



www.gabbianoonlus.it

Carta dei servizi

Comunità

Terapeutico – Riabilitativa di

Pieve Fissiraga (LO)

La Comunità Terapeutico - Riabilitativa di Pieve Fissiraga (LO)

Definizione del servizio: la comunità Terapeutico - Riabilitativa di Pieve Fissiraga offre un servizio residenziale, che s'inserisce nella logica di costruire programmi individuali su obiettivi graduali e realistici, anche minimi se necessario, pensati in riferimento ai livelli di responsabilità e di progettualità soggettivamente possibili. L'individualizzazione del percorso, principio cardine del progetto educativo, implica l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e nei modi di svolgimento dell'iter terapeutico.

Giorni e orari: la comunità residenziale svolge la sua attività 24/24 h per l'intero arco dell'anno.

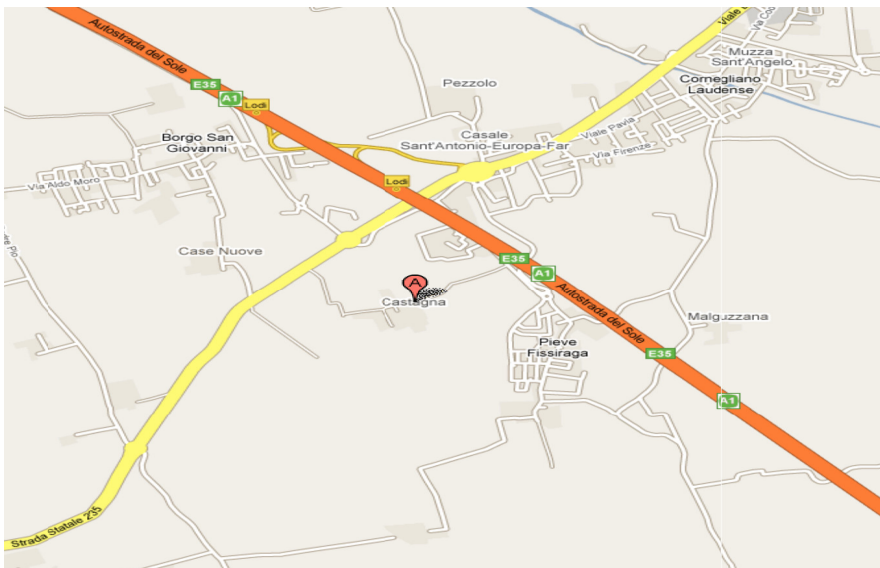
Costi: agli ospiti accolti presso l'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus non viene richiesto alcun contributo finanziario per quanto concerne i servizi indicati in questa carta. La struttura percepisce dall'Asl territorialmente competente la retta stabilita secondo i criteri stabiliti dalla Regione Lombardia.

Agli ospiti che hanno un reddito o altre forme di sussidio (familiare e sociale) viene chiesto di farsi carico del costo dei farmaci non mutuabili, delle sigarette e dei prodotti di uso personale diversi da quelli che la comunità fornisce gratuitamente.

Come raggiungere la nostra comunità:

- in auto, da Milano, imboccare la Autostrada A1 seguendo per Bologna; uscire a LODI, prendere il cavalcavia subito a destra; alla rotonda seguire le indicazioni per Pieve Fissiraga, oltrepassare la raffineria di oli Viscolube e il cimitero, quindi girare a destra seguendo le indicazioni per la Comunità Il Gabbiano;
- in treno: dalla Stazione Centrale di Milano, prendere il treno per Lodi. Una volta in stazione, prendere l'autobus per Pavia e scendere a Pieve bivio.

Piantina della località in cui è situata la comunità:



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA: la comunità di Cascina Castagna – c/o Pieve Fissiraga – è una struttura disposta su due piani di un'antica cascina ristrutturata alla periferia del paese.

Entrati nella struttura, al piano terra si ha accesso ai seguenti locali:

- 1 camera per gli ospiti;
- infermeria;
- camera ospiti;
- sala terapie;
- sala da pranzo;
- 2 sale soggiorno;
- cucina;
- stireria;
- lavanderia;
- laboratorio;
- bagni.

Al primo piano si trovano:

- ufficio operatori;
- bagni;
- 1 camera operatori;
- 7 camere per gli ospiti.

La comunità offre inoltre ai suoi ospiti i seguenti spazi ricreativi e per la socializzazione:

- sala televisione, dotata di TV color con videoregistratore;
- campo da calcetto all'aperto;
- ampio cortile;
- spazio verde e orto;
- palestra funzionante con attrezzi.

Posti letto (ricettività): la comunità offre 23 posti letto, suddivisi come segue:

- 2 camere quadruple;
- 1 camera singola;
- 1 camera doppia;
- 4 camere triple.

Composizione dell'équipe: l'équipe della comunità è composta da:

- n° 1 responsabile di casa;
- n° 4 educatori;
- n° 3 operatori;
- n° 1 psicologo clinico;
- n° 1 psichiatra consulente;
- n° 1 supervisore d'équipe – psicologo formatore;
- n° 1 assistente sociale;
- n° 1 volontaria del servizio civile (che svolge servizi di supporto agli operatori);
- n° 2 volontari.

Utenza: gli ospiti sono persone adulte di entrambi i sessi senza distinzioni di razza, fede o credo politico o stato di salute, con problemi legati all'abuso di sostanze stupefacenti; è prevista inoltre l'accoglienza di persone con problemi di dipendenza da sostanze alcoliche. Vengono inseriti anche ospiti con problemi correlati a fenomeni di "poliabuso" di sostanze stupefacenti e alcoliche e stato di sofferenza psichica compatibile con la vita comunitaria. L'Associazione accoglie persone in misura alternativa al carcere (arresti e detenzione domiciliare, affidamento terapeutico).

Modalità di ingresso in comunità: la richiesta di contatto con la comunità può arrivare direttamente dai potenziali ospiti o attraverso i servizi aventi cura la persona.

Dove e come fare: l'ospite potenziale si presenta o viene presentato direttamente alla comunità dal servizio inviante che, in caso di successivo ingresso, collabora con l'équipe educativa per il periodo di permanenza in comunità. L'accoglienza è subordinata alla valutazione di idoneità reciproca e ai posti disponibili.

Accoglienza e ingresso in comunità: l'ospite viene presentato direttamente alla comunità dal servizio inviante.

Il servizio inviante verifica inoltre l'esistenza delle condizioni e della qualità dei servizi offerti dalla struttura comunitaria, nonché della disponibilità ad accogliere la persona da parte della struttura.

Successivamente viene svolto almeno un incontro tra il potenziale ospite e un referente della comunità (responsabile, assistente sociale o coordinatore educativo) in cui viene presentata alla persona la comunità e compilata una scheda di ingresso che riporta le informazioni anagrafiche relative alla persona, e in base alla legge sulla privacy, viene richiesto allo stesso il consenso per il trattamento dei dati. Tale colloquio ha inoltre l'obiettivo di chiarire la richiesta del potenziale ospite, di delineare un ipotesi di progetto, dei tempi, e di scegliere la struttura più idonea per la realizzazione del programma.

Ogni ospite è titolare di una cartella personale contenente, per l'intero percorso in comunità, le informazioni riguardanti il progetto educativo individualizzato; è inoltre titolare di una cartella sanitaria, contenente le informazioni di carattere medico e di una cartella giuridica, contenente le informazioni in merito ai vincoli giuridici e ai possibili processi ancora da svolgere.

Tempi di attesa: i tempi di attesa per poter essere accolti in comunità dipendono dalla disponibilità di posti letto della struttura scelta come più idonea e dall'espletamento di tutte le pratiche necessarie con il servizio inviante.

Le fasi dell'accoglienza: al momento dell'ingresso in comunità, l'ospite viene accolto direttamente dall'educatore di turno, che svolge un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, la giornata-tipo e le attività interne. Viene inoltre aggiornata la scheda di ingresso.

Dopo alcuni giorni dedicati all'ambientamento, l'équipe sceglie un operatore di riferimento che lo accompagnerà per il periodo di permanenza nella sede. L'operatore di riferimento propone inoltre un primo "contratto d'accoglienza", in grado di delineare gli obiettivi iniziali del percorso. Tale contratto ha la durata di due mesi e al termine di ogni mese viene effettuata una verifica circa l'andamento degli obiettivi concordati. Al termine dei due mesi, le parti (operatore, ospite) possono concordare di:

- stilare il progetto educativo individualizzato;

- prolungare il contratto se gli obiettivi prefissati non sono stati raggiunti in maniera significativa;
- valutare il trasferimento in una sede più idonea se gli obiettivi non sono stati raggiunti, concordando un progetto più adeguato con gli operatori della struttura individuata;
- considerare non attuabile, al momento, il percorso di un programma comunitario completo.

Il Progetto Educativo Individualizzato: il progetto educativo individualizzato è lo strumento principale di lavoro dell'équipe di tutte le unità di offerta dell'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus.

I progetti individualizzati prevedono la presenza di due attori che giocano un ruolo fondamentale: l'ospite e l'educatore (équipe educativa).

I progetti per natura non sono statici, bensì flessibili e basati sulla negoziazione e la condivisione.

Il progetto può essere definito un documento condiviso che successivamente viene sottoscritto da entrambe le parti, contenente i seguenti elementi:

- l'analisi dei nodi problematici emersi durante il periodo d'accoglienza;
- l'analisi delle risorse presenti (sia personali che contestuali);
- gli obiettivi da raggiungere (a breve, medio e lungo termine);
- le azioni da svolgere da entrambe le parti (équipe e ospite);
- i tempi previsti riferiti a ogni singolo obiettivo;
- le verifiche.

Il progetto educativo è uno strumento dinamico che deve necessariamente prevedere la possibilità di apportare opportune modifiche ogni volta che, effettuata una verifica, si rileva la necessità di cambiare o aggiungere obiettivi o azioni da compiere.

Gli obiettivi del progetto devono prevedere la possibilità di costruire un processo di cambiamento che aiuti l'ospite a riflettere su se stesso, sulle sue dinamiche e che gli possa offrire la concreta possibilità di sperimentarsi in contesti diversi con l'utilizzo di nuovi strumenti.

Il progetto educativo viene inoltre concordato e condiviso con il servizio inviante e, per chi ha vincoli giuridici, condiviso con gli operatori referenti del ministero della Giustizia, in particolare l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e la Magistratura di Sorveglianza.

Le dimissioni: il percorso comunitario degli ospiti può giungere al termine in diverse modalità:

- dimissioni per fine programma: si verificano quando le parti (équipe, ospite e servizio inviante) ritengono raggiunti gli obiettivi stabiliti all'interno del progetto;

- allontanamento dalla comunità: questa possibilità si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole comunitarie, agendo così comportamenti che compromettono seriamente il percorso e il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo, o quando l'ospite manca di compliance terapeutica;
- abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide, in completa autonomia, di non continuare il progetto in corso.

Ogni volta che si verifica una dimissione, l'équipe educativa produce una relazione per il servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, anche per gli altri servizi competenti.

I Servizi della Comunità: la comunità offre i seguenti servizi:

Residenzialità: a ogni ospite viene offerto un posto letto in camera singola, doppia, tripla o quadrupla (vedere sezione “descrizione struttura”), un minimo quotidiano di tre pasti (colazione, pranzo, cena), assistenza sanitaria e pronto soccorso.

È inoltre disponibile un servizio di lavanderia interna.

Servizi educativi: al momento dell'ingresso dell'ospite e per tutta la sua permanenza vengono garantiti colloqui individuali e la stesura di un progetto personale.

Assistenza psicologica: è garantita la presenza, per almeno un giorno alla settimana, dello psicologo della struttura per i colloqui terapeutici compresa la partecipazione quindicinale all'équipe educativa; inoltre possono essere accessibili vari servizi del territorio (Centro Psico-Sociale-CPS; Nucleo Operativo Alcolologia-NOA; gruppi Alcolisti Anonimi).

Assistenza psichiatrica: è garantita la presenza quindicinale di un consulente medico psichiatra in struttura per colloqui individuali. Partecipa a cadenza quindicinale all'équipe educativa.

Gruppi educativi: sono garantiti gruppi educativi settimanali che permettono all'ospite di svolgere riflessioni guidate nell'ottica di incentivare la capacità di confronto e mediazione ed espressione.

Servizi di documentazione-accompagnamento: vengono offerti assistenza e accompagnamento per le pratiche civili e penali, assistenza nella interpretazione della documentazione giuridica, accompagnamento e gestione delle prescrizioni imposte dalle misure alternative in atto, come le istanze di richiesta di liberazione anticipata o di affidamento terapeutico. Viene inoltre offerto aiuto

per altri tipi di problemi giuridico-legali, sanitari, sociali, come l'istruzione di pratiche pensionistiche e, più in generale, tutto ciò che riguarda il diritto alla casa e il rinnovo di documenti personali come il codice fiscale, la carta di identità, il libretto sanitario, l'ottenimento di tessere per mezzi pubblici o treni, oltre alla ricerca di enti disponibili a fornire domicilio di soccorso. Sono garantiti, quando questo è necessario, gli accompagnamenti di natura sanitaria nelle strutture ospedaliere limitrofe.

Assistenza sanitaria: l'assistenza socio-sanitaria viene erogata a tutti gli ospiti che richiedono prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, sulla base di progetti personalizzati, redatti sulla scorta di valutazioni multidimensionali.

A ogni ospite viene aperta una cartella sanitaria e assegnato il medico di base che si occupa di seguire gli ospiti della comunità. Vengono garantite assistenza e prestazioni sanitarie, azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, presso i presidi sanitari di competenza. Per gli ospiti a cui è prescritta una terapia farmacologica dai propri medici di riferimento (Ser.T., psichiatra, specialista, medico di base...) viene garantita la conservazione dei farmaci in luogo sicuro (cassaforte) e viene garantita l'auto-somministrazione di tali farmaci in ufficio e a vista dell'operatore. Per quanto riguarda le terapie sostitutive è in atto un protocollo con il Ser.T. di Sant'Angelo Lodigiano per garantire la somministrazione di metadone o buprenorfina. Vengono effettuati i controlli delle urine presso i servizi di competenza.

Viene favorito e garantito l'accompagnamento nell'espletamento degli accertamenti per l'invalidità.

Assistenza nella ricerca di lavoro: monitoraggio delle possibilità di accesso a borse lavoro, iscrizione alle liste di collocamento e, quando possibile, alle liste speciali per persone svantaggiate; contatti con cooperative e aziende; possibilità, nei termini previsti dai programmi individuali, di ricerca autonoma di opportunità lavorative. Viene garantita l'assistenza per la raccolta di tutta la documentazione prevista per l'inserimento lavorativo (curriculum vitae), nella ricerca di inserzioni di lavoro e contatti con aziende del territorio. Nei casi più problematici si cerca di costruire le possibilità di tirocini lavorativi tramite i servizi sociali di residenza e progetti sul territorio.

Inserimento nella rete di servizi territoriali: la comunità incentiva la partecipazione degli ospiti a occasioni di incontro con le associazioni, anche di volontariato, operanti nella zona, a eventi culturali e manifestazioni sportive. Gli ospiti, a seconda del proprio progetto e della propria situazione psicofisica, possono accedere ai servizi presenti sul territorio, come biblioteche, circoli

culturali e ricreativi, corsi, attività varie, per cercare di sviluppare nuovi interessi per arrivare a una migliore gestione del proprio tempo libero.

Accompagnamento all'autonomia: a ogni ospite viene offerta l'opportunità di imparare a gestire la quotidianità, anche negli aspetti organizzativi, in modo autonomo; gli operatori coinvolgono in prima persona gli ospiti nella gestione delle pratiche burocratiche (ad es. questioni sanitarie, pratiche giuridiche, richieste di invalidità, ottenimento dei documenti, gestione del denaro).

Diritti degli ospiti : a ogni ospite viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e delle aspirazioni di ciascuno;
- diritto a essere assistito e curato con attenzione e con gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della libertà di pensiero, delle opinioni politiche, delle scelte religiose, etiche, affettive e sessuali;
- diritto di poter lasciare la comunità. L'ospite entra e rimane in comunità solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi che ledono la libertà, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica, verbale o di isolamento della persona. Il diritto ad abbandonare la comunità vale nei limiti della situazione penale;
- diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- diritto a ottenere dagli operatori della comunità informazioni il più possibili complete e comprensibili in merito alla diagnosi di eventuali malattie, alla prognosi e alle terapie proposte;
- diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli che si possono eseguire in altre strutture;
- diritto alla riservatezza;
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;
- diritto alla segretezza della corrispondenza che non viene sottoposta ad alcun tipo di censura, l'ospite apre la posta davanti all'operatore.

Doveri degli ospiti: ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il regolamento interno;
- rispettare il progetto individualizzato concordato al momento del suo ingresso;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato;

- rispettare gli operatori e gli altri ospiti, indipendentemente dalle diverse opinioni politiche, scelte religiose, etiche, affettive, sessuali e alla loro situazione rispetto all'età, alla lingua, alla nazionalità, alla cultura e alla situazione economica;
- rispettare e prendersi cura degli spazi della comunità, potendo personalizzare la camera in uso, ma non potendo apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo a vista delle urine e all'esame dell'etilometro.

Informazioni pratiche

Denaro: gli ospiti che godono di un reddito proprio (pensione, stipendio, rendite da valori mobiliari ecc.) o di un capitale depositato (conto corrente, libretti postali o di risparmio ecc.) dovranno permettere il controllo pratico dei movimenti di denaro da parte dell'équipe educativa. Le modalità di tale controllo sono concordate con ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso in comunità gli ospiti devono consegnare agli operatori il denaro, le tessere bancomat, le carte di credito, i libretti postali e tutto quanto assimilabile al denaro, in proprio possesso. Questi valori vengono depositati in posta o in banca o, in caso di cifre di lieve entità, conservati in cassaforte.

Gli ospiti possono disporre delle somme relative al proprio denaro per le proprie spese, per le proprie uscite o per i rientri a casa, previo accordo con l'operatore di riferimento.

I viaggi sanitari in autonomia nei presidi ospedalieri di competenza sono a carico della comunità, che affida i biglietti o direttamente la somma di denaro necessaria all'ospite: al rientro in comunità, l'ospite deve consegnare gli scontrini fiscali delle spese sostenute. In mancanza di giustificativi, la spesa viene addebitata all'ospite.

Sigarette: a ogni ospite che non dispone di un reddito proprio o di sussidi familiari, vengono consegnati gratuitamente due pacchetti di sigarette alla settimana o, in alternativa, un pacco di tabacco e una cartina ogni cinque giorni.

Spazi comuni e apparecchiature: l'uso delle aree della comunità o l'utilizzo di televisori e riproduttori video sono consentiti nel rispetto dei diritti degli altri ospiti, negli orari previsti e comunque secondo le indicazioni degli operatori.

Durante le attività ergoterapiche e di notte, apparecchi radio, giochi elettronici, televisori devono essere tenuti spenti.

Orari: i momenti dei pasti sono una occasione di convivenza importante per la vita comunitaria.

Per questo, ogni ospite è tenuto a partecipare a questi momenti e a rispettarne gli orari, che sono previsti come segue:

Distribuzione terapie e colazione: dalle 7.30 alle 8.00

Gruppo lavori: 8.00

Pulizia stanze: dalle 8.15 alle 8.45

Lavori: 8.45- 12.00

Pranzo: dalle 12.30 alle 13.15

Distribuzione terapie: 13.15

Lavori: 14.00 - 17.00

Cena: dalle 19.30 alle 20.15

Distribuzione terapie: alle 20.15 e alle 22.00

Turni: così come per i pasti e compatibilmente con le proprie condizioni psicofisiche, ogni ospite è tenuto a offrire il proprio contributo alle pulizie degli spazi nel seguente modo:

servizi a tavola (lavaggio stoviglie, sparecchiare e riordinare) e pulizia parti comuni: rispetto alla pulizia della cucina, del soggiorno, dei bagni, della sala pranzo, delle scale e dei corridoi, vengono stabiliti quotidianamente i turni e le mansioni di ciascuno.

spazi personali: ogni ospite provvede personalmente alla pulizia quotidiana della propria camera (vedere sezione “orari”).

Durante tutte queste attività, gli ospiti sono affiancati dagli operatori, che li aiutano e supervisionano le attività svolte. I prodotti utilizzati per le pulizie sono tutti disinfettanti.

Uso del telefono: durante il primo mese in comunità non è consentito l’uso del cellulare, nemmeno per chi ne possieda uno, che dovrà consegnare agli operatori al momento dell’ingresso.

In ogni caso è permessa una telefonata alla settimana della durata di tre minuti.

Trascorso il primo mese, l’uso del telefono della comunità sarà consentito solo per chiamate di servizio (avvocato, servizi invianti ecc.). Tutti gli altri tipi di chiamata saranno consentiti dal proprio cellulare, che verrà restituito ai possessori.

I telefoni cellulari non possono essere utilizzati durante le ore lavorative, durante i gruppi educativi, durante i pasti e dopo la mezzanotte, salvo i casi di emergenza comunque da concordare con l’operatore.

Test urine o etilometro: a cadenza periodica o anche senza preavviso l'équipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione o di sottoporsi al controllo dell'etilometro.

Il rinvio dell'esame da parte dell'ospite per oltre 12 ore dal momento della richiesta viene considerato come un'ammissione di positività. Per quanto riguarda l'etilometro, la prova dovrà avvenire al momento della richiesta.

Visite, uscite e rientri a casa: la comunità è uno spazio aperto, che consente e incentiva le uscite degli ospiti e quando possibile le visite da e verso amici e parenti.

Durante i primi due mesi, corrispondenti al periodo di osservazione, le uscite degli ospiti sono consentite solo se comunitarie o con accompagnamento degli educatori.

Tra il secondo e il terzo mese di soggiorno, previa valutazione positiva dell'équipe, le uscite consentite saranno di breve durata e su corte distanze, graduate a seconda della valutazione della condizione dell'ospite al momento del rientro.

Dopo il terzo mese, potranno essere consentiti anche i rientri a casa, se autorizzati dal Ser.T. di appartenenza e dall'équipe.

Le uscite durante la prima fase del programma, cioè i primi sei mesi di comunità successivi al periodo di osservazione, sono consentite nei giorni di mercoledì e sabato dopo i lavori e di domenica, sempre con rientro entro le 23.00.

Per le visite dei parenti, occorre fare richiesta agli operatori prima dell'incontro di équipe: i parenti stretti possono fare visita ai congiunti dopo 15 giorni dall'ingresso in comunità. Non è prevista l'ospitalità a pranzo delle famiglie degli ospiti se non in casi eccezionali.

Per le persone agli obblighi di legge, la regolamentazione delle uscite fa riferimento alle corrispondenti prescrizioni legali. Eventuali violazioni delle prescrizioni verranno segnalate alle forze dell'ordine competenti.

Reclami e lamentele: l'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che, a suo giudizio, abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Osservazioni, lamentele e reclami possono essere espressi dall'ospite, dal servizio inviante, o da persone fisiche o giuridiche riconosciute a sua tutela. Per i casi di immediata soluzione, viene data

immediata risposta, mentre per gli altri casi si predispone un'attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso.

L'Associazione adegua e organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard.

Lavoro in rete: la comunità lavora in rete con vari servizi territoriali:

- Asl invianti, durante l'intero percorso terapeutico, con cui vengono periodicamente effettuati degli incontri;
- Asl territorialmente competente;
- Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna, magistrati, tribunali, servizi sociali per minori;
- Cooperative sociali;
- Aziende, per quanto concerne le borse lavoro e gli inserimenti lavorativi;
- Parrocchie;
- Comuni;
- Associazioni di volontariato.

Fattori e standard di qualità: l'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus si impegna a garantire al proprio personale educativo e amministrativo percorsi di formazione continua rispetto ai temi teorici e operativi specifici dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie intorno alle dipendenze, sui percorsi terapeutici individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei trattamenti delle dipendenze, sui contesti storico-sociali, nazionali e internazionali, in continuo mutamento rispetto al fenomeno in oggetto. L'Associazione elabora le politiche e le strategie per permettere il rispetto dei diritti degli ospiti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy e alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i processi di verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

La comunità terapeutico riabilitativa di Pieve Fissiraga offre ai suoi ospiti un numero di ore di presenza degli operatori superiore ai valori previsti dalla legge.

Inoltre, l'Associazione promuove e supporta una costante supervisione alle proprie équipe educative, in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di consulenti esperti. Viene inoltre consegnato ogni sei mesi un questionario di "valutazione della soddisfazione degli ospiti" che viene compilato in forma assolutamente anonima

e riposto in un'urna chiusa. Periodicamente (due volte l'anno) l'équipe educativa legge i questionari e ne discute in una riunione plenaria con gli ospiti.

Tutela della privacy: l'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus, nella sua unità di offerta di Pieve Fissiraga garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n.675) e in base al Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n.196/03 e D.L. 207/2008). I dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e tale da evitare l'accesso a persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati, sempre in base alle disposizioni del Garante per la privacy.

*Associazione Comunità Il Gabbiano onlus
Via Cascina Castagna, 4
26854 Pieve Fissiraga (LO)
Tel: 0371/98106 - Fax: 0371/98151*