



Comunità  
**Casa del Giovane**  
Pavia

# Casa Madre



CARTA DEI SERVIZI



## **LA COMUNITA' CASA DEL GIOVANE**

### **BREVE STORIA DELLA COMUNITÀ**

La Comunità “Casa del Giovane” di Pavia è stata fondata nel 1971 da Don Enzo Boschetti, un sacerdote pavese profondamente animato dalla carità cristiana e da una singolare passione educativa. Egli ha formato nel tempo un gruppo di volontari educatori che, radunatisi in Associazione, attualmente conduce la Comunità come scelta di vita. La Casa del Giovane è attiva in Lombardia e Piemonte attraverso alcuni centri di Accoglienza e di proposta Educativa.

Lo strumento giuridico di cui si avvale è la Cooperativa Sociale Casa del Giovane che attualmente gestisce diverse Unità d’Offerta che si occupano di varie problematiche relative alla tossicodipendenza, al gioco d’azzardo, al disagio psichico, all’emarginazione, ai minori non accompagnati e alle donne in difficoltà.

### **LA PROPOSTA**

L’esperienza comunitaria della “Casa del Giovane” si configura come proposta di vita: chiunque stia vivendo un periodo di difficoltà può chiedere aiuto e trovare un luogo con persone competenti in grado di aiutarlo e sostenerlo.

La Comunità intende:

- accogliere la persona per farle ritrovare equilibrio e identità;
- educare alla semplicità, all’essenzialità e alla dimensione spirituale;
- essere “palestra” dove i giovani si preparano ad affrontare le difficoltà della vita personale e sociale;
- educare alla responsabilità, alla coerenza e a perseguire con determinazione i propri progetti di vita.

Il fine che muove la pedagogia della “Casa del Giovane” è quello di

“liberare la libertà” nel giovane accolto e, quindi, aiutarlo a scoprire i grandi valori della sincerità, dell’essenzialità, della solidarietà, del lavoro e della cultura come liberazione.

## **CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA SOCIALE**

### **CASA DEL GIOVANE**

La Cooperativa Sociale “Casa del Giovane” ha per scopo quello di perseguire l’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini.

Il rapporto tra i soci, i lavoratori e la cooperativa si ispira ai valori della condivisione, dello stile di vita e del servizio (mission) proposti dalla comunità “Casa del Giovane”. In conseguenza di ciò tutti gli operatori e volontari, oltre ad avere sempre un comportamento eticamente corretto, si impegnano ad essere d’esempio agli ospiti della comunità e pertanto a rispondere ai principi di fraternità e aiuto al fratello.

I principi guida del codice etico della cooperativa (visionabile per esteso presso la struttura) sono:

- gestione democratica e partecipata da parte dei soci
- autonomia e indipendenza: la cooperativa è un’associazione autonoma e indipendente che aderisce a Confcooperative-Federsolidarietà
- formazione e valorizzazione delle figure professionali
- cooperazione tra cooperative: viene favorita l’integrazione consortile con altre cooperative, in una logica di collaborazione e sviluppo
- impegno verso la collettività: la cooperativa è al servizio delle persone e delle comunità, per contribuire allo sviluppo e per prevenire le situazioni di bisogno o di disagio
- osservanza delle leggi
- trasparenza e comunicazione

## **LA RISPOSTA DELLA CASA DEL GIOVANE ALLE DIPENDENZE: L'AREA GIOVANI E DIPENDENZE**

### **I FONDAMENTI CHE GUIDANO L'INTERVENTO**

I fondamenti educativi della Casa del Giovane si basano sulla visione cristiana e mirano a sviluppare le potenzialità e le caratteristiche positive presenti in ognuno, al di là delle difficoltà vissute. La finalità del piano educativo ha come centro l'uomo, che deve scoprire o rivalutare la propria dignità, la libertà, le proprie capacità e le responsabilità.

### **OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNITÀ**

La finalità educativa primaria della comunità Casa del Giovane è quella di aiutare la persona a raggiungere una vita equilibrata e dignitosa. Il clima familiare e la presenza costante di un'equipe stabile e consolidata da anni favoriscono un contesto relazionale intenso e costruttivo.

Fondamentale risulta da parte del giovane la scelta libera e personale di intraprendere questo tipo di cammino e, di conseguenza, di aderire alla proposta comunitaria perché sentita come importante per sé.

Per poter sempre più andare incontro alle reali esigenze dei giovani accolti, si realizzano progetti individualizzati che tengano conto delle inclinazioni e dei bisogni del singolo.

Gli obiettivi sono:

- Acquisire consapevolezza dei propri comportamenti devianti o a rischio;
- Interrompere l'abuso di sostanze psicotrope e mantenere l'astinenza;
- Attivare l'attenzione alla propria salute psicofisica per un miglioramento della qualità della vita;
- Formare e fortificare la capacità di scelta per vivere con senso critico e responsabile i vari eventi della vita;

- Sviluppare e incrementare la presenza nella propria vita di fattori protettivi rispetto a contesti e situazioni devianti;
- Acquisire consapevolezza di sé, dei propri limiti, delle proprie capacità e potenzialità;
- Responsabilizzarsi verso sé stessi, gli altri e la struttura comunitaria;
- Sviluppare le proprie capacità individuali e interagire attivamente nei contesti e negli impegni comunitari;
- Costruire e dare significatività alle relazioni con gli altri, accettando e rispettando sé stessi e gli altri come persone;
- Raggiungere un buon equilibrio nella gestione delle emozioni e aumentare la tolleranza alle frustrazioni; gestire l'impulsività e gli acting out;
- Essere in grado di progettare in modo realistico e concreto la propria vita

## **METODOLOGIA**

La metodologia utilizzata si basa principalmente su alcuni concetti che caratterizzano lo stile educativo e valoriale della comunità: la conoscenza, la condivisione, l'ascolto, il confronto, il dialogo, il lavoro educativo di un'equipe multidisciplinare.

Quando parliamo di conoscenza ci riferiamo principalmente ad una conoscenza reciproca tra la comunità che accoglie e l'ospite che viene accolto, base fondamentale per apprendere la storia del luogo e dei valori che lo caratterizzano. È allo stesso tempo fondamentale la conoscenza della persona che viene accolta e della sua storia, per poter strutturare un itinerario educativo efficace ed intenzionale. Altresì importante diventa, di conseguenza, la condivisione della proposta comunitaria e del suo piano educativo in maniera libera e responsabile, avendo come scopo lo svolgimento di un programma terapeutico che sfrutti gli strumenti educativi che vengono indicati con il fine di accompagnare la persona a vivere una "vita equilibrata e dignitosa", come ci ha insegnato il nostro fondatore Don Enzo.

A fondamento della nostra metodologia comunitaria ci sono poi

anche l'ascolto, il confronto ed il dialogo. Questi tre elementi vengono ritrovati quotidianamente nella relazione informale tra l'educatore e l'ospite e caratterizzano altresì i momenti più formali e strutturati quali le riunioni, gli incontri di gruppo o di approfondimento. Crediamo infatti che nel confronto e nel dialogo il ragazzo possa imparare a rileggere alcune dinamiche che ancora gli appartengono per scardinarle e arrivare così ad imparare uno stile comunicativo e relazionale basato sulla sincerità e sulla trasparenza. È infatti proprio nel dialogo con l'altro che si ha la possibilità di esprimere, liberamente e senza sentirsi giudicati, le paure, le angosce e le difficoltà che si stanno vivendo nei diversi momenti del cammino comunitario, sentendosi accolti e ascoltati dall'educatore. Riteniamo perciò fondamentale lo spazio del colloquio educativo individuale per comprendere i diversi bisogni e desideri e lavorare sulle proprie fatiche.

Questo stile educativo permette alla persona una rilettura della realtà ed una maggiore conoscenza di sé e del proprio funzionamento mentale, dei propri limiti e delle proprie risorse e qualità. Questi punti cardine danno la possibilità di definire in modo dinamico gli obiettivi specifici e personali di ciascun utente all'interno del percorso comunitario.

Tutto questo è reso possibile dal lavoro di un'equipe ben strutturata ed interdisciplinare che, grazie ad una visione ampia, adopera più sguardi professionali al fine di progettare un percorso educativo personalizzato e di cura della persona.

L'autentica comprensione della persona richiede una visione multidisciplinare che racchiuda competenze educative, psicologiche, sociali, mediche e psichiatriche. L'equipe è infatti composta da vari membri che lavorano in modo complementare e, se necessario, è supportata da specialisti esterni, per poter trasmettere alla persona accolta una profonda unitarietà di intenti, di accordi e obiettivi che motivano e danno senso al cammino intrapreso.

## **LAVORO DI RETE**

La comunità tiene costanti rapporti con le varie istituzioni del territorio in modo da favorire un lavoro di rete sinergico con i se-

guenti Enti:

- ASST e ATS provinciale di Pavia e di provenienza dei giovani accolti
- Tribunale
- Policlinico S. Matteo di Pavia
- Università di Pavia
- Comune di Pavia e altri comuni di provenienza dei giovani
- Diocesi di Pavia
- Centro Servizi Formazione
- Cooperative territoriali



## **COMUNITA' CASA DEL GIOVANE – CASA MADRE**

La Comunità Casa del Giovane - Casa Madre nasce dall'esigenza di accogliere giovani e adulti con diverse problematiche di dipendenza (alcol, sostanze stupefacenti e gioco d'azzardo) all'interno di una struttura residenziale in cui svolgere un programma terapeutico e riabilitativo.

Il programma terapeutico affronta diversi aspetti a partire da quello educativo e psicologico, ma anche sanitario, lavorativo, abitativo, in particolari casi scolastico, di gestione sana del tempo libero e dei nuovi interessi.

Attraverso le diverse attività proposte dalla comunità, si cerca di riattivare l'ospite accolto evidenziando le potenzialità che emergono. Questo lavoro aiuta a dimostrare che l'uso della sostanza rappresenta solo una piccola parte evidente di quelli che sono i disagi più nascosti che hanno portato a vivere sentimenti di insoddisfazione e fallimento. Il lavoro educativo consiste quindi nell'evidenziare una nuova e differente scala di valori che porti la persona a riscoprire l'importanza delle relazioni sane ed equilibrate, che portano necessariamente ad un maggiore benessere e al raggiungimento di obiettivi personali. È infatti proprio nella relazione che si costruisce la relazione educativa che porta poi ad un esito positivo del progetto comunitario.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

La Comunità Casa Madre accoglie giovani e adulti uomini maggiorenni di nazionalità italiana e straniera con problemi di alcol, polidipendenza da sostanze e gioco d'azzardo.

## **MODALITA' DI INGRESSO**

L'ingresso del giovane in Comunità avviene previa certificazione dello stato di dipendenza da alcol o polidipendenza da sostanze o dipendenza da gioco d'azzardo. Tale certificazione è rilasciata dai servizi specialistici (Ser.D, S.M.I., N.O.A.) a seguito dell'accertamento di un abuso o una dipendenza da alcol o più sostanze stupefacenti o da gioco d'azzardo.

Per ogni inserimento sono previsti tre colloqui di ammissione con gli operatori a cadenza settimanale durante i quali, oltre alla conoscenza reciproca, viene effettuata una valutazione della motivazione personale e dei reali bisogni del giovane, per poter successivamente avviare un programma terapeutico condiviso. Saranno gli operatori a stabilire, caso per caso, i tempi necessari ai colloqui prima di definire, in accordo con il servizio inviante, la data d'ingresso del giovane in Comunità.

Saranno coinvolti anche i familiari e i servizi invianti per concordare la loro collaborazione e il loro sostegno durante il cammino comunitario.

In questi colloqui, oltre alla conoscenza reciproca tra struttura comunitaria e soggetto richiedente, viene illustrato il programma comunitario ed effettuata una valutazione della motivazione personale e dei reali bisogni del giovane, per poter successivamente avviare un programma terapeutico condiviso.

Al momento dell'ingresso il ragazzo firma il contratto terapeutico e il modulo sulla privacy, documenti nei quali sono indicati i diritti e i doveri di chi accetta di intraprendere un percorso comunitario.

Al momento dell'ingresso in comunità e per la durata del programma il ragazzo non ha a disposizione alcuna somma di denaro. Eventuali necessità personali al di fuori di quello già offerto dalla comunità verranno valutate dai referenti in merito all'effettiva necessità e alle modalità di eventuale acquisto. Qualora il ragazzo o la famiglia ne avesse la possibilità, è richiesto di sostenere tali spese tramite un'offerta mensile.

## **MULTIDISCIPLINARE**

All'ingresso:

- Valutazione psicodiagnostica (utilizzando i seguenti questionari: SCL 90, MAC A/E/C, MMPI 2, SCID II)
- Colloqui di conoscenza (anamnesi e valutazione sociale)
- Colloqui di conoscenza con i servizi e i genitori
- Stesura relazione di anamnesi e conoscenza
- Avvio della fase di osservazione della durata di un mese da parte

dell'equipe educativa  
In itinere:

- Colloqui educativi periodici con l'operatore di riferimento
- Colloqui educativi di monitoraggio con l'intera équipe
- Valutazioni psicologiche di monitoraggio
- Consulenza neuropsichiatrica e psichiatrica se necessario
- Schede di verifica personale
- Incontri periodici con gli operatori dei Servizi invianti

### **PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO**

- Osservazione della prima settimana e stesura del primo progetto personalizzato
- Monitoraggio nel primo mese
- Definizione dei bisogni del comunitario
- Assegnazione dell'operatore di riferimento
- Definizione degli obiettivi in funzione delle caratteristiche del giovane
- Definizione dei tempi in funzione degli obiettivi prefissati
- Scelta dei contenuti del cammino terapeutico
- Presentazione e condivisione col comunitario del primo progetto individualizzato
- Verifica periodica e ridefinizione di ulteriori obiettivi
- Rivalutazione degli obiettivi al termine di ogni scadenza del progetto individuale

### **NOTE LOGISTICHE**

La struttura, aperta tutto l'anno 24 ore su 24, è situata in Via Folla di Sotto, 19 – 27100 Pavia (a pochi metri dalla stazione ferroviaria di Pavia e dall'autostazione) ed è raggiungibile con treno e autobus cittadino ed extra-urbano.

Lo stabile è dotato di:

- camere da letto da 2 o 3 posti; mansarde da 5 posti
- camere singole con servizi

- servizi igienici e docce comuni
- ufficio operatori
- infermeria
- sala da pranzo
- sala ricreazione (uso lettura, TV o per attività riabilitative)
- biblioteca
- palestra
- cucina attrezzata
- locale dispensa con cella frigorifera
- lavanderia
- cappella
- cortile
- spazi a norma per disabili

La struttura è accreditata per n. 20 posti, per persone con problemi di dipendenza da sostanze e alcol, da D.G.R. del 12/12/2003 n. 7/15562, Area Servizio Terapeutico Riabilitativo a carattere residenziale.

Oltre ai 20 posti accreditati, la struttura è autorizzata per altri n. 10 posti, per persone con dipendenza da gioco d'azzardo, ai sensi della D.G.R. n. XI/585-2018, con un totale di n.30 posti.

Spazi a disposizione esterni alla struttura:

- Laboratori per attività ergoterapiche (carpenteria metallica, legatoria, centro stampa, falegnameria, restauro del mobile, cucina, manutenzione del verde)
- Salone polifunzionale per incontri e manifestazioni
- Cucina e sala da pranzo comuni
- Uffici di coordinamento
- Locali per colloqui individuali
- Campo da calcio
- Campo da basket
- Campo da pallavolo
- Locali per lezioni scolastiche

## **ORARIO DELLA GIORNATA**

- h. 7:00 Sveglia e colazione
- h.8:00 – 12:00 Laboratorio
- h. 12:30 Pranzo
- h. 13:40 – 16:45 Laboratorio
- h. 17:00 Merenda e tempo libero
- h. 18:30 Incontro
- h. 19:30 Cena
- h. 21:00 Serata organizzata
- h. 23:00 Buonanotte

## **EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

L'equipe è composta da figure professionali con competenze e formazione differenti, che lavorano insieme in un'ottica di continuità e stabilità con il fine di creare un percorso terapeutico individualizzato per ciascun ospite inserito. Vi è inoltre la presenza di alcuni specialisti esterni alla comunità, che collaborano per un maggior benessere dei giovani.

Sono presenti in struttura:

- 1 Responsabile - Coordinatore
- 3 Educatori
- 1 Operatore di supporto
- 1 Operatore non qualificato
- 1 Psicologo psicoterapeuta
- 1 Infermiera

Collabora con l'equipe:

- 1 Psichiatra
- 1 Medico di base
- 1 Supervisore

## **TEMPI**

Il Programma comunitario ha durata di 18 mesi, fino ad un massimo di 36 mesi in accordo con i servizi invianti e secondo le necessità individuali.

Si sviluppa in 3 tempi:

**1° tempo:** tempo di conoscenza - inserimento – socializzazione nel contesto comunitario

- CONOSCENZA degli operatori, del programma, degli ambienti, degli orari e delle norme;
- INSERIMENTO nel gruppo comunitario, nel laboratorio e nell'attività lavorativa;
- SOCIALIZZAZIONE nel contesto comunitario.

**2° tempo:** tempo di stima - prima autonomia - fiducia

- STIMA di sé e del progetto personale e comunitario: è necessario che il giovane trovi in sé le motivazioni per approfondire la proposta comunitaria;
- PRIMA AUTONOMIA nel gestire piccoli spazi e vivere semplici impegni, con una verifica costante e puntuale;
- FIDUCIA nella proposta del progetto comunitario e personale
- Progettazione attività lavorativa-scolastica-sportiva esterna alla Comunità.

**3° tempo:** tempo di reinserimento - verifica finale - servizio di volontariato

- REINSERIMENTO nell'ambito familiare, lavorativo e sociale;
- RESPONSABILIZZAZIONE nel raggiungimento della propria autonomia e autodeterminazione.

Il passaggio da un tempo all'altro viene valutato dall'équipe ed è determinato dal raggiungimento degli obiettivi da parte del comunitario.

### **SUPPORTO SPECIALISTICO ED EDUCATIVO**

Supporto medico:

- Trattamento farmacologico e psicofarmacologico (dove necessario)
- Visite e controlli dal medico di base o specialisti (se necessario)
- Collegamento con reparti del Policlinico S. Matteo di Pavia

- Monitoraggio da parte dei medici del Servizio inviante e di specialisti all'interno della comunità
- Valutazioni specialistiche (dove necessario)

Supporto psicologico, psichiatrico e educativo:

- colloqui di sostegno con gli educatori
- colloqui psicologici / psicoterapeutici
- visite neuropsichiatriche / psichiatriche e valutazione psicodiagnostica (se necessari)
- gruppi psicoeducativi
- gruppi specifici sulla gestione delle proprie emozioni
- momenti individualizzati di condivisione della giornata con l'operatore di riferimento
- incontri periodici con i familiari

### **VERIFICA E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO**

L'intervento educativo e terapeutico viene costantemente verificato attraverso i seguenti strumenti:

- Momenti strutturati di verifica personale e comunitaria
- Verifica e valutazione dell'équipe
- Schede di autovalutazione
- Scheda per il passaggio di tempo comunitario
- Incontri periodici con i Servizi invianti presso gli stessi e/o in Comunità (Serd, Smi, Tribunali, UEPE)

### **ATTIVITA' EDUCATIVE E RIABILITATIVE**

- Ergoterapia e corsi professionali all'interno dei laboratori della Comunità (carpenteria metallica, legatoria, manutenzione del verde, falegnameria, restauro del mobile, cucina)
- Incontri comunitari con obiettivi organizzativi, formativi e di confronto del gruppo
- Serate culturali e informative interne ed esterne alla comunità
- Attività ludiche, ricreative, artistiche, sportive all'interno e all'esterno della comunità
- Corsi di studio interni alla comunità per la qualifica media inferiore e superiore

## **IL PROGETTO COMUNITARIO**

La scelta della costituzione di una struttura dedicata all'accoglienza di giovani che vivono situazioni di disagio legati alla polidipendenza e al gioco d'azzardo comporta lo sviluppo di una progettualità specifica.

### **Il laboratorio ergoterapico**

Gli ospiti sono fin dall'inizio inseriti all'interno dei nostri laboratori ergoterapici, luoghi in cui si ha la possibilità di imparare un lavoro con l'utilizzo di tecniche e strumenti di lavorazione, ma soprattutto di scoprire o riscoprire un ambiente lavorativo strutturato, caratterizzato da regole, relazioni, stili di comportamento sani. La presenza attenta e competente dei maestri di lavoro aiuta ad esservi inseriti gradualmente e con il giusto accompagnamento.

In comunità il lavoro è presentato in termini promozionali, creativi e non concorrenziali, per valorizzare il suo fine EDUCATIVO e SOCIALIZZANTE.

Il lavoro deve essere fatto insieme agli altri: per imparare è decisivo collaborare.

### **Gli incontri formativi ed educativi**

Giornalmente i pomeriggi e le serate sono organizzate con momenti di riunioni ed incontri formativi ed educativi con il gruppo della Casa: l'incontro dei primi e secondi tempi, l'incontro dei terzi tempi, l'incontro della casa, il cammino promozionale, l'attività culturale e l'attività sportiva di gruppo. In questi momenti vengono affrontati ed analizzati alcuni temi legati alla quotidianità, alla famiglia, alla dipendenza, alle problematiche della casa e alla condivisione del prosieguo del cammino dei membri del gruppo. In questi momenti è fondamentale la presenza di uno o più operatori per condurre il gruppo e l'andamento dell'incontro, stimolando il confronto e il dialogo, promuovendo modalità comunicative positive ed efficaci.

### **I colloqui con gli operatori**

Ad ogni persona accolta viene affidato, dopo un mese di osserva-



zione, un operatore di riferimento facente parte dell'équipe, con il quale è possibile effettuare colloqui individuali periodici nel quale instaurare un confronto autentico e non giudicante. Diventa questo un momento per condividere le proprie fatiche personali ed affrontarle, introducendo specifici strumenti educativi.

La presenza di questa figura è garantita per permettere continuità e un sostegno quotidiano, specialmente nei momenti più delicati del progetto.

Inoltre, i giovani accolti hanno la possibilità di effettuare un percorso psicologico supportato dallo specialista dell'équipe.

### **La quotidianità**

Ai giovani inseriti in struttura è chiesto di imparare a prendersi cura di sé e dell'ambiente in cui vivono. Vengono affidati piccoli incarichi di responsabilità verso la struttura e il gruppo, mirati alla crescita personale e di conseguenza al proprio benessere. Attraverso questi il giovane impara piccole mansioni domestiche (pulizie, lavanderia, cucina, ecc.) che gli saranno utili nel raggiungimento della propria futura autonomia e responsabilità, acquisendo la costanza necessaria nei piccoli lavori quotidiani.

### **Il tempo libero**

Molta importanza rivestono la gestione e l'utilizzo del tempo libero, aspetto sempre critico nella quotidianità delle persone presenti in comunità. Fondamentale è che essi possano coltivare e approfondire passioni, cercando di riuscire a vivere il divertimento in modo sano, come evento positivo lontano da sostanze o altre trasgressioni.

Diversi sono i momenti di svago che la comunità organizza come uscite culturali, gite, eventi sportivi, vacanze, attività laboratoriali.

La scuola

Negli anni è risultato importante proporre ad alcuni ospiti l'inserimento in un percorso scolastico. C'è infatti la possibilità di frequentare delle lezioni all'interno della struttura, tenute da professori volontari, che spesso diventano un vero punto di riferimento per i

giovani, ma anche all'esterno, con una frequenza giornaliera o serale direttamente presso le scuole del territorio. L'obiettivo scolastico diventa stimolo per la possibilità futura di un lavoro ma anche come motivazione alla prosecuzione del cammino comunitario.

Questi percorsi personalizzati cercano di seguire le inclinazioni del giovane, tenendo conto del livello scolastico già raggiunto in precedenza, proponendosi il conseguimento di attestati, certificati o diplomi a seguito di esami sostenuti come privatisti in collaborazione con le scuole del territorio o direttamente presso di esse.

### **Il rapporto con i familiari**

Aspetto molto delicato è la gestione del rapporto con i familiari. Come anche nelle altre strutture, è inizialmente richiesto un periodo di distacco dalla famiglia per permettere al giovane di inserirsi nell'ambiente comunitario senza ulteriori pensieri o preoccupazioni. È il primo passo verso l'autonomia e la presa di consapevolezza necessaria in merito alle proprie responsabilità e alle proprie esigenze.

L'incontro con i familiari avviene dopo tre mesi in momenti strutturati organizzati dalla comunità, che si ripetono periodicamente –per tutta la durata del cammino comunitario. È questa l'occasione per confrontarsi con gli operatori e fare il punto della situazione con il ragazzo stesso rispetto all'andamento del progetto comunitario.

L'equipe educativa definirà in itinere eventuali accordi personali (rispetto a lettere o telefonate, ecc) in base alle necessità emerse dal giovane e all'andamento del programma.

I rientri a casa saranno effettuati non prima del termine della prima fase del cammino (6 mesi), dopo una accurata valutazione da parte dell'equipe educativa.

### **Senso di appartenenza**

Ad ogni ospite della comunità, per lo sviluppo del senso di appartenenza, viene richiesta la cura delle "cose" della casa, del buon or-

dine e dell'igiene ambientale e personale.  
Alcuni tempi settimanali saranno impegnati per il lavoro in comune per la pulizia generale ordinaria e straordinaria della casa.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni di un ospite dalla comunità possono avvenire in circostanze differenti:

- interruzione del programma (uscita volontaria del soggetto dalla struttura o fuga) senza il parere favorevole dell'equipe;
- conclusione del programma terapeutico;
- allontanamento dalla comunità del soggetto prima della conclusione del programma per cause eccezionali (dimissioni o trasferimento).

Al momento dell'uscita dalla struttura sono consegnati documenti (sanitari e legali) ed effetti personali, la comunità declina ogni responsabilità su oggetti lasciati in struttura al momento dell'abbandono della stessa.

L'équipe redige una breve relazione riguardante la conclusione del progetto comunitario, specificando le date di inizio e di fine del percorso e una valutazione finale relativa agli obiettivi indicati nel Progetto Educativo Individuale.

Il fascicolo personale sarà archiviato in struttura e reso disponibile per eventuali necessità (previa richiesta formale) o controlli delle autorità preposte. In caso di passaggio ad altra struttura comunitaria l'equipe fornirà alla stessa tutta la documentazione necessaria all'apertura di un nuovo fascicolo.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

La Cooperativa Casa del Giovane ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti previo rispetto della procedura stabilita. I tempi previsti per la consegna, ove non vi siano motivi ostativi documentati e comunicati entro dieci giorni dalla richiesta stessa, sono di trenta giorni.

La richiesta di accesso alla documentazione deve essere formale, ovvero una richiesta scritta in carta libera intestata al Responsa-

bile della struttura, dott. Don Dario Crotti, presso la sede di Via Folla di Sotto 19 a Pavia.

Per avere informazioni e recapitare la richiesta scritta è possibile contattare il dott. Crotti telefonando al numero 0382.24026 oppure tramite mail all'indirizzo [c.madre@cdg.it](mailto:c.madre@cdg.it) oppure [area.giovani@cdg.it](mailto:area.giovani@cdg.it).

Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La richiesta deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Quando la domanda di accesso alla documentazione risulta regolare e viene pertanto accolta, la Cooperativa provvede a recapitare la documentazione richiesta al richiedente, senza nessun costo aggiuntivo a carico del richiedente stesso.

## **RECLAMI ED OSSERVAZIONI**

Sia i servizi inviati che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa Casa del Giovane un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato verbalmente o tramite mail al Dott. Claudio Grassi al n. di telefono 0382/3814480 o all'indirizzo e-mail: [claudio.grassi@cdg.it](mailto:claudio.grassi@cdg.it).

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni ano-

nime.

La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

### **CUSTOMER SATISFATION**

La valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata semestralmente da parte degli educatori e somministrata in forma anonima agli ospiti della struttura. Le criticità segnalate vengono prese in carico dall'èquipe educativa che introdurrà delle azioni per il miglioramento di quanto segnalato.

La valutazione del grado di soddisfazione degli operatori viene effettuata ogni anno entro il mese di marzo da parte della direzione della Cooperativa, in forma anonima, la quale prenderà in carico le segnalazioni critiche e valuterà le azioni da mettere in campo.

### **CONTATTI**

- Le informazioni e i servizi offerti dalla comunità possono essere visionati sul nostro sito [www.casadelgiovane.eu](http://www.casadelgiovane.eu)
- Numero fisso di Casa Madre: 0382.24026 e indirizzo email [c.madre@cdg.it](mailto:c.madre@cdg.it)
- E-mail Area Giovani e Dipendenze: [area.giovani@cdg.it](mailto:area.giovani@cdg.it)
- Indirizzo: Via Folla di Sotto 19, Pavia



