

CARTA DEI SERVIZI **DGR 2569/2014**

Premessa

La Fondazione Exodus nasce nel 1984, quando Don Antonio Mazzi ed alcuni educatori si apprestano ad occuparsi di educazione e disagio. Ai suoi albori viene coinvolto il comune di Milano, in particolare la zona del Parco Lambro. Fulcro di questo progetto risultano essere non solo i ragazzi in difficoltà che frequentano tale luogo, ma l'intera comunità che circonda questo importante polmone verde della città. Exodus, infatti, intende porre la propria attenzione non solamente al disagio ed alla devianza, ma vuole anche integrarsi appieno nel territorio, non chiudendosi quindi in se stessa, bensì aprendo le proprie porte agli abitanti del luogo.

La sede legale si trova a Milano (zona Parco Lambro) in viale Marotta n.18/20 (tel. 02/210151 fax. 01/21015328)

Tra le numerose sedi Exodus presenti in tutta Italia, la Sede di Lonato nasce nel 1989.

La "mission" della Comunità è assicurare che tutte le attività vengano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti.

In quest'ottica il Consiglio Amministrativo della Fondazione il 26.02.2013

ai sensi del D.Lgs. 231/2001 ha adottato il Codice Etico, che definisce la politica della comunità stessa e contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di tutti i "portatori d'interesse".

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Comunità Exodus di Lonato ha inserito nelle procedure uno strumento di rilevazione delle opinioni degli utenti tramite la compilazione di un questionario anonimo.

LA COMUNITÀ EXODUS DI LONATO: chi è, di cosa si occupa e a chi si rivolge.

La Comunità Exodus di Lonato è una comunità Residenziale Terapeutico Riabilitativa, la quale propone programmi educativi-terapeutici ad un target di persone con un'età minima di 18 anni. L'obiettivo prevede il pieno recupero dello stato di tossicodipendenza e/o grave disagio, rivolto a persone con problemi di abuso o dipendenza da sostanze stupefacenti, alcool correlati spesso anche a problemi giudiziari.

La sede Exodus di Lonato è accreditata dalla Regione Lombardia (delibera n. 683 del 01.01.2003 e D.G.R.N. 15562 del 12.12.2003) per un totale di 17 posti, di cui n. 2 previsti

con modello di comorbidità psichiatrica e n. 15 previsti dall'accreditamento come Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale.

Accoglie ospiti di sesso maschile e femminile.

La comunità adotta un proprio codice etico.

Responsabile della Struttura è Sergio Daniel Moure.

LA COMUNITÀ EXODUS DI LONATO ED IL TERRITORIO

La Comunità Exodus di Lonato è una realtà stabile, attiva ed integrata sul territorio in cui opera.

Fin dalla nascita, la Casa di Lonato apre le proprie porte alla cittadinanza, con l'obiettivo di inserirsi, integrarsi, ma anche arricchire con le proprie esperienze e strumenti il territorio che la circonda. Insieme, infatti, la Fondazione Exodus ed il Comune di Lonato, perseguendo lo stesso fine di fornire un aiuto concreto alle famiglie lonatesi, per anni lavorano in stretta collaborazione, fianco a fianco per migliorare il luogo in cui si trovano.

Negli anni molti sono i progetti, finanziati e non, che la Fondazione Exodus di Lonato realizza.

Una caratteristica importante che contraddistingue tale sede è infatti la volontà di interagire con gli enti e le realtà circostanti, così da diffondere e far conoscere i propri valori: l'essenzialità, il riconoscimento delle diversità, l'importanza dell'unicità dell'individuo, l'amore per gli altri, l'amore per la natura. Il tutto presentato attraverso un clima familiare volto all'accoglienza ed all'aiuto dell'altro.

LA STRUTTURA

La Comunità Exodus di Lonato è situata all'interno di una cascina ristrutturata, immersa nel verde delle colline moreniche del Lago di Garda, nel territorio del Comune di Lonato del Garda, in Provincia di Brescia.

Le stanze per gli ospiti sono 6, doppie o triple.

La struttura presenta diverse aree funzionali diversificate e destinate alle diverse attività svolte nel corso della giornata.

Gli spazi quotidiani comuni comprendono un ampio soggiorno con sala tv, libreria e videoteca, una sala da pranzo contigua alla cucina professionale, una dispensa, una lavanderia ed un'officina per attività di manutenzione.

Per lo svolgimento delle diverse attività terapeutico-riabilitative sono poi presenti un'aula informatica, un'aula musica con relativa attrezzatura, una palestra, un campo coperto in sabbia per lo svolgimento dell'attività equestre e delle altre attività sportive, un campo da calcio, un campo da beach volley.

Per la gestione del tempo libero vi sono poi un'ampia area verde ed una piscina esterna. Completano la struttura gli spazi per la coltivazione di ortaggi e per la cura degli animali, soprattutto dei cavalli coi quali si svolgono svariate attività sia interne che esterne alla comunità.

Il lavoro di gruppo viene coniugato all'attenzione all'individuo. Viene messo al primo posto il rispetto della persona, nella sua interezza, identità e dignità, nel suo sforzo di emancipazione e realizzazione.

Quotidianamente gli ospiti svolgono svariate attività, con valore educativo, ergoterapico, ludico-sportivo, terapeutico, gestite e supervisionate dagli operatori dell'equipe.

Di seguito l'esempio di una giornata tipo:

ORE 07:00	Sveglia: Buongiorno
ORE 07:15	Stretching
ORE 07:30	Prima colazione
ORE 08:00	Inizio attività ergoterapeutica: Manutenzione ordinaria della struttura Gestione e pulizia della casa Gestione della cucina (preparazione colazione, pranzo, cena e pulizie interne) Gestione e cura degli animali
ORE 10:00	Attività sportiva di gruppo: nuoto
ORE 12:00	Fine attività eroterapeutica e/o sportiva
ORE 12:30	Pranzo
Dalle ORE 13:00 alle ORE 14:00	Momento di relax con possibilità di vedere il telegiornale
ORE 14:00	Attività ergoterapeutica
ORE 15:00	Attività equestre
ORE 17:00	Fine attività
ORE 17:30	Merenda: momento di condivisione
ORE 18:00	Incontro di gruppo: Parola Generale
ORE 19:15	Cura dell'igiene personale
ORE 20:00	Cena
ORE 21:00	Serata sport in tv
ORE 22:45	Silenzio: Buonanotte

La struttura opera 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno. Gli operatori sono presenti dalle ore 08:00 alle ore 23:00, mentre nell'orario notturno la copertura è assicurata dalla presenza di volontari iscritti alla nostra associazione di volontariato.

La struttura può essere visitata da persone esterne, previo accordo con il responsabile della sede, il quale con premura illustrerà il luogo nei minimi dettagli.

Periodicamente vengono effettuati incontri con i famigliari degli ospiti, i quali verranno contattati per l'occasione dagli operatori della struttura.

Tutti gli operatori all'interno della casa sono identificabili attraverso un tesserino di riconoscimento.

MODALITÀ DI ACCESSO

La condizione che dà titolo di accesso alla struttura è il possesso del certificato di tossicodipendenza, rilasciato dai competenti organismi territoriali quali Ser.T e/o SMI.

La richiesta di inserimento in comunità può giungere:

- direttamente dai potenziali ospiti, come previsto dalla legislazione del 2008 che prevede la libera scelta ed accesso della persona alla struttura purchè provvista di una certificazione di tossicodipendenza rilasciata da un ente pubblico o privato accreditato;
- dai servizi aventi in carico la persona, quali Ser.T o SMI;
- dai servizi quali Cura intervento SOS, il Gruppo emergenza ed i Centri d'ascolto della Fondazione Exodus.

Indipendentemente dalla modalità con cui viene richiesto l'ingresso presso la struttura, viene richiesta una relazione da parte del Ser.T/SMI per poter meglio effettuare la presa in carico dell'utente ed avere una valutazione multidimensionale approfondita.

Per quanto riguarda la modalità d'ingresso vi sono due liste d'attesa ben distinte: una per le persone libere ed una per le persone attualmente detenute in carcere o agli arresti domiciliari o in affidamento sul territorio che richiedono la comunità quale misura alternativa. Vi è un primo contatto da parte del Ser.T/SMI di riferimento dell'utente il quale invia su richiesta della struttura, una relazione dettagliata della persona chiedendo così l'inserimento in lista d'attesa per eventuale ingresso in comunità.

Gli operatori, dopo un'attenta valutazione in équipe in merito al singolo caso, invieranno tramite fax o e-mail la conferma dell'inserimento nelle nostre liste d'attesa.

Esempio di una comunicazione d'inserimento nella lista d'attesa:

Alla cortese attenzione del Ser.T di xxx

Lonato del Garda, XXX

Oggetto: disponibilità inserimento lista d'attesa del sig. XXX

Con la presente si comunica che il sig. XXX nato a XXX e residente a XXX , verrà inserito nelle nostre liste d'attesa per eventuale inserimento presso la scrivente sede Exodus di Lonato.

Vi contatteremo noi al momento della disponibilità.

Per qualsiasi chiarimento siamo a completa disposizione.

Cordiali saluti

La sede Exodus di Lonato

I tempi d'attesa per poter essere accolti in comunità dipendono dalla disponibilità dei posti letto e dal numero di persone presenti al momento della richiesta. La disponibilità di accesso viene data in base alla cronologia di domanda.

Esempio di una comunicazione della disponibilità d'ingresso:

Alla cortese attenzione del Ser.T di xxx

Lonato del Garda, XXX

Oggetto: disponibilità ingresso del sig. XXX

Con la presente si comunica la disponibilità ad accogliere presso la nostra sede della Fondazione Exodus di Lonato per un percorso terapeutico, il Sig. XXX il girono XXX.

Al momento dell'ingresso il ragazzo dovrà obbligatoriamente avere con sé i seguenti documenti:

- Carta d'identità e/o patente di guida valida
- Codice fiscale
- Esenzione ticket 014.304
- Tessera sanitaria
- Certificato di tossicodipendenza che va inviato prima dell'ingresso del ragazzo al n.di fax 030/9919354
- Cartella giudiziaria e foglio di scarcerazione
- Analisi complete

Inoltre si coglie l'occasione per informarvi e ricordarvi che, nel caso in cui il succitato signore fumi, la comunità non si fa carico in alcun modo della spesa riguardante le sigarette che gli ospiti ricevono (un pacchetto ogni due giorni), spesa che diversamente deve essere sostenuta ogni mese dall'ospite o da chiunque fa le sue veci. Nel caso ci fosse in atto una terapia metadonica è importante che al momento dell'ingresso il ragazzo abbia con sé la terapia fino al giorno in cui ci si reca al Ser.T nostro di riferimento (è quindi opportuno mettersi in contatto con la scrivente prima del suo arrivo per avere giusta quantità terapia) . Infine, nel caso dovesse assumere altro farmaco di qualsiasi genere è importante che al momento dell'inserimento abbia documentazione per assumere tale terapia e impegnativa a seguito.

Prima del suo ingresso è obbligatorio che il regolamento interno della struttura sia controfirmato dall'ospite e inviato dal servizio al nostro n. di fax 030/9919354.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, porgiamo i nostri distinti saluti.

La sede Exodus di Lonato

MODALITA' DI ACCESSO DEI NUOVI OSPITI IN EMERGENZA COVID-19

In riferimento alla presa in carico di nuovi ospiti (sia liberi, sia provenienti dal carcere), i criteri che vengono adottati in Emergenza Covid-19 sono i seguenti:

- Al momento della disponibilità da parte della nostra struttura ad un nuovo ingresso, si richiede al Ser.T inviante che l'utente venga sottoposto a test sierologico e tampone naso-faringeo da effettuare non prima delle 48 precedenti alla data concordata per l'ingresso in comunità. Nel lasso di tempo che intercorre dal momento in cui l'interessato si sottopone ai test fino al momento dell'ingresso in struttura, sarà premura del servizio inviante verificare la corretta modalità di esecuzione dell'isolamento, nonché l'idoneità del contesto abitativo.
- Al momento dell'ingresso in comunità, il ragazzo dovrà essere accompagnato in sicurezza da persona a cui verrà somministrato dall'operatore un questionario attraverso il quale dichiara di non essere affetto da Covid-19 e non aver avuto comportamenti a rischio nei precedenti 14 giorni (vedi Allegato n°1).
- Il nuovo ospite, giunto in struttura con certificazione degli esiti negativi effettuati precedentemente, verrà sottoposto ad ulteriore isolamento sociale per 10 giorni, in apposita stanza singola, adibita ad hoc, con servizio igienico annesso, al fine di evitare qualsiasi forma di contatto con gli altri ospiti presenti.
- Al termine di tale periodo, la comunità si farà carico di sottoporre il nuovo ospite ad altro tampone naso-faringeo e dopo aver accertata ulteriormente la negatività a Covid-19 l'utente sarà inserito a tutti gli effetti nelle attività individuali e di gruppo che il programma terapeutico-riabilitativo prevede, continuando ad utilizzare tutte le norme base di sicurezza previste da DGR.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni, altresì il termine del percorso terapeutico, giungono per fine programma quando l'équipe di riferimento ed il servizio inviante ritengono raggiunti gli obiettivi posti o per abbandono volontario da parte dell'utente senza l'accordo con gli operatori. In seguito alla dimissione di ogni utente, per garantire la continuità assistenziale, viene redatta una relazione di chiusura del programma terapeutico o di abbandono dello stesso, da inviare al Ser.T/SMI di riferimento ed agli organi giudiziari competenti nel caso in cui l'utente sia in misura alternativa al carcere.

METODO E PRINCIPI EDUCATIVI

Il modello comunitario Exodus si fonda su tre principi educativi:

- **Compartecipazione:** attraverso l'attribuzione di compiti e responsabilità ogni ospite persegue il proprio cambiamento, divenendo protagonista delle proprie azioni e migliorando la propria capacità decisionale, senza subire passivamente le scelte altrui.
- **Autoeducazione:** ogni ospite intraprende un percorso consapevole di crescita personale, tendente alla capacità di gestire responsabilmente se stesso e le relazioni interpersonali.
- **Coeducazione:** il gruppo rappresenta la principale risorsa per il cambiamento. Vengono altresì valorizzate le caratteristiche interiori di ciascuno rispetto agli altri, promuovendo al contempo la ricchezza delle diversità.

Il progetto educativo di Exodus coinvolge sia educatori che ragazzi secondo un cammino personale. Il metodo pedagogico adottato ha una valenza terapeutica, psicologica e formativa. Viene anche utilizzato un metodo ergoterapeutico dove il lavoro diventa forte strumento di cambiamento interiore. Attraverso l'impegno e l'esperienza lavorativa, si acquisiscono motivazione e professionalità, favorendo un reinserimento sociale.

Gli strumenti terapeutici su cui si fonda il processo di cambiamento sono:

- Colloqui educativi quindicinali con l'operatore di riferimento
- Colloqui psicoterapeutici
- Incontri di gruppo settimanali, denominati "Parole"
- Diario personale
- Attività ergoterapeutiche
- Attività sportive (equitazione, pallavolo, nuoto, calcio, etc.)
- Attività culturali (lettura, musica, informatica, apprendimento di lingue straniere, etc.)

Ognuna di queste attività viene condotta da operatori competenti, che preparano un programma di base con il gruppo ed obiettivi individualizzati coi singoli ospiti.

PROGRAMMA COMUNITARIO

Il programma è costituito da differenti fasi, aventi una durata massima complessiva di 36 mesi. Ogni progetto è individualizzato e redatto sulla base dei bisogni e dei progressi di ogni singolo ospite.

- FASE PREPARATORIA

Consiste in alcuni colloqui con gli operatori del Centro di Ascolto della nostra Comunità (presso la struttura stessa o in carcere), piuttosto che con il Ser.T inviante.

Il primo passo è quello di aprire un canale di comunicazione e di instaurare un clima di fiducia che predispongano ad un progetto individualizzato. Nei colloqui viene presentato il programma terapeutico, si discute la motivazione ad intraprendere un percorso di cambiamento e si inizia a delineare quale sia il contesto comunitario più idoneo all'utente. Nell'ultimo colloquio si stipula una sorta di "patto terapeutico" che costituisce la *conditio sine qua non* all'ingresso in comunità.

- FASE DELL'ACCOGLIENZA (1 / 3 mesi)

Viene ricostruita la storia personale dell'ospite, individuando le situazioni a rischio, i limiti e le risorse della persona, viene affrontato e gestito il craving e l'astinenza. Particolare attenzione viene posta al rafforzamento della motivazione al percorso di cura e riabilitazione.

Obiettivi di tale fase sono l'ordine nell'aspetto psico-fisico, la conoscenza della storia personale, il distacco dal contesto di vita patologico, l'adesione alle regole ed alla vita comunitaria, il rafforzamento della motivazione al cambiamento, la verifica della situazione legale e sanitaria.

- FASE DELLA CONSAPEVOLEZZA (3 / 12 mesi)

In questa fase viene dato ampio spazio all'elaborazione di capacità autocritiche e di autoconsapevolezza. Ha come obiettivo quello di favorire una conoscenza ed un potenziamento delle capacità dell'individuo (intellettive, critiche, fisiche, relazionali, lavorative, etc.), che impara a confrontarsi con se stesso, con gli altri e, soprattutto, con la realtà. Notevole impegno e tempo vengono pertanto dedicati all'autovalutazione ed alla progressione personale tipiche del modello scout. In tale fase si iniziano inoltre ad approfondire le dinamiche familiari.

- FASE DEL RAFFORZAMENTO (12 / 18 mesi)

Liberato l'individuo dalle abitudini distruttive, è fondamentale intraprendere un paziente lavoro di costruzione ed interiorizzazione di un proprio personale progetto di vita. L'ospite, via via sempre più capace di capacità autoriflessive, impara a gestire le proprie debolezze ed assumersi responsabilità sempre maggiori. Si rapporta sempre più con il mondo esterno, creando e rafforzando le relazioni positive all'esterno della comunità, in preparazione delle fasi di reinserimento sul proprio territorio.

▪ FASE DEL PRE-REINSERIMENTO E DEL REINSERIMENTO (18 / 36 mesi)

Ruolo privilegiato di crescita resta il gruppo, all'interno del quale vengono assegnate responsabilità sempre maggiori. Attraverso attività sportive, di volontariato, di giardinaggio, di ippoterapia, ma anche con verifiche più frequenti presso la propria abitazione, l'ospite inizia a rapportarsi sempre più con la realtà esterna alla comunità.

Più che mai in tale fase il progetto si individualizza e la durata stessa di tale fase è notevolmente variabile, in quanto ogni ospite ha tempi propri per costruire la propria autonomia dal gruppo.

In tale fase, ogni ospite elabora un proprio progetto di vita futura, discutendone con gli operatori della comunità, i quali a stretto contatto con la famiglia dello stesso e con il Ser.T inviante, verificano la fattibilità e le eventuali difficoltà che tale progetto comporta.

Il progetto di reinserimento coinvolge tutti gli ambiti della persona: famiglia, lavoro, amicizie, gestione del tempo libero, volontariato, situazione legale e sanitaria.

Obiettivo ultimo del reinserimento è l'acquisizione di una completa autonomia.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Scopo fondamentale è la salvaguardia della qualità della vita degli ospiti inseriti presso la Comunità Terapeutico Riabilitativa.

1. Diritto dell'ospite di Scegliere la struttura ospitante, tenendo però conto delle regole presenti all'interno di ogni struttura ed i tempi di attesa per un inserimento.
2. Diritto dell'ospite ad un rispetto e ad una dignità pari a quella di ogni cittadino.
3. Diritto dell'ospite di poter esplicitare le proprie idee e pensieri.
4. Diritto dell'ospite ad essere informato sulle fasi del programma e sulla sua evoluzione.
5. Diritto dell'ospite e/o della famiglia a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di percorso e di assistenza presente e futura.
6. Diritto dell'ospite ad accedere ad ogni tipo di servizio sanitario e/o assistenziale al pari di ogni cittadino.
7. Diritto dell'ospite di disporre di servizi specializzati, che affrontino specificamente i problemi della malattia e/o disagio.
8. Diritto dell'ospite a decidere rispetto al proprio percorso, sulla base delle informazioni in suo possesso.
9. Diritto dell'ospite ad assumersi le responsabilità in merito alla propria vita.
10. Diritto dell'ospite, considerata la sua vulnerabilità, ad una speciale tutela della privacy.

Regolamento interno della comunità:

1. La Comunità Exodus è una Comunità Terapeutico Riabilitativa, basata sul concetto di ergoterapia.
2. La giornata inizia alle ore 07:00 e termina alle ore 23:00 con il silenzio.
3. Giornalmente si eseguono le pulizie della casa e la manutenzione ordinaria della stessa, la cura degli animali e la gestione della cucina (preparazione prima colazione, pranzo, cena e pulizie interne), attività sportive, incontri di gruppo e colloqui individuali.
4. Settimanalmente vengono svolti degli incontri di gruppo (chiamati Parole) tenuti dagli operatori, in cui presenziano e partecipano tutti gli utenti.
5. I colloqui individuali vengono svolti circa ogni quindici giorni. Ogni ragazzo viene seguito dal proprio operatore di riferimento.
6. È fondamentale rispettare il programma settimanale.
7. È fondamentale seguire le comuni norme di buona educazione e buonsenso, il rispetto degli operatori e del resto del gruppo, nonché di tutte le persone che si relazionano con la comunità.
8. Appena arrivati in comunità gli utenti trascorrono la maggior parte del tempo all'interno della sede.
9. Le telefonate alle famiglie si ricevono dopo 2/3 mesi dall'ingresso, previo accordo con gli operatori.
10. Le verifiche a casa possono essere svolte solo a discrezione degli operatori e non verranno concesse prima di 6 mesi dall'ingresso dell'ospite: esse devono avere motivazioni serie e concrete. I famigliari saranno messi al corrente delle regole e degli orari che dovranno essere rispettati durante la verifica. Gli utenti in misura alternativa al carcere possono andare in verifica con il consenso degli operatori e il permesso dell'organo giudiziario competente.
11. È consentita un'uscita giornaliera per iniziative comunitarie.
12. La corrispondenza è controllata dagli operatori.
13. Divieto assoluto di fumare all'interno di qualsiasi locale della struttura.
14. Divieto assoluto di introdurre e consumare alcol o altre sostanze.
15. La comunità non prevede alcun tipo di inserimento lavorativo.
16. Le spese personali sono a carico dell'utente o di chi fa le sue veci.
17. È permesso fumare 10 sigarette al giorno.
18. Non è consentito l'utilizzo di telefono cellulare.
19. Non è consentito tenere denaro.

DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tutti gli utenti hanno diritto alla protezione della propria privacy. Coloro i quali hanno accesso alle cartelle degli ospiti sono tenuti alla conservazione del segreto professionale ed alla non divulgazione delle informazioni di cui si entra in possesso. La documentazione

ed i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato. Il paziente riceve l'informativa sulla privacy con un linguaggio comprensibile e dettagliato. Inoltre firma il modulo del consenso informato in cui sono indicate le persone autorizzate a ricevere informazioni sul suo stato di salute. La richiesta di presa visione della cartella personale di ogni singolo utente da parte di enti esterni (avvocato, famiglia, etc.) viene avvalorata solamente in seguito a richiesta scritta da parte dell'interessato stesso. Ogni utente viene coinvolto nella stesura del proprio progetto e può in ogni momento chiedere di prendere visione dello stesso. Inoltre appone la propria firma per presa visione delle varie schede di anamnesi e valutazione, del proprio PEI e delle relazioni di andamento.

La propria cartella sociosanitaria può venire visionata dall'utente in qualsiasi momento del percorso terapeutico, prendendo accordi col proprio operatore di riferimento, nel corso dei colloqui individuali. Inoltre, al termine del percorso terapeutico viene consegnata ad ognuno la propria documentazione medica e legale, insieme a tutti gli effetti personali. Dopo la dimissione, l'utente può richiedere il rilascio di copia della propria cartella FASAS. In tal caso la struttura si riserva un mese di tempo per poterla rilasciare. Il contributo è pari a: euro 30,00 per copia cartella "Scheda ingresso, ASI, PEI" - 25,00 euro per copia cartella "Colloqui" - 15,00 euro per copia cartella "Relazioni", 25,00 euro per copia cartella "Diari". Ogni cartella è custodita all'interno di uno specifico schedario, all'interno di un ufficio a cui possono accedere solamente le persone autorizzate.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Per garantire un livello sempre migliore di presa in carico e qualità dei servizi, semestralmente viene rilevato il grado di soddisfazione percepita da parte dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni di cui hanno usufruito.

In un'ottica di miglioramento, viene inoltre redatta, al termine dell'anno solare, una relazione rispetto a ingressi e dimissioni avvenute nell'arco dell'anno.

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami e/o apprezzamenti possono essere riferite verbalmente direttamente agli operatori della struttura, oppure inserite all'interno dell'apposito spazio nel Questionario di soddisfazione dell'utente, oppure consegnate attraverso la compilazione dell'apposito modulo, a disposizione nella bacheca affissa accanto alla sala da pranzo.

Quanto emerso viene poi riportato all'interno dell'équipe, così che si possano predisporre gli adeguati interventi volti al miglioramento del servizio proposto. I risultati e le misure di miglioramento vengono inoltre diffusi attraverso l'apposizione degli stessi nella bacheca all'ingresso della struttura.

In allegato:

- Questionario Soddisfazione Utente in C.T.
- Modulo Segnalazioni.

CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Telefono: +39 030 9130276
Fax: +39 030 9919354
E-mail: lonato@exodus.it

In treno:

Stazione Ferroviaria di Desenzano del Garda e/o di Lonato del Garda.

In autobus:

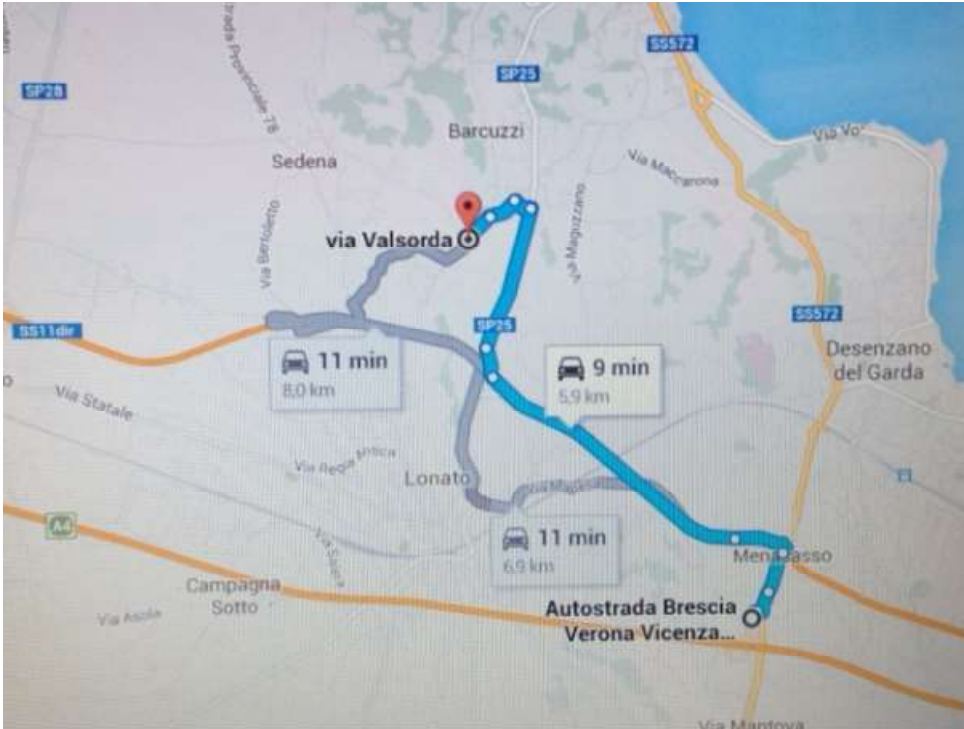
Fermata di Lonato del Garda, via Borgo Clio "Bar Sport".

Per il trasferimento da e per la stazione ferroviaria e degli autobus, è eventualmente possibile accordarsi con gli operatori della struttura stessa per il trasporto effettuato dalla stessa, limitatamente alla disponibilità dei mezzi e del personale.

In auto:

Uscita autostradale di Desenzano del Garda.

- All'uscita del casello autostradale di Desenzano del Garda, procedere in direzione nordovest
- Alla rotonda prendere la 2° uscita
- Prendere lo svincolo per Strada Provinciale 11 / SS11 dir
- Alla rotonda prendere la 4° uscita e dirigersi verso Brescia / Lonato
- Proseguire sulla Strada Provinciale 11 / SS11 dir per 2,5 Km
- Prendere l'uscita verso Padenghe / Barcuzzi
- Svoltare in Via Mancino – Strada Provinciale 25 / SP25 e proseguire per 1,2 Km
- Svoltare a sinistra e imboccare Via Sirmione
- Dopo 160 m svoltare a sinistra in Via Benaco
- Continuare su Via Valsorda
- La struttura Exodus si trova sulla destra



Lonato del Garda, 27/01/2021

Per la Fondazione Exodus
Responsabile Sede Lonato, Sergio Moure