutela dei clienti individuando gli standard di qualità e controllando che vengano perseguiti e raggiunti.
- Indica le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini.

A quali principi si ispira la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali, secondo la DPCM del 27/10/1994:

Eguaglianza

I nostri servizi sono accessibili a tutti senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialità

I comportamenti dei nostri operatori nei confronti delle persone svantaggiate, diversamente abili, enti e committenti sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari e i giorni indicati.

Partecipazione

Le persone svantaggiate, i diversamente abili, gli enti e i committenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel rispetto della legge sul trattamento dei dati personali) e ci fanno cosa gradita nel prospettarci osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è garantita attraverso la formazione permanente degli operatori.

La Cooperativa "A Stefano Casati"

La Società Cooperativa Sociale "A Stefano Casati" ONLUS è stata costituita nel 1998 e si occupa di erogare prestazioni educative, psicologiche e di assistenza a persone svantaggiate, adulti o minori, e a soggetti con problemi di dipendenza, per favorire un processo di recupero della propria autonomia ed un miglioramento del proprio benessere.
La Cooperativa è riconosciuta come Ente Ausiliario Accreditato dalla Regione Lombardia per gli effetti della D.G.R. n. 7/7775 del 18/01/01 per le unità d'offerta che insistono sul territorio dell'ASL di Monza e Brianza, e della D.G.R. n. 1977 del 06/05/1998 per le unità d'offerta che insistono sul territorio dell'ASL 1 Provincia di Milano.
Il presidente della Cooperativa è il Dott. Cristiano Ferro.

La Cooperativa gestisce le seguenti unità di offerta:

- Comunità Terapeutico – Riabilitativa – Residenziale di Renate, con modulo specialistico per madri con figli, sita in via Imbonati 4 -20838 Renate (MB)
  tel. e fax 0362/999018. E-mail renate@casaticoop.it

- Comunità Educativa per adolescenti femmine di Renate, sita in via Imbonati 4, a Renate 20838 Renate (MB) tel. e fax 0362/999018. E-mail renate@casaticoop.it

- Comunità Terapeutico - Riabilitativa residenziale femminile di Fagnano di Gaggiano, sita in via Marchesa Medici, 1 - 20083 Fagnano di Gaggiano (MI)
  tel. 02/90843067 E-mail fagnano@casaticoop.it

- Comunità Educative mamma/bambino "Villa Iris" e "Il Giglio" di Fagnano di Gaggiano, site in via Marchesa Medici, 1 - 20083 Fagnano di Gaggiano (MI)
  tel. 02/90843067 E-mail fagnano@casaticoop.it

- Centro Ascolto di Abbiategrasso, sito in via Foscolo 10 - 20081 Abbiategrasso (MI)
  tel. e fax: 02/94964953. E-mail amministrazione@casaticoop.it

Per informazioni telefonare a: assistente sociale Adele Ciceri
Tel. - 02/83645478 - e-mail: adele.casaticoop@libero.it

Moduli accreditati

La Comunità Terapeutica Riabilitativa Femminile "A Stefano Casati" di Renate è accreditata per 14 posti:

1) Modulo Comunità Terapeutico Riabilitativa Residenziale (TRR) (10 posti)

2) Modulo di trattamento specialistico Mamma/Bambino (4 posti)

La comunità è gestita da "A Stefano Casati" Società Cooperativa Sociale ONLUS con sede legale in via Foscolo 10, 20081 Abbiategrasso (MI), Cod. Fisc. e P. IVA: 12262580157.

La comunità è in esercizio con DIA n. atto 1075/2011, dal 09/09/2011 e n. atto 83012/2011, data atto: 24.10.2011, per 14 posti.
Accreditamento con DGR n. 3145 del 20/03/2012 per n. 10 posti di servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale e per n. 4 posti di modulo specialistico per madri con bambini.

Ogni anno viene sottoscritto un contratto con l'ATS Brianza.

Condizioni che danno diritto all'accesso. Destinatari.

1) Persone con problemi di dipendenza e alcooldipendenti di sesso femminile (TRR)

2) Persone con problemi di dipendenza e alcooldipendenti di sesso femminile con i figli al seguito (modulo specialistico Mamma/Bambino)

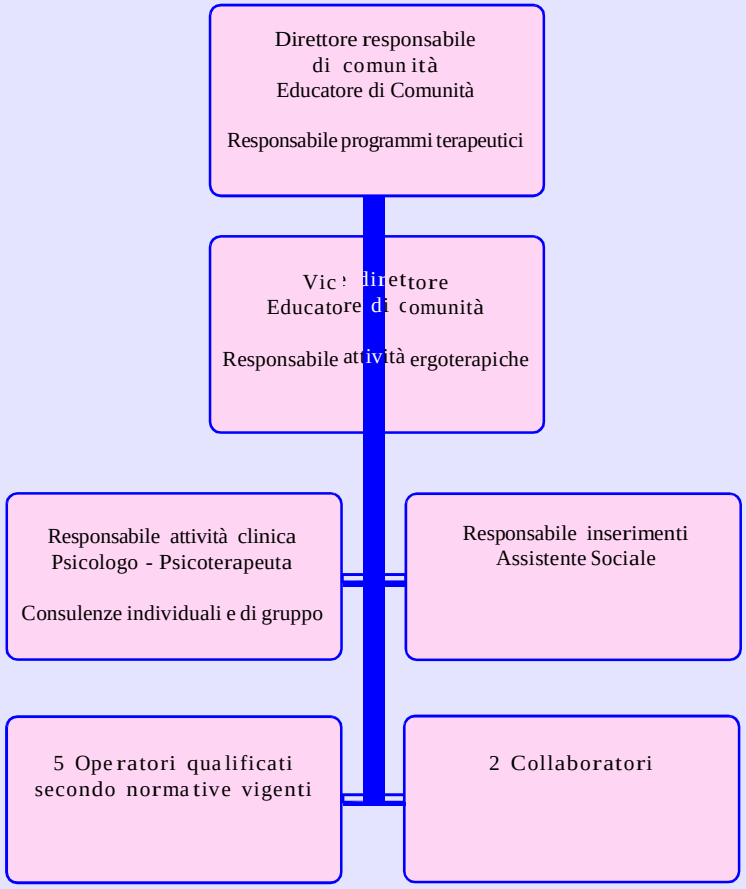
3) Detenute ammesse a misure alternative alla detenzione, su disposizione dell'autorità giudiziaria, anche con figli al seguito, sia in affidamento sociale, sia agli arresti domiciliari.

Orario di funzionamento dell'unità di offerta

La Comunità femminile è aperta tutto l'anno 24 ore su 24.
La presenza del personale secondo gli standard regionali è assicurata dalla turnazione prevista, disponibile presso la comunità e la sede legale.

Organigramma del personale

Il personale della struttura risponde ai requisiti previsti dalla DGR 7/12621 del 7 Aprile 2003 ed è composto dalle seguenti figure professionali:



L'équipe

Direttrice: E' responsabile del buon funzionamento della vita comunitaria. Ispira la sua azione ai criteri generali della collaborazione con i colleghi e del senso di autorità. La Direzione, con la collaborazione di tutto lo staff educativo e dei volontari governa sia le azioni terapeutiche sia l'organizzazione generale.
Il controllo ed il coordinamento dovrà avvenire attraverso:
- l'amministrazione e la corretta relazione con i Servizi invianti (in collaborazione con il Centro di Ascolto);
- la cura dei rapporti con gli enti di controllo ed istituzionali (in collaborazione con il direttore generale o il presidente);
- supervisiona la programmazione e l'organizzazione della giornata comunitaria per agevolare le attività educative rese dai propri collaboratori;
- è a cura del direttore la gestione dell'orario di lavoro (turnazioni), il controllo e la supervisione di tutto il personale dipendente, dei collaboratori e dei volontari.

Vice direttrice: Sostituisce la direttrice quando questa è assente. Coordina le attività ergoterapiche.

Psicologo - psicoterapeuta: Consulente. E' incaricato dei colloqui individuali settimanali con i singoli utenti, della tenuta dei gruppi terapeutici, della procedura di valutazione e della stesura della parte psicologica delle relazioni periodiche ai servizi invianti. E' presente all'équipe con funzione di supporto al monitoraggio ed alla supervisione dei percorsi terapeutici individualizzati ed al lavoro degli educatori.

Educatori/educatori: La funzione fondamentale dell'educatore è quello di sviluppare l'osservazione e il rimando nella convivenza concreta con l'ospite. L'educatore osserva il comportamento dell'ospite, cerca il più possibile di entrare in relazione verbale con l'ospite, osserva eventuali successi o eventuali atti mancati, li rimanda all'ospite per una possibilità di approfondimento, segnala a computer i dati sintetici dell'osservazione necessari al Direttore per le funzioni di verifica. Gli educatori sono corresponsabili con il Direttore del mantenimento di un ambiente di convivenza pulito e ordinato, nonché di relazioni civili, organizzate, verificabili e verificate. Gli educatori improntano il rapporto con l'utenza ai criteri generali di rispetto e autorevolezza.
Nell'ambito della vita comunitaria l'educatore segue:
- organizzazione dei servizi (cucina, dispensa, lavanderia, stireria, manutenzione, ecc.)
- organizzazione lavorativa del laboratorio;
- organizzazione del tempo libero;
- organizzazione culturale e sportiva.

Educatore di riferimento: Ogni educatore può essere incaricato di essere operatore di riferimento per una o più ospiti, e in questa funzione avrà il compito di raccogliere la cartella anagrafica e anamnestica informatizzata del paziente. L'operatore ha inoltre il compito di redigere ed aggiornare periodicamente il P.I. e il P.A.I.

Come si accede alla comunità

Le modalità di accesso ai servizi residenziali delle nostre unità d'offerta, e i criteri della lista d'attesa rispondono alla vigente normativa riferita al DGR 3540 del 30/05/2012.

Richiesta di inserimento

La nostra organizzazione prevede un unico servizio di accesso per tutte le nostre unità d'offerta. Tale servizio, denominato Centro Ascolto, si trova presso Abbiategrasso (MI) in via Ugo Foscolo n. 10. Responsabile è Adele Ciceri, assistente sociale.
Tel. e fax: 02 94 96 49 53, e-mail: amministrazione@casaticoop.it
Tale modalità permette così di poter effettuare una attenta valutazione della richiesta con una risposta che sia il più compatibile possibile con le particolarità della paziente, dato che nella nostra organizzazione operano più realtà per la stessa tipologia di utenza.
La richiesta di accesso al servizio può avvenire con modalità diverse. Nel caso in cui l'invio è richiesto da un servizio specialistico socio-sanitario come Ser.T o N.O.A, è l'operatore del servizio che prende contatti direttamente con la responsabile del Centro Ascolto, solitamente sono contatti telefonici a cui segue l'invio di documentazione psico-socio-sanitaria. Diversamente se è il paziente o i famigliari che si rivolgono direttamente al Centro Ascolto sarà premura della responsabile indicargli il servizio sanitario specialistico di loro riferimento. Nella prassi a tale invio segue una telefonata informativa della responsabile del Centro Ascolto che anticipi l'invio della paziente.
Questa modalità viene utilizzata per pazienti residenti sul territorio della Regione Lombardia, e per tutti i pazienti residenti su territori di altre regioni.

Condizioni che danno diritto all'accesso. I criteri di inclusione:

Sesso femminile; età non inferiore ai 15 anni; pazienti con certificazione emessa da un servizio sanitario specialistico per dipendenza; donne gravide; donne con figli anche con Decreto del Tribunale per i Minorenni; in misura alternativa alla detenzione come affidamento e arresti domiciliari.

I principi di esclusione:

Sesso maschile; minori al di sotto dei 15 anni; coppie; pazienti con grave diagnosi psichiatrica; pazienti con gravi problemi medici incompatibili con la vita comunitaria.

Criteri di accoglienza e di presa in carico. Modalità di ammissione

Verificati questi due primi passaggi, si passa alla modalità di ammissione. La responsabile del Centro Ascolto valuta la documentazione inviata dai servizi specialistici riferita alla paziente, se del caso richiede agli stessi eventuali integrazioni. Solitamente segue un incontro con la paziente per un primo colloquio di conoscenza, a discrezione del servizio specialistico può avvenire anche alla loro presenza o singolarmente con la paziente. Il colloquio ha lo scopo di orientare la paziente sul tipo di progetto che il programma terapeutico prevede, sulle attività previste, sul tipo di regolamento, e sul tipo di servizi erogati e portando l'attenzione anche su quelli che la struttura non è autorizzata ad erogare per sua struttura interna e per accreditamento.

Effettuato il colloquio si attende che la paziente esprima la sua intenzione di cura. Se favorevole, la responsabile del Centro Ascolto, valuta tra le unità d'offerta quale risponde in quel momento ad una disponibilità di posto. Qualora il posto ci sia in entrambe le comunità, verrà fatta una ulteriore valutazione tra le caratteristiche della paziente e il "gruppo ospiti" presenti in quel momento nelle due realtà, onde poter meglio indirizzarla. Qualora non vi sia la disponibilità di posto in nessuna delle due realtà la paziente viene inserita in una lista d'attesa per la quale i criteri sono stati concordati tra le direzioni delle unità d'offerta e la responsabile del Centro Ascolto con l'avvallo del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale.
Trascorsi questi passaggi, viene proposto alla paziente di poter effettuare una visita guidata presso l'unità d'offerta identificata e un colloquio con la direttrice della stessa.
Assolto anche a questo passaggio, la responsabile del Centro Ascolto in collaborazione con il servizio specialistico e la paziente concordano una data di inserimento.
Solitamente se si verifica una disponibilità immediata di posto, questi passaggi avvengono in un massimo di tre settimane dalla segnalazione del caso.

Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa

I criteri oggettivi della lista d'attesa sono qui di seguito riportati:
- cronologia dell'arrivo della richiesta di valutazione, da intendersi come invio di una relazione che contenga una valutazione da parte del servizio specialistico.
- se la paziente è gravida o ha con sé il proprio bambino.
- presenza nella richiesta di valutazione di una problematica sociale molto importante (pazienti senza dimora, senza alcuna forma di reddito, senza riferimenti utili famigliari).

Tariffa giornaliera

Tariffa base

Per la gestione delle persone inviate dai Ser.T. (Servizi Territoriali per le Dipendenze), dai N.O.A. (Nucleo Operativo Alcologia) o S.M.I. (Servizio Multidisciplinare Integrato) la tariffa giornaliera è definita dalle attuali disposizioni regionali:
- Donne in TRR (Comunità Terapeutico Riabilitativa Residenziale): 75,70 euro .
- Modulo di trattamento Specialistico Mamma/Bambino: 73,50 euro .

La tariffa per il bambino è invece di 109,00 + 5 % IVA (eventuale secondo figlio euro 93.00+iva 5%)
E' attivo il Servizio di Spazio Neutro a euro 55,00 /ora (+IVA al 5%)
Non sono previsti costi aggiuntivi per prestazioni specifiche. Nel caso vengano fatte richieste particolari dai servizi o dagli utenti, queste verranno senz'altro prese in considerazione
L'assistenza medica fornita dalla Comunità è quella erogata dal Servizio Sanitario Nazionale.

Tempo di permanenza medio

Il tempo di permanenza medio previsto è di 18 mesi

Il programma terapeutico - riabilitativo

La comunità terapeutica si configura come un ambito protetto: un luogo dove il singolo soggetto può interrompere l'uso di sostanze ed i comportamenti problematici ed intraprendere la propria cura, anche attraverso il confronto nel gruppo.
L'incontro ed il confronto tra il paziente e l'altro paziente, sostenuto dal personale incaricato, in una condizione di relativa sospensione del sintomo, si accompagna ad un processo di riconoscimento della propria condizione di malattia, motivandolo al cambiamento.
L'esperienza comunitaria si propone di accompagnare i nostri pazienti a superare l'identificazione con la propria patologia, sostenendo invece una identificazione di ruolo che riorienti alla partecipazione attiva alla vita sociale. Tale processo è favorito dalla strutturazione del programma giornaliero, che si articola in molteplici attività, ciascuna condotta e supervisionata da personale professionista incaricato o volontario qualificato. Il programma, scandendo un ritmo ed una ripetizione, costituisce un aspetto fondamentale della regolazione del tempo della cura residenziale. E' richiesta una progressiva partecipazione attiva e responsabile del paziente, con un'assunzione di ruolo all'interno del complesso sociale comunitario. L'osservazione dei progressi che il paziente compie nei vari ambiti viene compiuta utilizzando una griglia che definisce degli step evolutivi.

AREE TEMATICHE OBIETTIVI GENERALI	PRIMO PASSO	SECONDO PASSO	TERZO PASSO
1. Rispetto delle regole	trasgredisce alle regole	riconosce le trasgressioni	ha compreso il senso delle regole e le ha fatte proprie
2. Controllo dell'impulsività	e' estremamente impulsivo	prima di agire riflette su quanto sta facendo	si assume la responsabilità dei propri comportamenti
3. Tolleranza alla frustrazioni	non tollera il limite	accetta il limite	*comprende* il significato del limite
4. Modalità comunicative delle richieste	mente	ricorre a sotterfugi fa *richieste* strumentali e raggira	è chiaro nei comportamenti e nelle richieste
5. Stile comunicativo	utilizza un codice di comportamento atteggiamento e linguaggio di tipo "mafioso"	si adegua con comportamenti e linguaggi adatti alla situazione	fa presente nei gruppi comportamenti poco adeguati propri e di altri

Superato il periodo di accoglienza, in cui vengono raccolte osservazioni, informazioni anamnestiche e valutazioni, viene elaborato un Piano Terapeutico Individualizzato che recepisce anche le indicazioni del servizio inviante.

Il Piano Terapeutico definisce problematiche specifiche per aree (medica, psicologica, relazionale, legale, genitoriale ecc.) ed obiettivi e strumenti specifici di cambiamento.
Diversi setting d'impostazione educativa si susseguono per tutta la giornata: attività di servizio alla comunità, occasioni di recupero scolastico, ambiti formativi, percorsi di orientamento professionale, laboratori ergoterapici ed iniziative di accompagnamento al lavoro, attività sportive e momenti di animazione culturale.
Negli ambiti di pertinenza educativa viene proposto un training di descrizione di ciò che succede (fatti, pensieri concomitanti, reazioni emotive) per sostenere il paziente in una presa di coscienza della realtà e dei propri obiettivi e pattern comportamentali. Durante le attività educative viene valorizzata la relazione interpersonale tra operatori e pazienti attraverso la costante sollecitazione alla comunicazione verbale. Il contenuto del discorso viene spesso ricondotto dalle domande degli educatori a ciò che accade nell'attualità, favorendo la rielaborazione simbolica. La paziente racconta agli educatori "pezzi della propria vita" che associa alle esperienze attuali. Questo materiale di confidenze contribuisce al lavoro di supervisione in équipe.
Sono previsti colloqui di verifica settimanali tra la paziente e la responsabile all'interno dei quali si affrontano accadimenti avvenuti in comunità e la rimodulazione del percorso, dove la paziente ha modo di esporre i propri punti di vista, prospettive e richieste.
Nella conduzione di questi colloqui, la responsabile si avvale delle osservazioni raccolte dal personale in tutti gli ambiti della vita comunitaria.
Il programma comunitario prevede la presa in carico psicologica e psicoterapeutica di ogni utente. Il servizio di psicologia clinica offerto dalla comunità terapeutica prevede la valutazione psicodiagnostica dei pazienti in ingresso e in itinere ed il trattamento nei termini di una psicoterapia individuale a orientamento dinamico e una psicoterapia di gruppo supportivo-espressiva.
I pazienti incontrano il terapeuta con cadenza settimanale nel setting individuale e due volte la settimana nel setting gruppale.

Giornata tipo: Si svolge prevalentemente all'interno dello spazio abitativo della comunità e prevede la partecipazione alle attività educativo-formative di laboratorio, intervallate dagli appuntamenti per i colloqui psicologici e di verifica.

Regole comportamentali: la permanenza in comunità si fonda sulla libera adesione dell'ospite che al momento dell'ingresso sottoscrive il regolamento.
L'esperienza di vita comunitaria è regolata da norme che sanciscono il limite normalmente inscritto nelle relazioni sociali civili. Nel caso l'ospite agisca comportamenti fortemente disfunzionali al programma terapeutico o pericolose per sé o gli altri, può essere invitato ad allontanarsi dalla struttura immediatamente.

Interruzione del programma: Nel caso il paziente interrompa spontaneamente il programma terapeutico per rientrare in famiglia, la struttura informa immediatamente l'ente inviante, con cui concorda l'eventuale tenuta posto per 15 giorni.
Per l'eventuale riammissione la procedura viene concordata caso per caso col servizio inviante.

Fasi del programma terapeutico - riabilitativo

Il progresso nel percorso terapeutico è scandito dal passaggio attraverso varie fasi, ognuna con della proprie peculiari caratteristiche.

Accoglienza

L'inserimento in comunità presuppone la progressiva integrazione del soggetto all'interno del complesso sistema di relazioni comunitarie.
La possibilità di continuo confronto approfondito tra coloro che condividono lo spazio della comunità terapeutica, a partire dal racconto della personale vicenda umana e dall'ascolto della storia degli altri all'interno della quale poter reperire qualcosa di sé, costituisce un fondamentale prerequisito per poter accedere ad un'esperienza terapeutica.
La fase di accoglienza, che ha la durata tre mesi , è la fase in cui una persona stabilizza la propria presenza in comunità.
In questa fase la persona non può uscire da sola dalla struttura e viene accompagnata da un educatore o da un volontario per quelle necessità che prevedono una uscita.
In questa fase non viene richiesta alla persona l'assunzione di responsabilità collettive, che vengono invece assegnate nelle fasi successive.

Permanenza 1

Il passaggio dal momento di prima accoglienza alle fasi di permanenza viene effettuato a seguito di valutazione del caso discussa in sede d'équipe, rilevando la collaborazione del paziente al programma educativo-riabilitativo e l'adesione alle proposte di cura.
Nel luogo della comunità terapeutica ciascun paziente è chiamato ad assumersi progressivamente l'impegno responsabile sia di curare la propria persona che di concorrere direttamente allo svolgimento di attività domestiche.
Queste responsabilità (gestione della dispensa, della lavanderia, del servizio stireria, del laboratorio, degli spazi esterni, dello smaltimento dei rifiuti, ecc.) vengono assegnate dall'équipe e normalmente fatte ruotare fra le ospiti.
Il programma educativo prevede il coinvolgimento dell'ospite nelle attività ergoterapiche presso il laboratorio di formazione lavoro interno alla struttura.
Le attività di laboratorio vengono condotte dall'operatore della comunità incaricato di realizzare per l'ospite un percorso formativo continuo, orientato a sostenere la partecipazione responsabile.
In questa fase la paziente inizia a gestire responsabilmente degli spazi di autonomia esterni alla comunità che possono essere il recarsi sola alle visite mediche o ad appuntamenti concernenti il programma terapeutico individualizzato.
In questa fase può essere attivato un percorso di riqualificazione professionale o di studio esterno alla comunità. Tale decisione viene valutata caso per caso.

Permanenza 2

In questa fase l'ospite inizia la fase di costruzione del proprio futuro, verificando le proprie competenze nel gestire una parziale autonomia all'esterno della comunità. E' la fase in cui inizia la ricerca lavoro. L'ostite sarà supportatato nella stesura di una curriculum appropriato e potrà usufruire della collaborazione del suo educatore di riferimento per organizzare la ricerca lavoro. Condizione per la ricerca lavoro è che siano trascorsi almeno sei mesi dall'ingresso.

Reinserimento sociale

Il reinserimento sociale può iniziare dopo che le condizioni di lavoro si sono stabilizzate. In questo periodo l'ospite avrà la possibilità di gestire il suo tempo libero in autonomia secondo il progetto previsto, per reinserirsi nel tessuto sociale. Una volta accumulato un risparmio sufficiente sarà pronto per cercare una soluzione abitativa autonoma e alle successive dimissioni. Nel caso esistano risorse abitative precedenti o un lavoro a cui tornare ci si orienterà per un rientro graduale sul territorio di provenienza.
La fase di reinserimento ha la durata media di 6 mesi.

Criteri di dimissioni

Le dimissioni avvengono quando, il paziente, il servizio inviante e l'équipe, di comune accordo, valutano che il progetto di cura può considerarsi concluso in riferimento agli obiettivi che si erano posti. Solitamente ciò avviene quando sono raggiunti i presupposti per una vita autonoma da un punto di vista abitativo e lavorativo.

Dimissioni/trasferimento ad altra struttura

In caso di dimissione/trasferimento ad altra struttura viene assicurata la continuità delle cure, trasmettendo eventualmente la necessaria documentazione sociosanitaria, le indicazioni e le informazioni disponibili, sia all'utente che ai servizi referenti.

Verifiche

La verifica del percorso comunitario avviene attraverso riunioni settimanali d'équipe alle quali partecipano il personale operativo della struttura, impegnato nella discussione del caso. Trimestralmente, o quando si ritiene opportuno, in concomitanza a contingenze di percorso particolarmente critiche, vengono effettuati incontri con gli operatori degli enti invianti per la verifica dell'andamento del programma. Ogni sei mesi la responsabile invia una relazione di aggiornamento sul programma terapeutico della paziente ai servizi invianti.

Modulo sperimentale di percorso terapeutico residenziale per adolescenti in comunità terapeutica

Caratteristiche dell'utenza

Adolescenti femmine. A partire dai 15 anni. Con invio da parte del SSN specificatamente SMI o SerD, quindi con regolare certificazione. Con attivo decreto del Tribunale per i Minorenni di affido ad un Ente, o comunque in corso di emissione.
L'adolescente che accede alla comunità terapeutica si trova di solito in un momento di disarmonia tra le esperienze acquisite nel mondo degli adulti e le necessità che ancora sperimenta come adolescente. Le modalità adultizzate e un approccio disincantato al mondo delle relazioni e delle regole sociali, veicolano un'immagine dell'adulto come individuo che non deve essere sottoposto a limiti e a confronto. Un individuo libero, ma spesso in un contesto deviante e quindi al margine e privo di spunti progettuali per il futuro. L'idea di libertà che invece si intende perseguire attraverso la permanenza in un luogo contenuto come quello della comunità è legata alla possibilità di realizzarsi come persona e di partecipare attivamente alla costruzione del proprio futuro e al gruppo con cui si convive. A questo scopo si utilizza l'esperienza della comunità terapeutica con il suo apparato normativo solido e strutturato insieme alla vivacità e varietà degli strumenti ereditati dalla nostra esperienza nella comunità educativa.
L'integrazione di questi elementi intende favorire uno sviluppo più armonioso della personalità delle giovani.

Aggancio e accoglienza

Si prevede un periodo di tre mesi in cui l'adolescente sarà inserita nella struttura residenziale, previo colloquio e visita alla Comunità.
A conclusione dei tre mesi, se l'adolescente è rimasta presso la Comunità, si concorda con il servizio inviante, con l'ospite, la direzione della comunità e la famiglia il Progetto Individualizzato che può prevedere una parte scolastico-formativa ed un riavvicinamento al sistema famigliare.

Rapporto con la famiglia d'origine

In questa fase di vita, ancor di più che per l'ospite adulta, la famiglia d'origine è considerata parte integrante del percorso terapeutico. Già nella fase di conoscenza tra l'ospite e la struttura la famiglia partecipa attivamente alla ricostruzione della storia anamnestica e all'esplicitazione dei bisogni e delle tappe evolutive raggiunte o mancate dalla minore. Si ripercorrono le vicende famigliari, eventuali eventi traumatici o dinamiche conflittuali con la finalità di costruire un progetto di cura che coinvolga la famiglia. A partire dall'inserimento sono previsti colloqui a cadenza quindicinale tenuti dalla direzione o dall'educatore di riferimento e una telefonata alla settimana. Queste occasioni di incontro e contatto oltre a garantire la continuità nel soddisfacimenti dei bisogni affettivi della giovane sono pensate per lavorare sulle modalità comunicative del sistema famigliare e costruire le basi per una relazione soddisfacente in prospettiva di un rientro presso la famiglia d'origine. I genitori verranno inoltre invitati alla partecipazione ad un gruppo settimanale gratuito previsto in spazio serale e condotto da una psicologa /psicoterapeuta. In questo gruppo si affrontano tematiche legate al rapporto genitori-figli adolescenti, aspetti problematici e potenzialità.
In base alle necessità stabilite in fase di valutazione dell'inserimento è possibile strutturare un programma di rientri presso la famiglia.

Attività giornaliere

Nei tre mesi di Accoglienza verrà inserita nelle attività domestiche e cura di sé in affiancamento ad un'ospite adulta con attività così strutturate:
- affiancamento in cucina alla persona di corvè come aiuto cuoca
- occuparsi dell'igiene degli spazi comuni e degli utensili della cucina
- acquisire i primi rudimenti dell'attività di aiuto cuoca
- rispettare le norme di igiene e sicurezza
- adoperarsi per essere puntuale e propositiva

Dal lunedì al sabato ogni giorno è operativo un laboratorio dove si svolgono attività di formazione e creazione in ambito aritistico/artigianale. In questo laboratorio l'utente viene seguita dagli operatori e da personale volontario e maestre d'arte.
Settimanalmente viene compilato un calendario di attività che prevede attività educative di natura culturale/ludico/ricreativo. Sono organizzati laboratori pomeridiani all'interno degli spazi della comunità, ma principalmente si persegue l'obiettivo di favorire per le adolescenti in terapeutica la possibilità di uscire dalla comunità con l'educatore. Questo permette all'adolescente di vivere esperienze vicine al mondo e ai bisogni dell'adolescente con la mediazione dell'adulto che può offrire sicurezza e strumenti per interfacciarsi al mondo esterno. Le uscite con l'operatore possono essere di tipo culturale, sportivo o animativo.

Attività terapeutiche

E' garantita la presa in carico psicologica e psicoterapeutica prevista anche per le adulte, con la possibilità, qualora si raggiunga un numero minimo di attività di gruppo solo per adolescenti con la mediazione di modalità espressive quali la musica, il teatro , il disegno.
Attività terapeutiche individuali: colloquio individuale settimanale con psicologo/ psicoterapeuta e colloquio con educatore di riferimento settimanale.
Attività terapeutiche in gruppo solo adolescenti: In costruzione gruppo di teatro.
Attività terapeutiche in gruppo solo terapeutica (adulte e adolescenti): Imagerie Mentales, training autogeno e gruppo lettura.

Modulo specialistico per mamme con bambino. Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni.

Il modulo specialistico per mamme con figli può accogliere 4 mamme con relativi figli. Le modalità di accesso ed ammisssione seguono le indicazioni della Comunità Terapeutica. All'ente inviante, Ser.t o N.O.A., si aggiunge la collaborazione con il Servizio di Tutela Minori del comune di residenza del minore collocato in comunità con la madre.
Sono previste, in aggiunta al programma della Comunità Terapeutico Residenziale Riabilitativa, le seguenti attività espressamente dedicate:

- Gruppo Mamme: si tiene una volta la settimana, gestito da una pedagogista ed ha l'obiettivo di affiancare le mamme nella loro opera educativa e nell'accudimento dei bambini.

- Per quanto riguarda la presa in carico sanitaria, le madri vengono accompagnate a far si che il bambino venga preso in carica dai pediatri del territorio.

- Eventuali necessità specialistiche vengono gestite con ricorso ai servizi ASL, compresa la Neuropsichiatria Infantile.

- Gestione dei percorsi scolastici: le madri vengono assistite nel percorso di inserimento dei bambini nella scuola di grado corrispondente all' età: dal nido fino alle scuole secondarie. L'operatore di riferimento della madre coadiuva il rapporto della madre con la scuola ove ce ne sia bisogno.

- Tutti gli educatori, ed in modo particolare l'educatore di riferimento, compiono delle osservazioni attente dell'interazione tra la madre e il bambino, sostenendola nell'assumere comportamenti adeguati e funzionali al sano sviluppo dello stesso.

- Nel corso dei colloqui di verifica la relazione tra madre e figlio è fatta oggetto di particolare attenzione.

- Nel caso si renda necessario, la comunità è in grado di offrire un servizio di spazio neutro presso il proprio Centro Ascolto di via Matteotti, 6 a Renate, previo accordo con i servizi invianti che hanno in carico i minori.

- La prestazione medico/infermieristica prevista dagli standard di accreditamento è assolta grazie a una convenzione con il Ser.T. di Carate Brianza.

Interruzione programma

Nell'evenienza che la mamma interrompa il programma terapeutico e lasci il figlio presso la Comunità , oppure che debba lasciare il figlio presso la Comunità, è d'obbligo l'immediato collocamento del minore in idonea struttura, a carico dell'Ufficio Minori del Comune competente sul caso.

Attività prevista. Giornata tipo.

E' ritenuto presupposto importante essere in grado di rispettare gli orari e gli impegni di studio e di formazione lavoro. Collaborare nei compiti connessi al proprio sostentamento e alla convivenza, viene ritenuto un importante punto di partenza per un buon percorso educativo presso la comunità.

La giornata è organizzata nel modo seguente:

ore 07.15 sveglia e prima colazione
ore 07.30 riassetto della propria camera
distribuzione sigarette (solo dai 16 anni in su)

ore 08.00 chiusura delle camere e inizio attività di studio e /o formazione/lavoro all'esterno o all'interno della comunità negli spazi assegnati. Colloqui, gruppi.
ore 10.00 - 10.15 pausa
ore 12.00 termine delle attività, igiene opportuna prima del pasto

ore 12.15 pranzo

ore 13.30 ripresa attività pomeridiane. Colloqui, gruppi.
ore 15.30 - 15.45 pausa
ore 17.30 termine delle attività previste; igiene personale e tempo libero.
Se previste, attività di gruppo secondo calendario

ore 19.30 cena

ore 21.00 attività organizzate in gruppo di carattere culturale o ricreativo

ore 23.00 rientro presso le proprie stanze, osservazione del silenzio nel rispetto del proprio e altrui riposo

Nei giorni festivi la sveglia è posticipata alle 9.00. La mattinata è dedicata alle pulizie di fino. Possono essere previste attività soprattutto a carattere sportivo: escursioni o arrampicate in montagna, uscite organizzate con volontari.

Assistenza

Assistenza sociale

Le problematiche di tipo sociale sono affrontate con assistenza garantita da personale interno dipendente della Cooperativa con contratto a tempo indeterminato.

Assistenza sanitaria

Viene fornita dal Servizio Sanitario Regionale.
L'intervento specialistico per problematiche legata alla dipendenza è garantito grazie a una convenzione con il Ser.T. di Carate Brianza.

Assistenza legale

Viene garantito il contatto tra l'ospite ed i legali che l'assistono. Nel caso siano presenti le condizioni per ricorrere al gratuito patrocinio l'ospite viene assistita nella gestione delle pratiche di accesso. Al momento dell'ingresso l'ospite è invitata a fare presenti le eventuali pendenze legali.

Attività di animazione, sportive e culturali

Sono garantite da volontari dell'Associazione "Prospettiva Domani OVD" con sede ad Abbiategrasso. L'Associazione si occupa della formazione permanente dei volontari in collaborazione con la Cooperativa "A Stefano Casati". Le attività previste sono: gruppo sulla spiritualità, disegno e pittura, attività sportive, cineforum, formazione all'uso del computer ed altre che vengono attivate a seconda dei bisogni e delle disponibilità dei volontari. In situazioni particolari può essere erogata una attività di alfabetizzazione e recupero scolastico.

Gestione rapporti esterni

Rapporti con i servizi di Autorità Giudiziaria: L'ospite che si trovi in misura alternativa alla detenzione è assistita nei rapporti con le istituzioni competenti.
In particolari situazioni critiche di gestione della persona inserita, che possono arrivare alla richiesta di interruzione della misura alternativa, la comunità invia relazione scritta direttamente al giudice o al magistrato.
Le comunicazioni a questo ente vengono solitamente trasmesse tramite relazioni redatte o dalla direzione della comunità o dall'assistente sociale della cooperativa.
Rapporti con l'U.E.P.E. (Uffici Esecuzione Penale Esterna): La procedura prevede rapporti costanti attraverso relazioni scritte nel caso di comunicazioni urgenti riferite ad agiti non consoni al P.T.I. (programma terapeutico individualizzato), o circa eventuali trasgressioni alla prescrizioni date dal magistrato stesso.
Con tale servizio vengono programmate verifiche mensili sull'andamento del P.T. a cui partecipa anche il soggetto. Queste riunioni vengono disposte o presso la sede della comunità o presso la sede dell'UEPE di riferimento territoriale. Periodicamente vengono redatte ed inviate relazioni scritte sul percorso. La relazione con questo servizio viene tenute dalla direzione, dallo psicologo responsabile dei P.T. e dall'assistente sociale della cooperativa.
Rapporti con i servizi sanitari (SERT, NOA, SMI e Amministrazioni Comunali): La procedura prevede incontri periodici di verifica sull'andamento del percorso terapeutico in presenza della persona. E' previsto l'invio di relazioni scritte al servizio inviante ogni 6 mesi o su richiesta. In caso di bisogno vengono condivise riunioni di rete con i referenti del SERT, dello UEPE e la Comunità. Anche in questo caso i rapporti con i referenti del SERT vengono tenuti dalla direzione, dallo psicologo e dall'assistente Sociale della cooperativa.
Rapporti con il territorio: Le relazioni "sociali" con il territorio sono garantite e coordinate attraverso la rete del no-profit, dall'Ufficio Piano di Zona e dal "Centro di Ascolto" della Cooperativa, che ha il compito di creare, mantenere e gestire tutti i rapporti con le istituzione ed i cittadini.
Rapporti con i famigliari: Essendo una questione delicata, le relazioni con i famigliari delle persone inserite sono regolamentate dall'équipe, che decide le modalità di interazione.
Durante il percorso tali interazioni sono ridotte al minimo o se ritenute necessarie sono di norma gestite all'interno di un setting che vede la presenza dello psicologo o dell'assistente sociale o di un educatore.
Gruppo di confrontazione dei genitori: ogni settimana, in collaborazione con l'Ass. "Prospettiva Domani OVD", ai famigliari viene proposta la partecipazione ad un gruppo di "Consulenza alle famiglie", gestita da una psicologa e da un volontario. I gruppi per genitori sono un servizio permanente che la Cooperativa conduce sin dal 1984 e nasce come necessaria integrazione dell'attività clinica offerta in seno alle Comunità con la specificità evidente di sostenere l'efficacia del percorso di cura dei cosiddetti "pazienti designati", inseriti residenzialmente, coinvolgendo anche i loro familiari nel rispetto di un approccio sistemico al trattamento delle dipendenze.
Incontro Famiglie: Tre volte l'anno i genitori saranno inviatati a partecipare all'incontro con i propri figli e gli operatori della comunità per comprendere, condividere, favorire il percorso terapeutico dei loro consanguinei.
Terapia famigliare: Su richiesta, i familiari possono anche usufruire di percorsi di terapia.

Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini: soddisfazione, suggerimenti e reclami. Accesso alla documentazione.

La nostra cooperativa si impegna affinché nelle sue strutture venga garantito il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, sanciti dalla Costituzione e dalle Leggi.
La nostra Cooperativa si pone il problema della tutela delle persone svantaggiate, dei clienti, dei committenti e della verifica della qualità del lavoro svolto.
Lo standard di efficienza/efficacia viene mantenuto attraverso la formazione specifica e aggiornamento permanente rivolto a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano. La garanzia del livello viene inoltre garantita da una equipe di supervisione continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
Garantire ai nostri Clienti (Utenti e Aziende/Enti) la possibilità di sporgere reclamo o lamentela a seguito di un disservizio ci fornisce gli elementi utili a correggere e modificare ciò che non è di gradimento. Nel caso il Cliente voglia sporgere un reclamo potrà farlo utilizzando lo specifico modulo allegato nella pagina seguente. Il modulo per il reclamo, opportunamente compilato, dovrà essere posto nelle apposite "cassette" presenti presso ogni ns. struttura. Il Legale Rappresentante dell'Ente si impegna a condurre un'approfondita indagine al fine di individuare e correggere le cause del disservizio segnalato.
L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze verranno comunicate in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Suggerimenti e rilevazione della soddisfazione

Il Legale Rappresentante incarica uno staff di verificare la soddisfazione prestando attenzione oltre che ai reclami anche ai semplici suggerimenti, che ci auguriamo siano molti.
Inoltre, la rilevazione della soddisfazione delle persone svantaggiate e delle loro famiglie, degli enti, dei committenti avviene tramite la somministrazione del questionario di Customer Satisfaction. La somministrazione dei questionari di rilevazione viene fatta di norma a novembre, con i risultati elaborati e disponibili entro il gennaio successivo.
Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita verrà definito un piano di adeguamento e miglioramento dei servizi resi.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio

Il tempo massimo previsto per l'accesso e per ottenere il rilascio della documentazione sociosanitaria è di un mese dalla data di richiesta. Modalità: la richiesta va fatta per iscritto alla direzione della comunità. Rilascio: la comunità consegnerà a mano la documentazione solo al diretto interessato o a persona delegata. Il costo base per la copia dei documenti sociosanitari è di 50,00 euro fino a 50 pagine + 0,50 euro per ogni pagina in più.

Fac-simile modulo per apprezzamenti o reclami

L'ospite può esprimere le proprie lamentele o apprezzamenti utilizzando il modulo seguente, che viene lasciato a disposizione nella struttura:

Modulo per apprezzamenti o reclami

Alla cortese attenzione
del Legale Rappresentante
della Cooperativa "A Stefano Casati"

Io sottoscritto .....

- Intendo esporre la seguente lamentela:

.....

.....

.....

- Intendo esprimere il seguente apprezzamento:

.....

.....

.....

Data: Firma leggibile

....

Fac-simile scheda di rilevazione del grado di soddisfazione UTENZA

Customer Satisfaction

Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione UTENZA

Domande
Quanto è soddisfatta della competenza degli operatori?
Quanto è soddisfatta della disponibilità degli operatori?
Quanto è soddisfatta dei servizi psicologici individuali?
Quanto è soddisfatta delle attività psicologiche di gruppo?
Quanto è soddisfatta delle attività di sostegno educativo?
Quanto è soddisfatta della comunicazione con l'equipé della struttura?
Area alberghiera:
Quanto è soddisfatta dei servizi di refezione?
Quanto è soddisfatta della qualità del suo alloggio?
Quanto è soddisfatta degli spazi comuni?
Quanto è soddisfatta degli spazi dedicati ai bambini?
Area dell'organizzazione della vita comunitaria:
Quanto è soddisfatta dell'organizzazione del tempo in comunità?
Quanto è soddisfatta delle attività proposte?
Quanto è soddisfatta del tempo libero?
Quanto è soddisfatta delle attività lavorative e di formazione al lavoro?
Quanto è soddisfatta delle attività di sostegno alla genitorialità?
Area dell'assistenza medica:
Quanto è soddisfatta dell'assistenza medica ricevuta in comunità?
Quanto è soddisfatta dell'assistenza medica ricevuta dai suoi figli?
Area delle relazioni esterne:
Quanto è soddisfatta delle relazioni con i suoi familiari?
Quanto è soddisfatta della relazione con i suoi servizi invianti?
Quanto è soddisfatta della gestione degli spazi neutri (se ne usufruisce)?
Quanto è soddisfatta dei servizi esterni di cui usufruisce per i suoi figli (scuola, scuola dell'infanzia, attività sportive, ecc.)?
Area legale:
Quanto è soddisfatta del supporto che riceve in merito a problematiche legali che la coinvolgono?
Quanto è soddisfatta delle possibilità di relazione con il suo/suoi legali?

Fac-simile scheda di rilevazione del grado di soddisfazione FAMILIARI

Customer Satisfaction

Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione FAMILIARI

Domande
Quanto è soddisfatto della competenza degli operatori?
Quanto è soddisfatto della disponibilità degli operatori?
Se ha partecipato a momenti di sostegno psicologico per le famiglie,
Quanto è stato soddisfatto?
Quanto è soddisfatta delle proposte a sostegno della sua famiglia?
Quanto è soddisfatta dell'incontro di confronto tra genitori e figli di oggi?
Quanto è soddisfatto delle strategie scelte dalla comunità, che regolamentano la relazione con suo figlio?
Ha partecipato ai gruppi di confrontazione dei genitori ?
Se si, è soddisfatto di come sono condotti' ? (SE NO, NON RISPONDA)
E' soddisfatto del programma terapeutico che sua figlia stà svolgendo in comunità?
LE CHIEDIAMO DI SCRIVERE SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI , LAMENTELE, CONSIGLI
……

Modalità di elaborazione:
I dati oggetto della presente rilevazione vengono raccolti in forma anonima. Ad ogni questionario viene assegnato un codice composto dal numero progressivo / data della raccolta e dalla sigla di catalogazione: OS per ospite, OP per personale, SI per servizio inviante. . Ad es.: 1/ gennaio 2019/OP.
L'elaborazione avviene in forma anonima riportando i dati nelle apposite tabelle.

Caratteristiche della struttura

La comunità si trova in un immobile di proprietà della famiglia Casati, situato nel centro di Renate. Si tratta di un casa disposta su tre piani di circa 450 mq. con annesso un laboratorio polifunzionale di circa 90 mq. La struttura è stata edificata appositamente nel 1991 ed è costituita da:

- Cortile recintato con annesso spazio verde di proprietà.
- Ampio salone all'ingresso che funge da spazio mensa, salone per le attività e per il tempo libero e comprende uno spazio attrezzato per bambini in età prescolare.
- Ufficio della direzione
- Servizi alberghieri: cucina, lavanderia, guardaroba, dispensa
- Servizi igienici
- 6 camere da letto e 3 bagni, infermeria e terrazzo

Come raggiungere la comunità (vedi anche cartina pag. 28)

Raggiungibilità con mezzi propri: La Comunità Terapeutica Femminile di Renate (MB) si trova in via Imbonati, 4, nelle immediate vicinanze della Scuola Materna ed a 100 mt. dal Comune e dalla Chiesa Parrocchiale. Venendo da Milano o Lecco si segue la Strada Statale 36 (Valassina) fino all'uscita di Veduggio/Renate. Alla prima rotonda si trovano le indicazioni per Renate e dopo pochi km si raggiunge una rotonda al centro del paese. Voltando a sinistra si transita davanti alla chiesa e svoltando sulla seconda strada a destra (via Tripoli) si risale fino ad avere sul lato sinistro la scuola materna. La via Imbonati è la successiva strada sulla destra. Entrando nelle via, si gira poi a destra, cancello verde.

Raggiungibilità coi mezzi di trasporto pubblici: Renate è raggiungibile con il treno (Trenitalia, fermata Renate - Veduggio) e con due linee di autobus (Z232 e Z242).



Immagini della comunità

La comunità si trova in una casa disposta su 3 piani: i primi due ospitano la comunità Terapeutica Residenziale e l'ultimo la Comunità Educativa.

Lo spazio abitativo della Comunità Terapeutica è composto da 6 camere da letto e 3 bagni, infermeria e terrazzo





Immagini della comunità



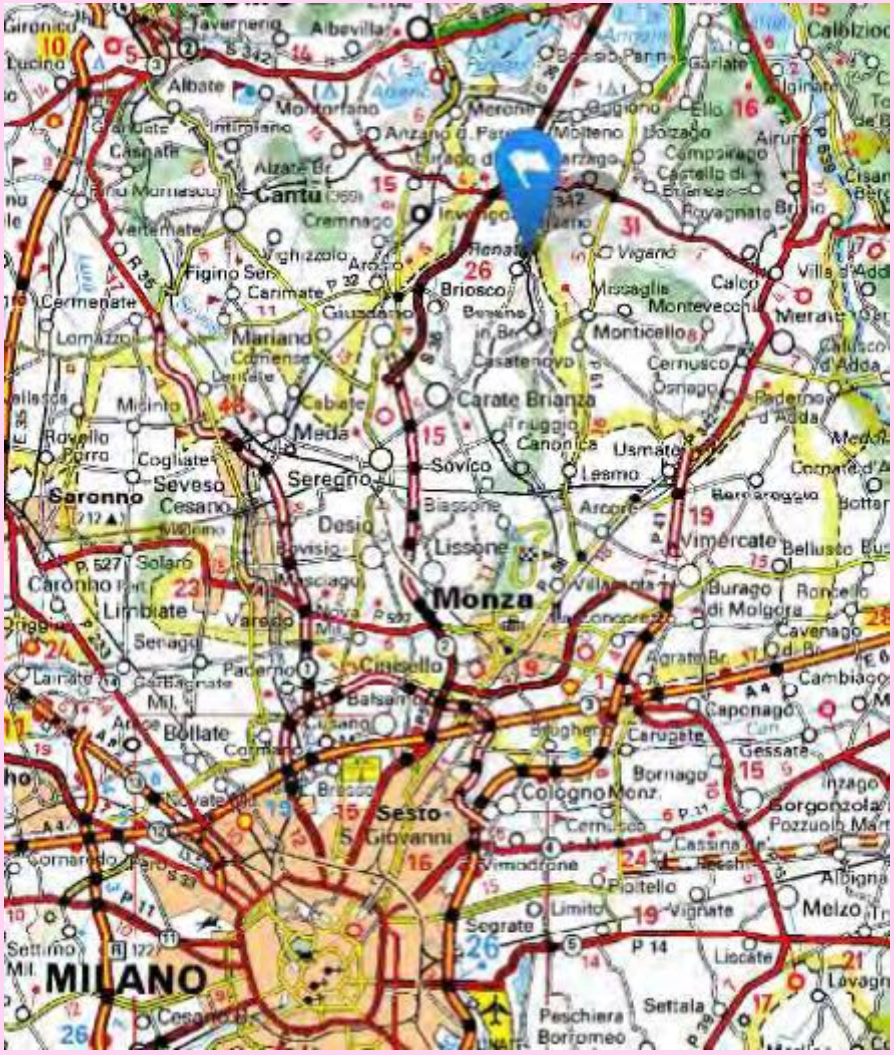


In montagna e in laboratorio





Dove siamo (cartina dettagliata a pag. 24):



Grafica e impaginazione: Giulio Zorloni

Cooperativa “A Stefano Casati”

via Imbonati, 4 - 20838 Renate (MB)
tel./fax 0362 999 018 - e-mail: renate@casaticoop.it