


	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	1 di 12

COMUNITÀ RIABILITATIVA A MEDIA ASSISTENZA

“VILLA RATTI”

CARTA DEI SERVIZI

VERIFICA	APPROVAZIONE
	

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	2 di 12

PRESENTAZIONE

“Il Volo” ONLUS è una Società Cooperativa senza fini di lucro che persegue esclusivamente finalità di tipo sociale e sanitario. In particolare si occupa della gestione di servizi socio sanitari ed educativi finalizzati alla prevenzione, all’intervento e al reinserimento sociale di persone con problemi di carattere psicologico.

La Cooperativa articola i propri interventi e garantisce le prestazioni attraverso le seguenti strutture:

- la Comunità ad Alta Intensità Riabilitativa e a media assistenza “Villa Ratti”;
- il Centro Studi “Carlo Perris” per la valutazione, formazione e documentazione sui Disturbi di Personalità che ha sede a Villa Ratti;
- Il Centro di Psicologia Clinica e Prevenzione che ha sede a Casatenovo (LC).

È nata dalla volontà e dalla collaborazione fra volontari e professionisti del campo della salute mentale che si sono posti come obiettivo quello di rispondere al crescente bisogno dei giovani che soffrono di gravi Disturbi di Personalità e delle loro famiglie fornendo risposte specifiche ai loro problemi.

La Cooperativa “Il Volo” ONLUS ha personalità giuridica privata, autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica.

Ha sede legale a Monticello Brianza presso la Comunità “VILLA RATTI” in via Provinciale n 42.

La Cooperativa “Il Volo” ONLUS è diretta da un Consiglio di Amministrazione eletto dai soci ed è così formato:

Presidente	Giorgio Franco Rezzonico.
Vicepresidente	Loredana Bosticco.
Consigliere	Paolo Colonna.
Consigliere	Rita Bisanti.
Consigliere	Vittorio Cazzaniga.

Nel suo operare la Cooperativa si avvale di un Comitato Scientifico - composto da esperti di comprovato valore nazionale ed internazionale - che indirizza gli interventi delle strutture che la stessa gestisce sulla base dei modelli d’intervento accreditati dalla comunità scientifica e ne garantisce l’appropriatezza.

La Vision e la Mission


La Cooperativa “Il Volo” ONLUS è nata con lo specifico scopo di creare strutture e servizi per la ricerca, la prevenzione, il trattamento e il reinserimento sociale di soggetti con gravi disturbi psichici, riferibili primariamente all’area clinica dei Disturbi di Personalità, con particolare attenzione al tipo Borderline.

L’operato della Cooperativa si fonda sul convincimento supportato, dalle ultime ricerche sul campo e dalla conseguente applicazione clinica, che un intervento tecnico, specifico, mirato è in grado di orientare, in modo efficace, il ripristino di una buona qualità di vita ed il reinserimento sociale delle persone con tali difficoltà.

I Principi ispiratori

La Cooperativa “Il Volo” ONLUS opera attraverso i seguenti principi:

- ◆ **l’eguaglianza**, inteso come l’esclusione di ogni discriminazione rispetto alla razza, religione o sesso e la garanzia di parità di trattamento;

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	3 di 12

- ◆ **l'imparzialità**, inteso come il dovere di ispirare i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività e di giustizia;
- ◆ **il diritto alla scelta consapevole**, inteso come la garanzia del cliente di avere la più completa informazione sulle scelte terapeutiche e sui trattamenti che lo riguardano e la possibilità di aderirvi in piena autonomia e libertà;
- ◆ **la compartecipazione**, inteso come la reale possibilità, da parte dei clienti, in forma singola o associata, di orientare gli interventi con suggerimenti e osservazioni e come impegno, da parte del personale a "fare con" piuttosto che "fare al";
- ◆ **la trasparenza**, intesa come impegno a dire ciò che si fa, fare ciò che si è detto e dimostrare ciò che si è fatto;
- ◆ **l'efficienza e l'efficacia**, inteso come costante impegno nell'offrire prestazioni ottimali, adottando gli standard di qualità e quantità indicati nelle normative e dalla Comunità Scientifica e di sottoporle a regolare verifica e aggiornamento per adeguarli alle esigenze dei clienti.

La Politica della Qualità verso i clienti

L'impegno della Cooperativa è quello di individuare e misurare la realizzazione delle attese d'ogni singola tipologia di clienti, al fine di migliorarne con continuità la soddisfazione.

Sono clienti della Cooperativa:

- i suoi utenti
- i loro familiari
- l' Azienda Sanitaria Locale
- il Dipartimento di Salute Mentale
- la Comunità Locale e gli Enti Pubblici.

La Cooperativa "Il Volo" ONLUS basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità del cliente.


La Comunità Villa Ratti individua come aspetto prioritario della qualità il grado in cui i servizi e le prestazioni erogati rispondono alle attese dei propri "clienti": gli ospiti, i familiari, gli invianti e il Servizio Sanitario Nazionale e assume i seguenti impegni:

- dare agli ospiti, familiari e invianti dei punti di riferimento affidabili e continuativi nel tempo
- offrire agli ospiti e ai familiari un adeguato supporto psicologico
- dare tutte le informazioni necessarie alla conoscenza della comunità: il modello di intervento, le prestazioni, le attività, i servizi e l'organizzazione della struttura e del personale
 - garantire la qualità dell'ospitalità (ambienti, cibo, comfort, ecc.)
 - previo consenso informato, dare ai familiari le informazioni riguardanti le condizioni del proprio congiunto e il progetto terapeutico
 - definire tempestivamente un primo progetto di intervento
 - migliorare le condizioni cliniche dell'ospite rispetto a quelle rilevate all'ingresso in comunità
 - dare le informazioni in modo chiaro ed esplicito sugli obiettivi terapeutici affinché l'ospite e gli altri soggetti coinvolti li possano condividere ed accettare con consapevolezza
 - offrire la possibilità di sperimentare attività diversificate e socializzanti
 - coinvolgere gli invianti nell'evoluzione del programma terapeutico e aggiornarli sullo stato e sull'evoluzione dell'ospite



VILLA RATTI

Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	4 di 12

 VILLA RATTI	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	5 di 12

LA COMUNITÀ “VILLA RATTI”

Presentazione

La Comunità Terapeutica “Villa Ratti” è una Comunità Riabilitativa Residenziale a media assistenza (CRM) e ad alta intensità riabilitativa che intende garantire a persone con Disturbo di Personalità un intervento terapeutico-riabilitativo intensivo, integrato e specialistico in un ambiente protetto e accogliente.

A seguito di Decreto della Giunta Regionale di Regione Lombardia n. VII/21481 del 6 maggio 2005 “Villa Ratti” è iscritta al Registro delle Strutture Accreditate istituito presso la Direzione Regionale Sanità al n. 785, e risulta essere una struttura accreditata e a contratto con la Regione Lombardia per 20 posti letto.

La Comunità sorge nel comune di Monticello Brianza, paese situato fra Lecco, Como e Milano in una storica villa dell’800.

E’ ubicata all’interno di un ampio parco in parte utilizzato per le attività riabilitative di ortofloricoltura.

Il nome originario, “Villa Fumagalli” è stato modificato in onore e in ricordo dell’ultima proprietaria che alla sua morte l’ha donata allo Stato affinché fosse utilizzata per scopi sociali.

Di proprietà pubblica è stata concessa in comodato gratuito alla Società Cooperativa “Il Volo” ONLUS nell’anno 2002 per attivare il progetto d’intervento residenziale di trattamento dei Disturbi di Personalità.

Grazie al contributo di persone interessate e sensibili al problema è stata completamente ristrutturata con fondi privati affinché potesse rispondere in modo specifico e qualitativo alle esigenze e ai bisogni degli ospiti.

La Villa è stata ristrutturata rispettando tutti i vincoli e le normative vigenti in materia di salvaguardia del patrimonio culturale ed ambientale e di sicurezza. Gli spazi interni sono stati organizzati sulla base dei preesistenti moduli architettonici in funzione del loro specifico utilizzo.

Le camere sono ampie e garantiscono la necessaria privacy. Nove sono doppie e tre singole. Alcune hanno i bagni in comune, altre in stanza.

A chi si rivolge

La Comunità Terapeutica “Villa Ratti” accoglie un massimo di 20 ospiti, di entrambi i sessi, d’età compresa fra i 18 e 35 anni che presentino una condizione di disagio psico-sociale, riferibile primariamente all’area clinica dei Disturbi di Personalità.


In situazioni debitamente motivate dal punto di vista clinico sono accolti anche soggetti che superano i 35 anni.

Sono esclusi soggetti con:

- diagnosi di schizofrenia o altri disturbi psicotici cronici;
- presenza di disturbi, in atto o in remissione solo parziale, di grave dipendenza da alcol e/o da sostanze psico-attive;
- marcati deficit intellettivi o gravi alterazioni delle funzioni cognitive;
- situazioni di disturbo in fase acuta che necessitino d’interventi urgenti (es. Trattamenti Sanitari Obbligatorii).

I presupposti teorici e gli obiettivi del progetto terapeutico-riabilitativo

Nell’ambito dei gravi Disturbi di Personalità, l’evidenza scientifica degli ultimi anni mostra come un intervento precoce e qualificato è in grado in molti casi d’orientare l’evoluzione in senso favorevole per l’individuo, per la sua famiglia e per la società riuscendo a reintegrare nell’area sociale e lavorativa persone altrimenti a rischio di morte, di più gravi patologie mentali e di marginalizzazione sociale. In

 VILLA RATTI	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	6 di 12

particolare, sembra evidente che un intervento tecnico specialistico mirato che prevede un periodo di trattamento intensivo, è in grado d'orientare in modo efficace il recupero ad una buona qualità di vita.

L'intervento terapeutico riabilitativo comunitario di "Villa Ratti" è quindi parte integrante di un più ampio progetto di presa in carico territoriale che va condiviso con l'ospite, la famiglia e l'inviante, in particolar modo con il Dipartimento di Salute Mentale di residenza.

Il progetto terapeutico-riabilitativo (PTR) attivato in "Villa Ratti" è individualizzato, integrato, flessibile e a termine.

L'approccio terapeutico si basa sull'integrazione dell'orientamento cognitivo-comportamentale con quello sistemico applicati in ambito residenziale.

Fa esplicito riferimento:

- all'esperienza maturata da Carlo Perris in Svezia nell'applicazione della terapia cognitivo-comportamentale in ambito comunitario;
- all'esperienza svizzera del Centro Al Dragonato (Bellinzona) fondato da Giorgio Rezzonico e Christine Meier;
- a quella della Terapia Dialettico-Comportamentale di Marsha Linehan negli Stati Uniti ;
- alle linee guida delle più accreditate Società Scientifiche (American Psychiatric Association) basate sulla scelta di trattamenti evidence-based.

L'obiettivo generale del PTR consiste nell'aiutare l'ospite a sviluppare una adeguata autonomia personale, relazionale e sociale.

Ammissione e pre-ingresso

L'ammissione avviene su richiesta di Psichiatri e Servizi Psichiatrici pubblici e privati che hanno in carico il paziente e a seguito della valutazione positiva da parte della comunità.

L'inserimento a Villa Ratti inizia a partire dalla richiesta di inserimento da parte dei Servizi Psichiatrici territoriali, alla quale segue l'avvio del processo di accesso.

Il Percorso di Accesso ha inizio con i primi contatti con l'inviante, l'ospite e i suoi familiari. È una fase molto importante ai fini della definizione degli obiettivi del Progetto Terapeutico-Riabilitativo.

Se alla fine dell'iter non fosse ravvisata un'adeguatezza all'inserimento in Comunità, il Responsabile Ingressi in accordo con la Direzione effettua una restituzione all'ospite, invianti e familiari che offra indicazioni per percorsi di intervento alternativi sulla base di quanto emerso nel corso della valutazione.


Il Progetto Terapeutico-Riabilitativo

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) della Comunità "Villa Ratti" è individualizzato, flessibile e a termine. Viene co-costruito insieme all'ospite, gli invianti e i familiari ed è parte integrante di un più ampio progetto di presa in carico territoriale la cui titolarità è dell'inviante.

La durata del PTR è in funzione della condizione psicologica e sociale dell'ospite e degli obiettivi che sono concordati con lo stesso e con l'inviante. In ogni caso prevede di norma una durata minima di 18 mesi e una durata massima di 24 mesi.

Con l'ingresso dell'ospite in Comunità ha avvio la fase di *assessment* che si conclude entro il primo mese d'osservazione e interazione con l'ospite. Obiettivo principale è la prima sperimentazione della vita comunitaria e la rilevazione delle risorse e difficoltà che possono emergere. Inoltre durante questo periodo si procede con la somministrazione della batteria psicodiagnostica, impostazione e controllo dell'eventuale terapia psico-farmacologica.

Tutti questi elementi consentono entro la fine del primo mese di definire gli obiettivi del progetto

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	7 di 12

terapeutico-riabilitativo che viene concordato con i servizi psichiatrici invianti.

Durante questa fase viene anche definito l’inserimento nei gruppi terapeutici e soprattutto il programma di attività riabilitative in cui l’ospite viene inserito.

Alcune attività, in particolar modo quelle di gruppo e di partecipazione alla gestione della comunità, prevedono l’adesione di tutti gli ospiti in tutto il periodo di permanenza a Villa Ratti. Altri interventi, come per es. quelli di supporto al (re)inserimento scolastico o lavorativo, sono necessariamente più individualizzati e possono variare in funzione del percorso comunitario.

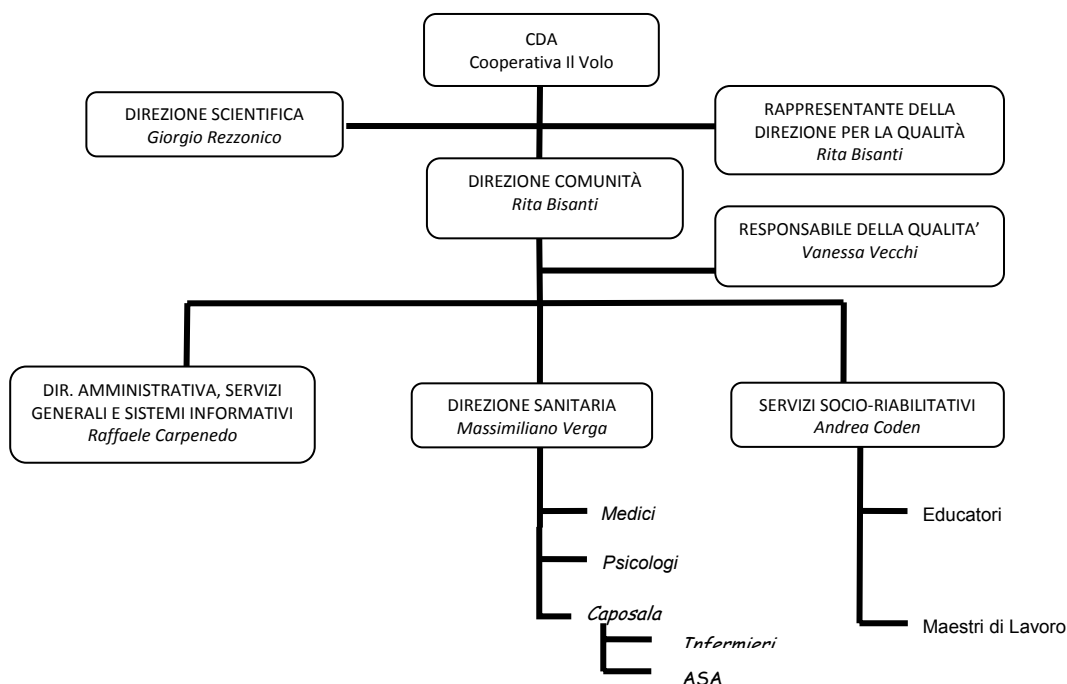
Il Programma Terapeutico-Riabilitativo si evolve progressivamente da una situazione iniziale di contenimento e di tutela dell’ospite, in cui prevalgono attività e interventi all’interno della struttura, a una situazione di progressiva esplorazione e sperimentazione di contesti e ambiti esterni, nel tempo libero, nel lavoro, nella scuola, ecc. In questa prospettiva vengono programmati permessi di rientro in famiglia o di soggiorno presso amici e/o altre persone significative.


Il Reinserimento

Il Progetto Terapeutico-Riabilitativo ha termine con il reinserimento dell’ospite nella famiglia e nel contesto d’origine oppure con la sua collocazione in un contesto di vita più autonomo e diverso da quello esistente al momento dell’ingresso.

Le modalità di reinserimento e dimissione avvengono sulla base di quanto stabilito con l’ospite, gli invianti e la famiglia e si pongono come obiettivo concreto quello di predisporre e attivare, nel territorio d’appartenenza, le opportune risorse di supporto che operino in coerenza con il programma.

Lo Staff



	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	8 di 12

I servizi

Agli ospiti è garantita l'assistenza nell'arco delle 24 ore con la presenza di almeno due operatori nel turno di notte, di cui uno è l'infermiere professionale.

Il medico psichiatra è presente in comunità per l'assistenza clinica "di base" per almeno 4 ore giornaliere dal lunedì al venerdì più 2 ore di pronta disponibilità e il sabato e domenica con 6 ore di pronta disponibilità.

È garantita la presenza di un numero di educatori e psicologi adeguati per attuare tutti i processi riabilitativi in corso.

L'assistenza medica generale è garantita tramite il medico di base del territorio che garantisce una presenza in comunità per le visite di controllo periodiche.

Sono inoltre garantite tutte quelle attività di assistenza e di supporto (accompagnamento, colloqui con professionisti e/o servizi esterni, "mediazione" sociale, ecc.) volte a facilitare l'utilizzo dei servizi sociali, l'integrazione col territorio e il reinserimento, laddove è possibile, anche con l'attivazione e l'intervento di volontari adeguatamente formati e supportati.


La dimensione terapeutica

- *Psicoterapia individuale* prevede una seduta settimanale ed è condotta da uno psicoterapeuta. Un primo obiettivo è quello, all'interno di una relazione significativa e durevole, di dare all'ospite la possibilità di sperimentare e apprendere nuove modalità di gestione di situazioni di crisi legate alla regolazione emotiva.
- *Psicoterapia di gruppo o gruppo relazionale* ha cadenza settimanale. E' condotto da uno psicoterapeuta esperto in psicoterapia di gruppo. E' centrato sull'analisi di quanto accaduto nella settimana, episodi o interazioni significativi avvenuti tra gli ospiti sia nel gruppo dei pari, sia con gli operatori, sia con altre figure significative esterne.
- *Gruppo psicoeducativo* è a cadenza settimanale. E' condotto da uno psicoterapeuta esperto in terapia di gruppo. E' finalizzato a sviluppare nei partecipanti abilità di auto-osservazione, analisi e gestione delle situazioni problematiche, a partire dall'identificazione e gestione delle situazioni di crisi emotiva.
- *Attività di supporto ai familiari*. Sono condotte da una psicologo, psicoterapeuta familiare e si dividono in consultazioni familiari e gruppi multifamiliari. Gli incontri di gruppo multifamiliari sono strutturati a cadenza mensile e sono aperti non solo ai familiari ma a tutti coloro che svolgono un ruolo significativo nei confronti dell'ospite. I gruppi sono tenuti da uno psicologo esperto in terapia familiare e hanno l'obiettivo di condividere e affrontare in modo correttivo e funzionale situazioni di sofferenza, difficoltà e incapacità a gestire la propria situazione emotiva.
- A queste attività terapeutiche si aggiungono *altri interventi di gruppo su temi specifici* (es. "gruppo sostanze").

La dimensione riabilitativa

E' caratterizzata dall'insieme delle attività che si svolgono durante l'arco della giornata e che permettono all'ospite di sperimentare un modello di vita che rispecchi quanto più possibile la vita al di fuori della Comunità.

L'ospite partecipa alla vita comunitaria, segue l'organizzazione e le regole che la stessa si è data e quelle che man mano si strutturano in itinere, attraverso un processo di auto-organizzazione.

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	9 di 12

Le attività che gli ospiti svolgono all'interno della Comunità sono:

- laboratorio di informatica;
- laboratorio di ortoflorovivismo;
- laboratorio di arte;
- laboratorio cucina e gruppi casa;
- tempo libero.

Per alcune attività è prevista oltre alla presenza di un operatore della comunità anche la presenza di un maestro di laboratorio (ad es. per il laboratorio di informatica).

Il supporto all'inserimento lavorativo e scolastico

L'inserimento al lavoro è un obiettivo del programma terapeutico che richiede diverse modalità di inserimento, dal tirocinio lavorativo, al lavoro "protetto" sino ad una collocazione effettiva, oppure la ripresa del corso di studi interrotto.

Di norma l'inserimento lavorativo dell'ospite fa parte del Piano Terapeutico Individuale condiviso con l'inviante, all'interno del quale la Comunità garantisce alcuni interventi di supporto, come i colloqui col datore di lavoro, gli incontri di verifica, l'accompagnamento ecc..

L'Assemblea di Comunità

All'Assemblea di Comunità, a cadenza bimensile, partecipano tutti coloro che vivono la realtà di Villa Ratti: ospiti e operatori. Obiettivo è la verifica dell'andamento della Comunità al fine di valutare i punti di forza e le migliorie da apportare al suo funzionamento.

A seconda del tema possono essere invitati anche persone esterne. Essa è co-gestita dal Direttore della Comunità insieme a un ospite e al Coordinatore della Quotidianità. Prima dell'Assemblea viene preparato un ordine del giorno su tematiche rilevanti segnalate da ospiti e operatori.

La verifica e sperimentazione dell'efficacia dei trattamenti della Comunità


La Comunità Terapeutica "Villa Ratti" sottopone a verifica e sperimentazione il modello di trattamento mediante la realizzazione di un progetto di ricerca volto alla misurazione degli esiti mediante le attività del Centro Studi "Carlo Perris".

Uno dei compiti prioritari del Centro Studi è l'analisi e valutazione del complesso di attività terapeutico-riabilitative realizzate dalla Cooperativa "Il Volo Onlus" nella Comunità Terapeutica "Villa Ratti".

Fin dalle prime fasi d'attivazione, l'attività clinica realizzata in CT è sottoposta ad accurata validazione scientifica con raffronti a livello nazionale ed europeo affinché sia analizzata la riproducibilità e l'efficacia del modello d'intervento. A tal è attiva la collaborazione con la Facoltà di Medicina e Chirurgia, Cattedra di Psicologia Clinica, dell'Università Bicocca di Milano.

I protocolli di valutazione rispondono alle esigenze di analisi e valutazione del complesso di attività terapeutico-riabilitative realizzate nella CT.

Una delle metodologie della valutazione esiti prevede un monitoraggio sistematico dell'andamento del percorso terapeutico da parte degli ospiti della Comunità. A tal fine la batteria di questionari psicodiagnostici impiegata nella fase di assessment viene risomministrata a tutti gli ospiti nella fase di dimissione dalla Comunità.

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	10 di 12

Inoltre gli ospiti, una volta dimessi dalla Comunità, vengono monitorati nel loro reinserimento sociale, lavorativo e familiare attraverso tre colloqui di follow up – a 3, 9 e 18 mesi dalle dimissioni dalla Comunità.

Convenzioni con Università e Scuole di Specializzazione per tirocini e formazione:

- Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università Bicocca di Milano
- Facoltà di Psicologia, Università Bicocca di Milano
- Facoltà di Psicologia, Università degli Studi di Bergamo
- Scuola di Specializzazione in Psichiatria, Milano
- Scuola di Specializzazione in Psicologia Clinica, Milano
- Scuola di Specializzazione in Psicologia del Ciclo di Vita
- Scuola di Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitiva di Como
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitiva di Torino
- Scuola Lombarda di Psicoterapia Cognitiva SLOP
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitiva di Bologna
- Scuola di Specializzazione di Psicoterapia Familiare di Milano
- Centro Italiano di Psicologia Analitica (CIPA)
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia cognitiva, “Studi Cognitivi” di Milano
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia ad indirizzo Clinico-Giuridico per lo Sviluppo e l’Adolescenza, Reggio Emilia
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo- Costruttivista, di Milano
- Centro di Formazione Professionale Luigi Clerici di Merate

INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

La gestione delle liste d’attesa

Nel caso di un numero di richieste d’ingresso superiore alla disponibilità dei posti, sono costituite due liste d’attesa: una per i clienti provenienti dalla Regione Lombardia e una per i clienti provenienti da altre Regioni.


La priorità d’ammissione per i soggetti è attribuita a seconda della data della domanda avanzata dal Dipartimento di Salute Mentale di riferimento.

I costi

Per gli ospiti provenienti dalla Regione Lombardia, la Comunità si attiene alla retta stabilita dall’assessorato regionale (che allo stato attuale corrisponde ad € 140,00 giornalieri). Per quanto riguarda gli ospiti provenienti da altre Regioni, si applica la tariffa di Euro 165,27 giornaliera.

La tariffa è onnicomprensiva di tutti gli interventi volti al recupero della patologia psichiatrica.

In entrambi i casi, sono esclusi dalla retta i costi di tutti i farmaci e delle prestazioni (esami specialistici e di laboratorio) che non rientrano nel trattamento della psicopatologia.

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	11 di 12

Come sostenerci

La Cooperativa Sociale “Il Volo” ONLUS può essere sostenuta:

- da donazioni private, effettuabili tramite versamenti bancari (IBAN: IT 13 P 08901 33930 000000006833)
- tramite la destinazione del 5x1000 (C.F. 02184190961).


Il Volo Società Cooperativa è una ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) pertanto ogni contributo effettuato a suo favore con assegno o bonifico bancario è deducibile:

- A) dalle Società (o altri enti soggetti all’IRES):
 fino al minore dei seguenti due importi: (i) un importo non superiore al 10% del reddito complessivo dichiarato; e (ii) 70.000 Euro (art. 14 D.L. 14/3/2005 n.35); oppure nel limite del 2% del reddito d’impresa dichiarato (art.100, comma 2 lett. N.DPR 917/1986 e successive modificazioni);
- B) dalle persone fisiche:
 fino al minore fra i seguenti 2 importi
 un importo non superiore al 10% del reddito complessivo dichiarato; e (ii) 70.000 Euro annui (art.14 D.L. 14/3/2005 n.35); oppure è detraibile dall’imposta lorda sul reddito delle persone fisiche per un importo pari al 19% di erogazione liberale non superiore ad euro 2.065,83 (art.15, comma 1 lett. I-bis DPR n. 917/1986)

La modalità di gestione dei reclami

I reclami da parte dei “clienti” sono accolti come indicazione di sostegno e indirizzo al processo di continuo miglioramento che c’impegniamo a mantenere costante nel tempo.

Essi possono essere presentati da ospiti, parenti, organismi di volontariato o di tutela dei diritti dei clienti; devono essere indirizzati all’Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 15 giorni dal verificarsi del fatto che s’intende segnalare e/o contestare.

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	3	Agosto 2010	12 di 12

RECAPITI

COOPERATIVA SOCIALE "IL VOLO" ONLUS

Via Provinciale 42, 23876 Monticello Brianza (LC)

Tel: 039.9275575

Fax: 039.9275197

Web: www.ilvolo.com

INFORMAZIONI UTILI

COOPERATIVA SOCIALE "IL VOLO" ONLUS

Registro delle Strutture Accreditate Regione Lombardia nr. 785 (Dgr VII/21481 del 6 maggio 2005)

Albo regionale Cooperative Sociali sez "A" nr. 221

Presidente e Direttore scientifico: prof. Giorgio Rezzonico

Responsabile Amministrativo: rag. Raffaele Carpenedo

COMUNITÀ RESIDENZIALE VILLA RATTI

Direttore di Comunità: dr.ssa Rita Bisanti

Direttore Sanitario: dr. Massimiliano Verga

Responsabile Hospice: I.P. Roberta Zaina

Responsabile attività riabilitative: dr. Raffaele Pagani

Responsabile Ingressi: dr. Salvatore Damiano

Responsabile Amministrativo: rag. Raffaele Carpendo

Tel.: 039.9275575

Fax: 039.9275197

Mail: ilvolo@ilvolo.com

PEC: ilvolo@promopec.it

WEB: www.ilvolo.com

CENTRO STUDI "CARLO PERRIS"

Responsabile: dr.ssa Rita Bisanti

Coordinatrice: dr.ssa Vanessa Vecchi

Via Provinciale n. 42, 23876 Monticello Brianza (LC)

Tel.: 039 9205879

Mail: centrostudiperris@ilvolo.com

CENTRO DI PSICOLOGIA CLINICA E PREVENZIONE

Responsabile: dr.ssa Rita Bisanti

Via Castelbarco n. 2, 23880 Casatenovo (LC)

Tel e Fax: 039.9202289

Mail: centroclinico@ilvolo.com