


**COMUNITÀ RIABILITATIVA A MEDIA ASSISTENZA**

**“VILLA RATTI”**

**CARTA DEI SERVIZI**

Verifica	Approvazione
Paolo Finocchiaro	

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	2 di 13

## 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 e lavorativo 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;

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	Vittorio Cazzaniga.
Consigliere	Caterina Gullo.

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 e lavorativo di soggetti con gravi disturbi psichici, riferibili primariamente all’area clinica dei Disturbi di Personalità.

La Vision della Cooperativa è pertanto :

“Lo scopo primario della Cooperativa il VOLO è di contribuire al benessere della Collettività attraverso la prevenzione del disagio psichico , il ripristino di una buona qualità di vita e il reinserimento nel contesto sociale e lavorativo di giovani con disturbi della personalità.”

All’interno di questa visione la MISSIONE specifica dei servizi residenziali della Comunità terapeutica Villa Ratti è così definita:

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	3 di 13

“Siamo un’equipe multidisciplinare altamente specializzata nella cura, riabilitazione e reinserimento di giovani adulti con Disturbi della Personalità di tipo Borderline il cui operato si fonda sul convincimento supportato dalla ricerca scientifica specializzata della psichiatria e psicologia clinica che:

- l’attuazione di un intervento specialistico, mirato alla persona e condiviso,
- la creazione di opportunità per lo sviluppo delle competenze utili al reinserimento lavorativo,
- la diffusione della conoscenza del disturbo psichiatrico in ambito scientifico e nel tessuto sociale, creino un terreno fertile per il ripristino di una buona qualità di vita e il reinserimento nel contesto sociale e lavorativo dei nostri ospiti”

Da questa *mission* derivano gli obiettivi del nostro intervento, orientati a:


- Dare un contributo di conoscenza sui Disturbi di Personalità e sulle possibilità di reinserimento sociale e lavorativo come risultato di un trattamento efficace,
- Promuovere azioni locali per decostruire l’etichetta del Disturbo Psichiatrico e far conoscere le persone dietro al disturbo,
- Orientare le attività psicoterapeutiche e riabilitative alle risorse, per far emergere o riattivare le risorse personali e familiari degli utenti,
- Inserire gli ospiti di Villa Ratti in attività di lavoro protette e creare opportunità di vero e proprio reinserimento lavorativo,
- Creare le condizioni per permettere ai servizi territoriali di lavorare con la persona in una condizione più stabile e con un’accresciuta compliance al trattamento,
- Instaurare rapporti con i collaboratori, committenti, fornitori e pubblica amministrazione improntati alla collaborazione, alla responsabilità e alla trasparenza.

Le parti interessate di cui il sistema di Gestione qualità deve garantire la soddisfazione sono primariamente i nostri pazienti, le famiglie e i servizi invianti. Ai fini di garantire tale soddisfazione è necessario identificare tutte le parti interessate che nel nostro contesto incidono sul Sistema di Gestione della qualità e le loro rilevanti esigenze e aspettative

### ***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;
- 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;

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	4 di 13


- **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 IL VOLO – ONLUS è quello di individuare le attese d'ogni singola parte interessata, al fine di migliorare con continuità la soddisfazione dei clienti e le prestazioni del Sistema di Gestione della Qualità.

La Cooperativa "Il Volo" ONLUS basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità delle parti interessate. In particolare individua come aspetti prioritari della qualità:

- Garantire la volontarietà del percorso comunitario al paziente dall'ingresso fino alla sua dimissione e nel percorso di *follow up* del post dimissione;
- Fornire ai pazienti, familiari e servizi psichiatrici invianti una chiara e condivisa metodologia d'intervento al fine di raggiungere un ripristino di migliori qualità di vita e il reinserimento sociale e/o lavorativo del paziente;
- Garantire ai pazienti e ai loro familiari interventi terapeutici e riabilitativi durante il percorso a Villa Ratti improntati alle linee guida scientifiche dell'area specializzata rispetto ai trattamenti più efficaci per i Disturbi di Personalità;
- Garantire al personale qualificato che al suo interno opera una formazione continua e supervisione clinica rispetto ai servizi terapeutici e riabilitativi di Villa Ratti erogati ai pazienti;
- Garantire ai pazienti e al personale di Villa Ratti un ambiente confortevole e attrezzato per l'adeguata erogazione dei servizi che rispetta i criteri di sicurezza e prevenzione dei rischi;
- Offrire servizi finalizzati al reinserimento lavorativo in contesto protetto durante il percorso comunitario e/o facilitare il reinserimento lavorativo post-comunitario;
- Offrire agli ospiti la possibilità di sperimentare attività diversificate e socializzanti;
- Dedicare incontri programmati con il paziente, familiari e servizi invianti al fine di condividere l'andamento del percorso a Villa Ratti, gli obiettivi raggiunti e la programmazione del reinserimento post-comunitario;
- Creare collaborazioni con associazioni del terzo settore, locali e istituzionali al fine di favorire l'integrazione sul territorio e promuovere la *mission* della Cooperativa;
- Fornire informazioni tempestive e puntuali sui servizi erogati ai pazienti a tutte le parti interessate dell'area medico-sanitaria (es. medico di base, specialisti, presidi ospedalieri ecc.) e agli organismi deputati controllo del rispetto dei criteri di accreditamento e contrattuali (es. ATS Brianza, Regione Lombardia ecc);
- Creare linee guida condivise d'intervento con i presidi ospedalieri territoriali e forze dell'ordine per la gestione delle emergenze al fine di garantire un'assistenza adeguata ai pazienti anche in queste situazioni;
- Garantire la *compliance* degli aspetti amministrativi e finanziari a tutte le normative vigenti attraverso le routinarie verifiche di controllo interno degli organismi predisposti a tali attività (es. collegio sindacale, Confcooperative) affiancate da un'annuale revisione dei conti richiesta a una Società esterna;
- Garantire il rispetto dei valori e principi etici della Cooperativa in tutti gli ambiti di intervento (pazienti, personale, ecc.);

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	5 di 13

- Garantire nella selezione e valutazione dei fornitori della Cooperativa che gli stessi, oltre che garantire prestazioni conformi, conoscano e condividano le politiche della Qualità rispettino i principi e i requisiti che in essa sono definiti;
- Adottare un sistema di gestione qualità orientato a prevenire i potenziali eventi che possono impattare negativamente sul raggiungimento degli obiettivi individuati dalla Comunità terapeutica e della soddisfazione di pazienti, familiari e invianti e, a promuovere azioni che al contrario consentano di promuovere il raggiungimento di tali obiettivi;
- Documentare l'esito dei risultati e gli obiettivi raggiunti dal trattamento terapeutico, riabilitativo e di reinserimento lavorativo della Cooperativa mediante la raccolta, valutazione e documentazione in collaborazione con il Centro Studi "Carlo Perris";
- Organizzare eventi sul territorio locale, provinciale e/o regionale al fine di promuovere la lotta contro lo stigma e favorire la conoscenza delle persone con Disturbo di Personalità nonché la possibilità di recupero e reinserimento nella Società se adeguatamente trattati.

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	6 di 13

## 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 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

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	7 di 13

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’idoneità 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, è coordinato dalla figura del Case Manager e co-costruito insieme all’ospite, gli invianti e i familiari. 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 una durata variabile fino a 18 mesi prorogabili al massimo a 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 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, discusso e rivalutato con cadenza trimestrale all’interno della Riunione d’équipe, si evolve progressivamente da una situazione iniziale di contenimento e di tutela

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	8 di 13

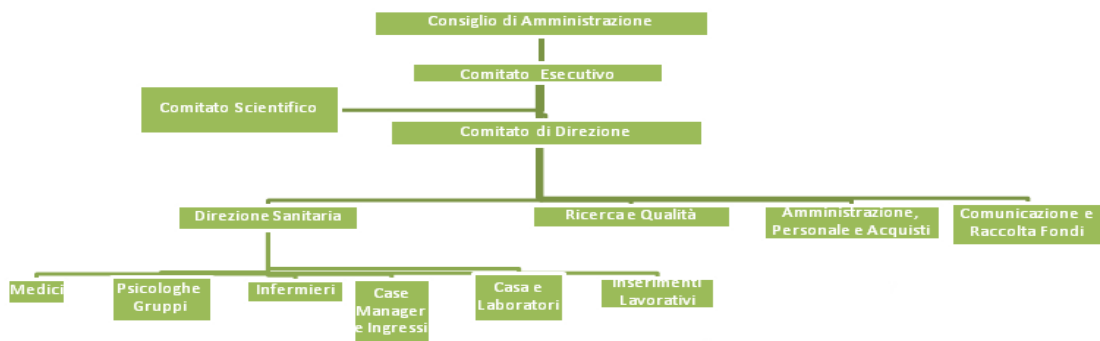
dell'ospite, in cui prevalgono attività e interventi all'interno della struttura, a una situazione di progressiva esplorazione e sperimentazione di contesti e ambiti esterni, nel tempo libero, nel lavoro, nella scuola, ecc. In questa prospettiva vengono programmati permessi di rientro in famiglia o di 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 inviati 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



## I servizi

Agli ospiti è garantita l'assistenza nell'arco delle 24 ore con la presenza di almeno un operatore nel turno di notte.


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, infermieri e psicologi adeguati per attuare tutti i processi riabilitativi in corso.

L'assistenza medica generale è garantita tramite il medico di base del territorio.

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,



	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	9 di 13

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 offrire all'ospite uno spazio di riflessione sulle difficoltà incontrate (motivazioni sottostanti, significati, rappresentazioni legate alle difficoltà, decostruzione di eventuali rappresentazioni non utili) nelle diverse fasi del percorso, e di validazione dei risultati raggiunti e delle eventuali risorse dell'ospite emerse nel corso della sperimentazione all'interno e all'esterno della comunità. In questa cornice si iscrive, come obiettivo prioritario, il 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 uno 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.


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

- laboratorio di informatica;
- laboratorio di ortoflorovivaismo;
- laboratorio di arte;
- laboratorio cucina;
- laboratorio quotidianità;
- 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

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	10 di 13

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..., gestiti dal Referente per le attività lavorative.

### **L'Assemblea di Comunità**

All'Assemblea di Comunità 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 Comitato di Direzione 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.


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 Scienze dell'Educazione, Università Bicocca di Milano
- Facoltà di Psicologia, Università degli Studi di Bergamo
- Facoltà di Psicologia, Università La Cattolica, Milano
- 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

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	11 di 13

- 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
- Istituto Europeo di Terapie Sistemico - Relazionali E.I.S.T., Novara
- Istituto “Psicoterapia, Intervento sul Disagio in Ambito Organizzato e Valorizzazione della Persona (PSIOP), Padova
- Scuola di Psicoterapia Integrata di Comunità (ACOF), Varese - Busto Arsizio
- IRIS - Insegnamento e Ricerca Individuo e Sistemi
- S.I.A.B. Società Italiana di Analisi Bioenergetica
- Scuola di Specializzazione in Psicologia del Ciclo di Vita Università degli Studi Milano - Bicocca.
- IACP – Istituto dell’Approccio Centrato sulla Persona

	Documento	Codice	Edizione	Emissione	Pagina
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	12 di 13

## 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.

### Come sostenerci

La Cooperativa Sociale "Il Volo" ONLUS può essere sostenuta:

- o da donazioni private, effettuabili tramite versamenti bancari (IBAN: IT 13 P 08901 33930 000000006833)
- o 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", intesi come indice del mancato rispetto di una qualunque delle specifiche o delle indicazioni contenute nei documenti contrattuali con clienti istituzionali e/o privati, nelle descrizioni dei processi e nelle istruzioni operative interne o nel regolamento della struttura, 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 entro 15 giorni dal verificarsi del fatto che s'intende segnalare e/o contestare.


Devono essere indirizzati all'attenzione de IL VOLO Società Cooperativa Sociale ONLUS:

Mezzo Mail: all'indirizzo di posta elettronica [ilvolo@ilvolo.com](mailto:ilvolo@ilvolo.com);

Mezzo Fax: al numero +39 039 9275197;

Mezzo Raccomandata: IL VOLO Società Cooperativa Sociale - ONLUS Via Provinciale 42, 23876 Monticello Brianza (LC).

I reclami scritti prevedono sempre una risposta scritta entro 30 giorni, per i reclami verbali il Comitato Direttivo decide se è opportuno fornire risposta per iscritto o tramite colloquio.

	<b>Documento</b>	<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Pagina</b>
	CARTA DEI SERVIZI	CRTSRV	9	Gennaio 2018	13 di 13

## RECAPITI

### “IL VOLO” SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Provinciale 42, 23876 Monticello Brianza (LC)

**Tel:** 039.9275575

**Fax:** 039.9275197

**Web:** [www.ilvolo.com](http://www.ilvolo.com)

Mail: [ilvolo@ilvolo.com](mailto:ilvolo@ilvolo.com)

PEC: [ilvolo@promopec.it](mailto:ilvolo@promopec.it)

WEB: [www.ilvolo.com](http://www.ilvolo.com)

### INFORMAZIONI UTILI

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

Albo regionale Cooperative Sociali sez “A” nr. 221

Direttore Scientifico: Prof. *Giorgio Rezzonico*

Responsabile Amministrativo: Rag. *Raffaele Carpenedo*

Direttore Sanitario Comunità “Villa Ratti”: Dr.ssa *Elisabetta Pellegrini*

Responsabile Ingressi Comunità “Villa Ratti”: Dr. *Raffaele Pagani*