



# COOPERATIVA SOCIALE TETTO FRATERNO

## CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ERGOTERAPICA E PRIMA  
ACCOGLIENZA





La comunità “Tetto Fraterno” nasce ad Erba, una cittadina del comasco, ad opera del suo fondatore Don Bassano Pirovano.



Don Bassano è un sacerdote dell'Opera Don Guanella. E' nato nel 1949, ha conseguito la licenza in Teologia Morale ed è stato ordinato Sacerdote nel 1977. Al rientro da una breve ma intensa esperienza missionaria in Israele, si è buttato a capofitto nella costruzione della comunità essendo stato tra i primi a riconoscere e ad affrontare il problema della tossicodipendenza.

Ai suoi esordi la comunità non era come la conosciamo. Situata in un'altra zona della città, cominciò a muovere i suoi primi passi in sordina: molti volontari e tanta voglia di fare.

Il numero sempre maggiore di persone che si rivolgevano ad essa mostrò che il problema della tossicodipendenza era fortemente presente proprio in una zona che, ricca di industrie e di lavoro, non lasciava supporre o vedere una realtà fatta di una così alta componente di emarginazione e devianza.

Nella sua storia la comunità ha vissuto molti cambiamenti ed è cresciuta anche grazie all'aiuto di persone interessate al problema della tossicodipendenza, le quali hanno dato un grosso contributo nella realizzazione dell'opera.

Attualmente la Comunità “Tetto Fraterno” è una struttura privata accreditata, iscritta nell'apposito albo istituito dalla Regione Lombardia e fornisce un servizio di tipo pedagogico – riabilitativo.

## Presentazione



La Cooperativa Sociale “Tetto Fraterno” gestisce la **Comunità Ergoterapica e Prima Accoglienza**, struttura per il recupero delle dipendenze.

Il servizio, a carattere residenziale, accoglie quanti intendano affrontare un percorso riabilitativo comunitario finalizzato al raggiungimento dell'autonomia.

Vengono accolti soggetti anche sottoposti a trattamenti farmacologici sostitutivi o altri trattamenti prescritti, per una durata non superiore ai trentasei mesi (salvo particolari situazioni concordate con il servizio inviante). Le attività ergoterapiche (di cura degli animali, di assemblaggio, di manutenzione della struttura, di giardinaggio, di cura dei campi) assumono grande importanza e sono considerate strumento privilegiato di educazione, formazione e verifica del percorso comunitario intrapreso.

Le prestazioni offerte dal servizio comprendono:

- un primo contatto, in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta d'aiuto e si illustrano le proposte del servizio
- una valutazione volta alla formulazione di un progetto terapeutico individualizzato per il recupero fisico, psichico e sociale
- attività educative
- sostegno psicologico
- valutazione stato di salute e presa in carico per le problematiche sanitarie

La vita in Comunità è fortemente ritualizzata, con una strutturazione rigida del tempo e delle proposte, per facilitare la costituzione di un tempo interiore, migliorare la qualità della vita e predisporre al cambiamento.

La comunità propone altresì un regolamento interno da rispettare, volto alla riorganizzazione del quotidiano, dello stile di vita e ad offrire punti di riferimento; imparare a rispettare tali norme, a scoprirne il significato, ad accettarle e ad interiorizzarle diventa un atto educativo.

### **Principi fondamentali**

La Comunità “Tetto Fraterno” **accoglie** l’ospite e al contempo **propone delle norme** e un’organizzazione scandita da ritmi ben precisi. Offre così la fruibilità di un codice materno e di un codice paterno.

La struttura si pone come compito quello di valorizzare le potenzialità intrinseche della persona; offre inoltre: la possibilità di comprendere e rielaborare la propria storia personale e di tutte le esperienze vissute nel quotidiano; la possibilità di dare significato e senso alla sua vita, elaborando un progetto futuro; la possibilità di sperimentarsi nella propria responsabilità.

La Comunità è da intendersi per l’utente come frutto della sua libera attività volitiva e non di costrizioni: lui ha scelto di entrarvi e di ricevere il supporto da essa offerto; l’utente **sceglie** la comunità come luogo in cui elaborare il proprio progetto esistenziale in vista di un futuro contrassegnato da un senso e un significato liberamente scelti e consapevolizzati.

### **L’unità d’offerta**

La Cooperativa Sociale Tetto Fraterno gestisce la comunità “Ergoterapica E Prima Accoglienza”, un servizio pedagogico riabilitativo residenziale, abilitato con Determ. N. 429 del 30/09/2003 per 24 posti letto, accreditato con DGR 15562 del 12/12/2003 per 24 posti letto e a contratto con Del. N. 206 del 26/03/2015 per 24 posti letto.

La struttura si sviluppa all’interno di un grande parco ed è composta da due edifici. Uno adibito ad area riservata al personale (uffici amministrativi, educativi e somministrazione farmaci), l’altro ad ospitare gli utenti. La struttura abitativa per gli ospiti si estende su tre piani: al piano terra si trova la zona per la vita comunitaria, ai piani superiori le camere con servizi. Tutta la zona esterna ospita, oltre ad un area verde e ad un parco piantumato, le diverse realtà lavorative: laboratorio artigianale, stalla e zone di ristoro per gli animali.

### **Tipologia di utenti**

La Comunità ospita utenti maggiorenni, di sesso maschile, in possesso di certificazione di patologia di dipendenza rilasciata da un servizio specialistico (SerT, NoA, SMI).

Non sono considerati idonei i soggetti affetti da gravi patologie psichiatriche.

La fase di ammissione è preceduta da almeno un colloquio preliminare con il paziente e dalla valutazione di una relazione multidisciplinare inviata dal servizio referente.

## L'équipe

Le attività svolte nelle diverse fasi del percorso sono seguite da personale specializzato che costituisce l'équipe di lavoro della Comunità. Essa è composta dal responsabile della struttura, dallo psicologo e dagli educatori, oss, affiancati e coadiuvati da tirocinanti e volontari.

Gli operatori si propongono all'utente come base sicura per sostenere un individuo che ha assolutamente bisogno di una stabilità relazionale riparativa. Gli operatori si mettono a disposizione come modelli identificatori alternativi a quelli carenziali o patologici con cui l'utente si è sempre confrontato.

L'équipe si incontra con riunioni periodiche allo scopo di coordinare l'intervento terapeutico diretto agli utenti. Le decisioni dell'équipe vengono sempre prese in collaborazione con i servizi referenti con i quali vengono mantenuti costanti rapporti di confronto e dialogo attraverso incontri in presenza o da remoto, invio di relazioni di aggiornamento sull'utente e contatti telefonici.

## Criteri generali del programma

Nonostante nelle personalità dipendenti si possano riscontrare delle caratteristiche comuni, dei temi dominanti, delle configurazioni intrapsichiche e relazionali simili, dai contributi che ci giungono dalla letteratura e dall'esperienza diretta nella pratica professionale, emerge un quadro piuttosto eterogeneo. L'immagine del dipendente sembra notevolmente differenziarsi sulla base delle proprie caratteristiche individuali e familiari, del proprio percorso evolutivo e del quadro nosologico che meglio lo contraddistingue. Ne deriva che il trattamento proposto per questa utenza debba necessariamente essere personalizzato. Tuttavia, pur tenendo in massima considerazione la necessità di personalizzare il trattamento, la Comunità "Tetto Fraterno" propone ai suoi utenti un programma generalizzato di intervento che si sviluppa lungo tre momenti essenziali: **fase di accoglienza, fase riabilitativa e fase del reinserimento lavorativo e sociale.**

### Fase Di Accoglienza

In questa prima fase si mira principalmente:

- ✓ al recupero psicofisico (regolarizzazione abitudini di vita, controlli medico sanitari),
- ✓ alla conoscenza della storia personale e tossicologica,
- ✓ alla conoscenza della qualità dei rapporti familiari,
- ✓ a ricostruire e chiarire la situazione giuridica,
- ✓ a delineare il profilo psicopatologico dell'ospite.

A conclusione di questa fase si valuta, con il servizio inviante, la possibilità per l'utente di proseguire il trattamento presso la Comunità "Tetto Fraterno" o la necessità di individuare una struttura più idonea alle sue caratteristiche.

**Tempi: 3 / 4 mesi**

### **Fase Riabilitativa**

Questa fase vede la formulazione di un programma individualizzato calibrato sulle reali esigenze e potenzialità dell'utente. Vengono così valorizzate le risorse individuali e si pongono le basi per la formalizzazione di un progetto finalizzato al reinserimento sociale.

In questa fase si mira così:

- ✓ a favorire una maggiore conoscenza di sé,
- ✓ al raggiungimento di una adeguata capacità di autovalutazione delle proprie risorse e dei propri limiti,
- ✓ a stimolare l'autonomia personale, il rispetto per la propria persona (cura di sé, della propria salute), la responsabilizzazione, l'autostima e l'autocontrollo,
- ✓ a preparare alla tenuta nell'attività lavorativa,
- ✓ a stimolare le capacità di problem solving.

**Tempi: questa fase prevede un periodo variabile a seconda dell'evoluzione di ciascun ospite. In genere ha una durata media di 12 – 24 mesi.**

### **Fase del Reinserimento Lavorativo e Sociale**

Il reinserimento sociale e lavorativo si configura come segmento finale del percorso comunitario. Costituisce il momento in cui l'utente, confrontandosi con la realtà esterna, si sperimenta in termini di responsabilità, autonomia, indipendenza e controllo di sé, con la certezza che al ritorno in comunità potrà trovare una "base sicura" cui affidare i propri vissuti. Prima di avviarsi ad una esistenza completamente autonoma, infatti, l'utente continua a permanere in comunità, sino a quando non si concorda con l'utente stesso ed il servizio referente, la definitiva dimissione.

Quest'ultima tappa del trattamento viene ponderata in base alle caratteristiche e all'evoluzione del percorso riabilitativo di ogni utente. Poiché il momento in cui l'utente torna a reinserirsi nel tessuto sociale è la più delicata, la Comunità si propone di intensificare il sostegno e il monitoraggio. In questa fase si mira:

- ✓ alla ricerca attiva dell'impiego (stesura c.v., individuazione impiego idoneo alle proprie capacità, ricerca, valutazione proposte) e dell'eventuale alloggio,
- ✓ a incrementare la fiducia nelle proprie risorse.

**Tempi: anche questa fase può assumere un tempo variabile sulla base delle caratteristiche dell'utente. In genere ha una durata media di 8-10 mesi.**

### **Dimissione**

La dimissione viene concordata con l'utente e il servizio referente sulla base dei risultati ottenuti (riabilitazione e reinserimento sociale).

## **Oltre la Comunità**

Riteniamo che subito dopo la dimissione, non si debba necessariamente proporre un'interruzione programmatica di ogni relazione con l'utente ma si possa continuare a sostenere / accompagnare il soggetto nel suo nuovo progetto di vita.

## **Metodologia**

La metodologia utilizzata consiste in:

### **Interventi di carattere psicologico**

L'attività psicologica prevede una fase iniziale di conoscenza, attraverso colloqui clinici e valutazione psicodiagnostica con l'utilizzo dei seguenti strumenti: MMPI – 2 e/o SCL – 90. Segue l'attività di sostegno psicologico individuale ed eventualmente alla famiglia, ferme restando la volontarietà alla fruizione e alla frequenza da parte dell'utente e dei familiari.

### **Interventi di carattere sanitario**

Tali interventi vengono svolti attraverso:

- Supporto medico ed infermieristico
- Esami ematologici di routine
- Visite mediche specialistiche

### **Interventi di carattere educativo**

Tali interventi vengono realizzati attraverso le seguenti attività:

#### **Colloquio educativo**

Il colloquio educativo con gli operatori/educatori e il responsabile è uno strumento privilegiato di intervento e fornisce possibilità di confronto, supporto, accoglienza, chiarimento e verifica.

#### **Riunioni periodiche**

Le riunioni rappresentano un importante momento di incontro tra tutti gli ospiti e il personale educativo ed hanno lo scopo di promuovere uno spazio di confronto, chiarificazione ed espressione verbale dei vissuti tra i vari attori coinvolti nel processo educativo.

#### **Attività lavorative**

L'attività lavorativa rappresenta un importante strumento di intervento.

Vengono svolte attività di cura degli animali, di assemblaggio nel laboratorio attrezzato della Comunità, di manutenzione della struttura esterna ed interna, di taglio dell'erba nei campi, di trasloco presso i privati, di pulizia degli ambienti comuni e personali, di florovivaistica.



Tali attività oltre ad avere valore educativo sono volte all’acquisizione e al potenziamento di abilità tecniche e operative.

### **Attività formative**

- Culturali: brevi corsi di formazione (cura degli animali, informatica, primo soccorso, ecc)
- Scolarizzazione: gli utenti non impossesso del titolo di licenza media possono frequentare il corso proposto dal CPIA per il suo conseguimento. E’ inoltre data la possibilità di frequentare corsi di formazione professionale, sulla base del programma terapeutico individualizzato concordato con il servizio inviante.
- Patente: possedere la patente di guida aiuta ad incrementare l’autonomia. Pertanto viene promosso lo studio per il suo conseguimento o vengono espletate tutte le pratiche burocratiche atte al riottenimento della stessa.

### **Consulenza legale**

Il servizio di consulenza legale è nato dall’esigenza di tutelare gli utenti in carico, che non dispongono di un proprio avvocato, in relazione a tutte le problematiche giuridiche che li riguardano.

Il consulente si rende disponibile a: ricostruire le posizioni penali, predisporre linee difensive, formulare istanze. Inoltre offre il proprio appoggio nel richiedere conversioni in libertà vigilata per le pene pecuniarie, modifiche delle eventuali misure cautelari disposte dai Giudici per le Indagini Preliminari, ricorsi avverso le sentenze di primo e secondo grado, elezioni di domicilio provvisorio, verifiche con gli Uffici Esecuzione delle Procure della Repubblica in ordine a provvedimenti di cumulo di pene concorrenti o di eventuali revoche di condoni o sospensioni condizionali della pena.

### **Drug test**

A discrezione del personale educativo tutti gli ospiti della struttura vengono sottoposti a drug test per verificare l’eventuale presenza nelle urine di sostanze metaboliti delle varie droghe o dell’alcool.

### **Attività ricreative**

- Gite e uscite con volontari e/o parenti, per favorire la ripresa dei contatti con il tessuto sociale e incentivare l’instaurarsi di positive relazioni con i familiari.
- Tempo libero



### **Verifiche**

L’osservazione è lo strumento di verifica più utilizzato dalla Comunità. L’osservazione viene effettuata dall’intera equipe. L’ospite viene osservato in una quantità di contesti differenti, ciò permette di avere una visione quanto più completa del suo repertorio comportamentale, affettivo, cognitivo e relazionale.

Sono stati individuati dei comportamenti – bersaglio e meta da osservare, comportamenti ritenuti significativi per la valutazione dell’utente nel suo percorso comunitario. Tali osservazioni vengono annotate

su di una scheda di valutazione trimestrale / semestrale. Attraverso la compilazione periodica di tali strumenti da parte dell'equipe viene aggiornata la conoscenza sull'utente, sull'andamento del suo programma per eventualmente ricalibrarlo. Viene poi fornito un feedback all'ospite delle osservazioni e valutazioni effettuate.

Per rendere ancora più efficace l'attività di feedback fornita all'utente, per cercare di evitare distorsioni nella percezione di sé, degli altri e dell'andamento del programma, parallelamente al lavoro di osservazione effettuato dall'equipe, si richiede all'ospite di compilare una scheda di autovalutazione trimestrale / semestrale del tutto simile a quella utilizzata dallo staff educativo. Questo con lo scopo di sensibilizzare l'ospite all'automonitoraggio, all'autocritica, ad incrementare le capacità di introspezione, nonché di contribuire a modificare il proprio comportamento e di avere dei punti di riferimento precisi per valutare l'effettivo percorso intrapreso. I dati emersi vengono poi discussi con l'equipe.

### **Giornata tipo**

La vita in comunità è ritualizzata: l'ordine e la sequenza con cui vengono giornalmente proposte le attività conferiscono prevedibilità agli eventi, infondendo sicurezza. Vi è un tempo per lavorare, un tempo per divertirsi, un tempo per pensare a se stessi in un modo sconosciuto al dipendente.



7.00	7.30	9.00	12.00	14.00	17.00	19.00	21.00	23.30
Sveglia, igiene personale e pulizia degli ambienti ad uso privato	Colazione e pulizia ambienti personali e comuni	Attività occupazionali	Pranzo Riordino sala pranzo e riposo	Attività occupazionali	Termine attività Igiene personale	Cena Riordino sala pranzo	Attività ricreative	Ritiro in camera per la notte

### **Grado di soddisfazione degli ospiti e segnalazione disservizi**

La comunità si è dotata di un questionario che valuta il grado di soddisfazione degli ospiti che viene somministrato annualmente, allegato alla presente carta dei servizi. Gli esiti di socializzazione della rilevazione sono resi noti in apposite riunioni di gruppo.

Inoltre, gli ospiti possono segnalare problemi o suggerimenti:

- Riferendo verbalmente all'equipe educativa. I reclami verbali verranno raccolti per iscritto. Agli stessi verrà data risposta scritta entro max 30 giorni.

- Compilare il modulo di “RACCOLTA RECLAMO O SUGGERIMENTO”. Il modulo andrà imbucato nella apposita cassetta presente nell’infermeria della struttura oppure consegnata al responsabile della struttura. La risposta verrà fornita entro 30 giorni dal ricevimento per i casi dettagliati e riscontrabili; non verrà fornita risposta a questionari incompleti, anonimi, senza i necessari riferimenti a persone, date, circostanze.
- Chiedere incontro al responsabile della struttura.

### **Accesso alla documentazione**

Gli uffici amministrativi sono a disposizione dell’utenza per il rilascio di documentazioni previste ai fini fiscali, mentre per l’accesso alla documentazione sociosanitaria bisogna rivolgersi direttamente al Responsabile della Comunità, che provvede ad autorizzare l’accesso alla documentazione sociosanitaria o per il rilascio di copie conformi. I tempi di risposta a tali richieste è stimato in un massimo di 10 giornate lavorative.

### **Rapporti con le famiglie**

Il percorso comunitario prevede che, qualora la famiglia si configuri come risorsa significativa per l’ospite, venga pianificato un riavvicinamento. Talvolta però, si riscontrano famiglie assenti o rifiutanti, che esplicitano il loro desiderio di mantenersi distanti. Molto più spesso ancora, si incontrano famiglie patologiche aventi un ruolo attivo nella costituzione o nel mantenimento delle problematiche legate alla dipendenza. In questi casi l’importanza dell’intervento con le famiglie viene ridimensionato e i contatti attentamente monitorati.

### **Diritti dell’utente, regole e norme di comportamento**

All’interno di un gruppo di persone che scelgono di affrontare un cammino comunitario si rende necessaria l’introduzione di una serie di norme allo scopo di facilitare la civile convivenza, nel rispetto di sé stessi e degli altri, non come mero modello di riferimento per un intervento di tipo autoritario-coercitivo.

Le regole hanno altresì uno scopo educativo: divengono una proposta alternativa e di confronto relativamente al sistema normativo di riferimento preesistente e cercano di attivare processi di responsabilizzazione personale, ponendo le persone in una posizione di riflessione circa le conseguenze delle proprie azioni.

Al fine di costruire una serena e proficua convivenza all’interno della struttura, si esplicitano i diritti di cui l’ospite potrà godere nel cammino che intraprenderà e si esplicitano, inoltre, le regole e le norme per il rispetto delle quali viene richiesta a ciascuno una attiva collaborazione.

#### **Diritti di ogni utente**

- In comunità l’utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledano la libertà dell’individuo
- Ha diritto a ricevere adeguata assistenza medico - sanitaria

- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose
- Ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni e al servizio
- Ha diritto al rispetto del divieto di fumare
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni
- Ha diritto alla tutela della privacy secondo le norme di legge
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, credenze politiche e religiose

#### **Regole e norme di vita comunitaria**

- In comunità la giornata è scandita da ritmi, orari e compiti che ogni ospite è tenuto ad assolvere, nel rispetto delle sue capacità e possibilità
- Sono assolutamente vietati atteggiamenti di violenza fisica, verbale o psicologica, così come comportamenti di tipo omertoso
- Sono assolutamente vietati l'introduzione e/o l'uso di qualsiasi tipo di sostanza stupefacente e alcol
- Si richiede un atteggiamento cordiale nelle relazioni interpersonali
- All'ingresso in comunità il denaro e i beni preziosi (ivi compresi telefoni cellulari) dovranno essere consegnati agli operatori che provvederanno alla conservazione degli stessi in cassaforte. Il cellulare viene riconsegnato all'ospite in particolari momenti o fasi del programma, sulla base di decisioni prese dal responsabile e dall'equipe educativa
- All'ingresso in comunità dovranno essere consegnati farmaci e psicofarmaci con relativa prescrizione. Ogni richiesta di attivazione, modifica o interruzione di trattamenti farmacologici terapeutici dovrà essere rivolta, tramite gli operatori, al medico competente.  
La comunità non si potrà assumere compiti e responsabilità in tal senso.
- Nessuno degli ospiti potrà lasciare la struttura, anche se temporaneamente, se non accompagnato o preventivamente autorizzato dagli operatori
- A chi fuma verranno consegnate ogni settimana in totale n. 7 pacchetti di sigarette da 10 oppure n.2 pacchetti di tabacco da 30 gr. La distribuzione avviene alle ore 7.30 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì per le sigarette e lunedì e venerdì per il tabacco. Al loro ingresso gli ospiti sceglieranno se usufruire della distribuzione di sigarette o tabacco e saranno invitati a mantenere questa scelta per tutta la durata della loro permanenza in comunità, salvo eccezioni da concordare con il responsabile. Chi non si presenta alla distribuzione non potrà ritirare in un secondo momento. Sigarette e tabacco verranno distribuiti solo agli utenti presenti in comunità, non a

coloro che staranno usufruendo di momenti di permesso. Il quantitativo sarà il medesimo sia nei giorni festivi che feriali.

- All'ingresso in comunità all'ospite verrà assegnata una camera che dovrà mantenere pulita e ordinata per tutta la durata della sua permanenza e non potrà modificarne l'arredamento senza autorizzazione. La camera non potrà inoltre essere chiusa a chiave
- L'ospite potrà cambiare camera solo dopo aver ottenuto l'autorizzazione del responsabile.
- Tutti gli ospiti devono rispettare gli orari del pranzo e della cena, potranno assentarsi solo per motivi di salute o lavorativi, preventivamente concordati
- Ogni ospite deve partecipare alla gestione degli spazi comuni sulla base del calendario dei turni di servizio prestabilito
- Verranno effettuati regolari controlli sui metaboliti urinari, dei cui esiti verrà data comunicazione ai servizi referenti (Ser.T., NOA, UEPE)
- Alle dimissioni l'ospite dovrà portare via con sé tutti i suoi beni, qualora fosse impossibilitato a farlo, la comunità potrà conservarli per un tempo massimo di 15 giorni, dopodiché l'ospite perderà ogni diritto di rivalsa sugli stessi

#### **Regole e norme relative alle comunicazioni con l'esterno**

- Al suo ingresso in comunità, l'utente comunicherà i nominativi delle persone con cui vorrà mantenere contatti telefonici durante la sua permanenza. Dopo una condivisione con il servizio inviante, verrà data eventuale autorizzazione a ricevere telefonate da dette persone. Le telefonate in entrata e in uscita destinate all'ospite saranno comunque filtrate dal responsabile della comunità (o da un suo delegato) per l'accertamento dell'identità del chiamante
- Per una forma di rispetto nei confronti di tutti gli ospiti le telefonate in entrata dovranno essere di breve durata
- Le telefonate personali con il proprio cellulare andranno fatte al di fuori dell'orario lavorativo
- E' consentito interloquire telefonicamente con gli operatori dei servizi territoriali (SerT, Noa, UEPE, tribunale, avvocati, comuni e simili) esclusivamente tramite gli operatori della comunità. E' severamente vietato prendere appuntamenti di qualsiasi genere se non preventivamente concordati.
- La corrispondenza in ingresso verrà consegnata solo dopo che se ne sia verificato il contenuto in presenza dell'interessato; la corrispondenza in uscita dovrà essere consegnata presso l'ufficio della direzione e chiusa in presenza dell'incaricato che provvederà alla spedizione

#### **Regole e norme relative a uscite e visite parenti**

- Per il primo mese di comunità l'ospite non potrà ricevere visite, né effettuare uscite
- Le visite e le uscite saranno sempre oggetto di confronto tra la comunità e i servizi referenti

- Dal 2° mese di permanenza in comunità, le visite e le uscite con i familiari (preferibilmente il sabato e la domenica) verranno concordate con il responsabile e l'équipe educativa che valuteranno il progetto individuale, stabilendone il luogo e i tempi. La prima volta che i familiari verranno in comunità è opportuno che preventivamente effettuino un colloquio con il responsabile (o un suo delegato). Le volte successive dovranno comunicare telefonicamente il loro arrivo entro il venerdì mattina precedente
- In accordo con il servizio inviante, all'ospite è consentito far visita ai familiari purché accompagnato e ricondotto presso la struttura da persona appositamente incaricata dal responsabile
- La frequenza dei rientri a casa sarà concordata con i servizi referenti

Si ricorda inoltre che:

- ogni attività svolta all'interno della struttura (da considerarsi un aspetto del percorso comunitario stesso) non ha finalità produttive pertanto non è possibile avanzare alcuna pretesa economica
- non è possibile chiedere alcuna forma d'indennizzo per danni eventualmente insorti durante tutto il periodo di permanenza in comunità ed in particolare per danni subiti per uso improprio e non autorizzato di qualsiasi oggetto o attrezzo di pertinenza della struttura
- il responsabile della comunità avrà la possibilità di allontanare gli ospiti dalla struttura nel caso in cui venissero violate le regole

#### **Indicazioni specifiche per i familiari dell'ospite**

Al fine di rendere più sereno e proficuo il percorso comunitario intrapreso dall'ospite, si richiede ai parenti di collaborare con gli operatori e si indicano alcune norme da seguire:

- le visite dei familiari saranno concordate con gli operatori
- all'arrivo in comunità è obbligatorio passare per l'ufficio e farsi riconoscere, firmando un apposito registro
- verranno lasciate borse e pacchi destinati all'ospite in ufficio. E' infatti severamente vietato portare oggetti /pacchi all'ospite direttamente in camera. Le consegne verranno effettuate tramite il personale della comunità
- è tassativamente vietato lasciare denaro, telefono cellulare, sigarette o altri beni preziosi direttamente all'ospite
- qualora i familiari desiderino lasciare sigarette, queste verranno consegnate all'ospite in luogo di quelle offerte dalla comunità
- ogni richiesta dell'ospite fatta ai familiari dovrà ricevere l'avallo degli operatori della comunità
- dopo le uscite o gli incontri si richiederà un riscontro in merito alla qualità del tempo trascorso assieme (di norma il lunedì mattina)

- si ritiene opportuno che i parenti non permangano nelle camere degli ospiti. Allo scopo la comunità ha disposto apposito locale per i colloqui con i famigliari

**Tutto quanto proposto in questo documento potrà subire variazioni sulla base delle indicazioni e raccomandazioni ministeriali e regionali legate all'emergenza sanitaria da nuovo coronavirus SARS CoV-2. A questo proposito la Cooperativa Sociale Tetto Fraterno redige ed aggiorna un Piano Organizzativo Gestionale contenente tutte le informazioni necessarie alla gestione della situazione in continuo mutamento.**

#### **Come raggiungerci**

##### **In treno:**

Prendere la linea di Trenord da Cadorna verso Canzo - Asso e scendere alla stazione di Erba. Dalla stazione proseguire sulla destra in via Pascoli fino all'incrocio con via Leopardi. Proseguire verso destra su via Leopardi poi Marconi fino alla seconda rotonda che incrocia via IV Novembre. Proseguire su via IV Novembre fino a raggiungere il semaforo che incrocia con via XXIV Maggio. Svoltare su quest'ultima

tenendo la destra. Al bivio con via Marco d'Oggiono prendere la salita sulla destra per raggiungere la nostra struttura di fronte.

**In macchina da Milano:**

Prendere la SS 36 in direzione Lecco. Prendere l'uscita per Molteno in direzione Como. Seguire la strada fino alla rotonda che incrocia con via Milano e prendere la prima uscita sulla destra. Proseguire fino alla rotonda successiva e prendere la seconda uscita via Volontari della Libertà e continuare fino alla seconda rotonda. Prendere la prima uscita a destra su via Marconi. Proseguire fino alla rotonda che incrocia con via IV Novembre. Proseguire a sinistra su via IV Novembre fino a raggiungere il semaforo che incrocia con via XXIV Maggio. Svoltare su quest'ultima tenendo la destra. Al bivio con via Marco d'Oggiono prendere la salita sulla destra per raggiungere la nostra struttura di fronte.

**In macchina da Como:**

Prendere Via provinciale per Lecco in direzione Lecco fino alla grossa rotonda a Tavernerio. Prendere la seconda uscita in direzione Lecco. Tenere via Prealpi fino alla rotonda che incrocia la SP 41. Prendere la terza uscita in direzione del centro di Erba. Proseguire fino alla rotonda successiva e prendere la seconda uscita via Volontari della Libertà e continuare fino alla seconda rotonda. Prendere la prima uscita a destra su via Marconi. Proseguire fino alla rotonda che incrocia con via IV Novembre. Proseguire a sinistra su via IV Novembre fino a raggiungere il semaforo che incrocia con via XXIV Maggio. Svoltare su quest'ultima tenendo la destra. Al bivio con via Marco d'Oggiono prendere la salita sulla destra per raggiungere la nostra struttura di fronte.

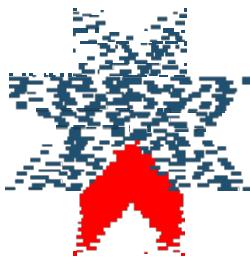
**In macchina da Lecco:**

Prendere la SS 36 in direzione Milano. Prendere l'uscita per Erba in direzione Como. Seguire la strada fino alla rotonda che incrocia con via Milano e prendere la prima uscita sulla destra. Proseguire fino alla rotonda successiva e prendere la seconda uscita via Volontari della Libertà e continuare fino alla seconda rotonda. Prendere la prima uscita a destra su via Marconi. Proseguire fino alla rotonda che incrocia con via IV Novembre. Proseguire a sinistra su via IV Novembre fino a raggiungere il semaforo che incrocia con via XXIV Maggio. Svoltare su quest'ultima tenendo la destra. Al bivio con via Marco d'Oggiono prendere la salita sulla destra per raggiungere la nostra struttura di fronte.

**In autobus:**

Alla stazione di Erba fanno regolare fermata la linea C99 (circolare di Erba) e la linea C40 (Como – Erba – Lecco), entrambe della compagnia ASF Autotrasporti.

Allegato 1



COOPERATIVA SOCIALE S.C.  
ONLUS  
TETTO FRATERNO

## **QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Gentile Signore,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul periodo trascorso presso questa struttura.

Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto.

Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo.

La compilazione è semplice e veloce: è sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del seguente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta che verrà situata all'esterno dell'infermeria.

**La preghiamo di esprimere un giudizio nei diversi ambiti che seguono.**

<b>AMBITO ERGOTERAPICO</b>	
<b>La comunità Tetto Fraterno è una struttura ergoterapica, che vede nel lavoro un importante strumento educativo.</b>	
<b>Ritiene che le diverse proposte lavorative siano adeguate alle sue caratteristiche?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene di aver accresciuto le proprie competenze professionali con le esperienze lavorative sperimentate all'interno della struttura?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>E' riuscito a trarre delle gratificazioni da tale esperienza lavorativa?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Nel complesso come valuta l'aspetto ergoterapico all'interno del suo percorso comunitario?</b>	<input type="checkbox"/> Molto importante <input type="checkbox"/> Abbastanza importante <input type="checkbox"/> Poco importante <input type="checkbox"/> Per nulla importante <input type="checkbox"/> Non so

<b>AMBITO RELAZIONALE</b>	
<b>Ritiene che la relazione che il personale educativo instaura con lei sia chiara e trasparente?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>In generale, attraverso la relazione educativa, ritiene di veder soddisfatti i propri bisogni?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Da quando è ospite della struttura, si sente più sereno/tranquillo?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so

<b>AMBITO RELATIVO AI SERVIZI</b>	
<b>Ritiene che il servizio di cucina sia soddisfacente?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene che il servizio di infermeria /sommministrazione dei farmaci sia soddisfacente?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene che vi sia una adeguata presa in carico dal punto di vista medico - sanitario (appuntamenti, accompagnamenti da specialisti/medico di base,...)?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene che i servizi di segreteria rispondano in modo adeguato alle sue richieste?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene che le misure sanitarie adottate dalla struttura per il contenimento dell'emergenza Coronavirus siano state adeguate?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so

<b>AMBITO DEL RISPETTO DELLA PERSONA</b>	
<b>Ritiene di essere stato rispettato, durante il percorso, nelle sue convinzioni religiose, politiche e culturali?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene di aver visto rispettata la propria libertà personale di scelta?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Ritiene di aver visto tutelata la propria privacy?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so

## VALUTAZIONI CONCLUSIVE

<b>Nel complesso valuta in modo positivo la sua permanenza all'interno della struttura?</b>	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non so
<b>Consiglierebbe ad un amico o conoscente la nostra struttura?</b>	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no

**Ha osservazioni e suggerimenti da offrirci?**

---

---

---



# MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMO, DISSERVIZIO O SUGGERIMENTO

Io sottoscritto Sig

inoltro il seguente:

- reclamo
  - segnalazione disservizio
  - suggerimento

Data \_\_\_\_\_

Firma



# COOPERATIVA SOCIALE TETTO FRATERNO

SEDE LEGALE:  
VIA M. D'OGGIONO N°2  
22036 ERBA (CO)

TEL. 031 610426  
FAX 031 611487  
[tettofraterno@tettofraterno.it](mailto:tettofraterno@tettofraterno.it)  
[psico@tettofraterno.it](mailto:psico@tettofraterno.it)

[www.tettofraterno.com](http://www.tettofraterno.com)