

# ***Questionario Service Standard CoC CTCY***

## ***Utenti ragazze madri***

### ***QUESTIONARIO SUGLI STANDARD DELLE COMUNITA' PER MINORI RIVOLTO ALLE UTENTI MADRI OSPITI CON I LORO FIGLI***

***Simone Bruschetta***

*Catania, 2012*

***Versione ridotta per gli ragazze madri ospiti, del Questionario sui Service Standard CoC CTCY  
basato sulla traduzione e l'adattamento italiano della Seconda edizione del programma di  
accreditamento "Community of Communities" curata da J. O'Sullivan e S. Paget***

Il network della *Community of Communities* (CoC) per bambini ed adolescenti è parte del programma di qualità, miglioramento e accreditamento della Associazione Inglese delle Comunità Terapeutiche *The Consortium of Therapeutic Community (TCTC)*. Esso lavora ad un processo sistematico di miglioramento basato su standard di qualità.

Il questionario che viene qui presentato è uno strumento grazie al quale le equipe, gli staff, gli utenti ed i loro familiari, ma anche gli amministratori e i committenti delle comunità possono condividere "le migliori pratiche" ed utilizzarle come riferimento per la valutazione di qualità e come aiuto, nello sviluppo dei propri servizi.

Il questionario è basato sull'edizione degli Standard di Servizio delle Comunità Terapeutiche per minori tradotta ed adattata alla cultura italiana da Simone Bruschetta, Francesca Giannone, Cinzia Guarnaccia, Luca Mingarelli, Raffaele Barone e Marta Vigorelli, con l'approvazione, del Community of Communities Project Team e del Community of Communities Children and Young People's Reference Group, inserita nel Manuale "Le Comunità Terapeutiche", curato per l'editore Raffaello Cortina da Ferruta A., Foresti G., Vigorelli M. (2012) e pubblicata nella Rivista Plexus N.9/2012.

O'Sullivan J., Paget S. (edited by), *The Service Standards for Therapeutic Communities for Children and Young People*. 2nd Edition. Royal College of Psychiatrists, London, 2009.

***Gentile ragazza:***

***Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario che segue.***

***Le comunità secondo noi sono degli ambienti con confini chiari, relazioni affettuose e specifici metodi di risoluzione dei problemi e dei conflitti. La loro vita quotidiana è strutturata intorno a compiti significativi con l'obiettivo condiviso di apprendere e lavorare insieme.***

***Obiettivo di questo questionario è quello di esplorare il contesto della sua comunità, per avere un quadro della situazione attuale dal suo punto di vista.***

***La compilazione del questionario è individuale, libera e volontaria, i questionari sono anonimi e verranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza.***

***Grazie per la collaborazione***

## DATI SOMMINISTRAZIONE INDIVIDUALE

(Da compilare liberamente solo per la somministrazione individuale)

DATA \_\_\_\_\_

ETA' \_\_\_\_\_ SESSO DEL FIGLIO  M  F ETA' DEL FIGLIO \_\_\_\_\_

DA QUANTO TEMPO SI TROVA IN QUESTA COMUNITA'

MENO DI 2 MESI  2-5 MESI  6-12 MESI  1-2 ANNI  2-5 ANNI  PIU DI 5 ANNI

VA A SCUOLA O FA QUALCHE ALTRA ATTIVITA' ESTERNA ALLA COMUNITA' ? \_\_\_\_\_

QUALE/I? \_\_\_\_\_

## DATI INFORMATIVI SULLA COMUNITA'

(Da far compilare ad un operatore sempre e solo per le somministrazioni che lo richiedono)

NUMERO DI MINORI ACCOLTI IN COMUNITA' \_\_\_\_\_ FASCIA D'ETA' \_\_\_\_\_

NUMERO DI MADRI MINORENNI CON FIGLI ACCOLTI IN COMUNITA' \_\_\_\_\_ FASCIA D'ETA' \_\_\_\_\_

NUMERO DI BAMBINI ACCOLTI IN COMUNITA' CON LE LORO MADRI \_\_\_\_\_ FASCIA D'ETA' \_\_\_\_\_

QUANTI MASCHI?: \_\_\_\_\_ QUANTE FEMMINE?: \_\_\_\_\_

DA QUANTI MEMBRI E' COMPOSTA LO STAFF DI OPERATORI E COORDINATORI DELLA COMUNITA'?

\_\_\_\_\_

QUALI RUOLI PROFESSIONALI SVOLGONO?

RESPONSABILE n° \_\_\_\_\_

PSICOLOGI n° \_\_\_\_\_

EDUCATORI n° \_\_\_\_\_

AUSILIARI n° \_\_\_\_\_

ASSISTENTI SOCIALI n° \_\_\_\_\_

ALTRO(specificare) \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

SONO PREVISTE RIUNIONI GENERALI CON TUTTI GLI OPERATORI E TUTTI GLI UTENTI?  SI  NO

CON QUALE CADENZA SI SVOLGONO?

GIORNALIERA  SETTIMANALE  QUINDICINALE  MENSILE

ALTRO (specificare) \_\_\_\_\_

SONO PREVISTI INCONTRI TRA LEI, I SUOI OPERATORI E I SUOI FAMILIARI?  SI  NO

COME SONO ORGANIZZATI? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rispetto alle seguenti affermazioni segni con una crocetta **quanto l'affermazione si avvicina ai Suoi pensieri ed opinioni**, utilizzando la seguente scala:

<b>1: PER NIENTE</b>	<b>2: UN POCO</b>	<b>3: MOLTO</b>	<b>4: MOLTISSIMO</b>
----------------------	-------------------	-----------------	----------------------

<b>VALORI CENTRALI</b>					
CV 1	Una relazione sana è un requisito per lo sviluppo degli esseri umani e dovrebbe essere considerata un diritto umano fondamentale.	1	2	3	4
CV 2	Un ambiente sicuro, che sostiene il soggetto, è necessario perché un individuo si sviluppi, cresca o cambi e per lo sviluppo dell'autostima e del senso della propria esistenza.	1	2	3	4
CV 3	Le persone hanno bisogno di sentirsi rispettate ed apprezzate dagli altri per stare bene. Ogni individuo è unico e nessuno può essere definito o descritto solo in base ai suoi problemi.	1	2	3	4
CV 4	Ogni comportamento ha un significato e rappresenta una comunicazione che merita di essere compresa.	1	2	3	4
CV 5	Il benessere personale deriva dalla capacità di ognuno di sviluppare relazioni in cui siano riconosciuti i bisogni reciproci.	1	2	3	4
CV 6	La comprensione di come ci si rapporta agli altri e di come gli altri si rapportano a noi porta a relazioni intime, familiari, sociali e lavorative migliori.	1	2	3	4
CV 7	La capacità di influenzare il proprio ambiente e le relazioni è necessaria per il benessere personale. Essere coinvolti nei processi di decisione è necessario per condividere partecipazione, responsabilità e appartenenza.	1	2	3	4
CV 8	Non vi è sempre una risposta "giusta" ed è spesso utile, per gli individui, i gruppi e le organizzazioni riflettere, piuttosto che agire immediatamente.	1	2	3	4
CV 9	Le esperienze positive e negative sono necessarie per lo sviluppo sano degli individui, dei gruppi e della comunità.	1	2	3	4
CV 10	Ogni individuo ha delle responsabilità nei confronti del gruppo, ed il gruppo a sua volta ha una responsabilità collettiva nei confronti di tutti gli individui che ne fanno parte.	1	2	3	4

Legga attentamente le seguenti affermazioni e segni **quanto ognuna di esse è conforme a quello che può sperimentare nella comunità in cui lavora**. Segni la risposta utilizzando la seguente scala:

<b>1: PER NIENTE</b>	<b>2: UN POCO</b>	<b>3: MOLTO</b>	<b>4: MOLTISSIMO</b>
----------------------	-------------------	-----------------	----------------------

<b>STANDARD CENTRALI</b>					
CS 1	La comunità si incontra regolarmente.	1	2	3	4
CS 2	La comunità riconosce che esiste un legame tra il benessere emotivo e la qualità delle relazioni.	1	2	3	4
CS 3	La comunità ha confini, limiti o regole chiari, e modalità per mantenerli stabili, che sono tuttavia aperte a revisioni.	1	2	3	4
CS 4	La comunità mette in condizione di affrontare rischi, se questi incoraggiano cambiamenti positivi.	1	2	3	4
CS 5	I membri della comunità creano un ambiente emotivamente sicuro per il lavoro della comunità.	1	2	3	4
CS 6	I membri della comunità considerano e discutono i comportamenti e i sentimenti che provano gli uni verso gli altri.	1	2	3	4
CS 7	Il potere e l'autorità nelle relazioni sono usati in maniera responsabile e possono essere messi in discussione.	1	2	3	4
CS 8	I membri della comunità assumono diversi ruoli e livelli di responsabilità.	1	2	3	4
CS9	I membri della comunità trascorrono insieme il tempo in situazioni formali ed informali.	1	2	3	4
CS 10	Le relazioni tra membri del personale e gli utenti sono caratterizzati da informalità, rispetto reciproco ed autenticità.	1	2	3	4
CS 11	I membri della comunità prendono collettivamente le decisioni che incidono sul funzionamento della comunità.	1	2	3	4
CS 12	La comunità ha una leadership efficace che sostiene i processi democratici.	1	2	3	4
CS 13	Ogni aspetto della vita è oggetto di discussione nella comunità.	1	2	3	4
CS 14	Tutti i comportamenti e le espressioni emotive possono essere discusse all'interno della comunità.	1	2	3	4
CS 15	I membri della comunità condividono responsabilità reciproche.	1	2	3	4

Di seguito troverà delle affermazioni relative a **specifiche modalità di lavoro in comunità**, segni la risposta che maggiormente **si avvicina a ciò che avviene nella comunità in cui lavora**, utilizzando la seguente scala:

<b>1: PER NIENTE</b>	<b>2: UN POCO</b>	<b>3: MOLTO</b>	<b>4: MOLTISSIMO</b>
----------------------	-------------------	-----------------	----------------------

<b>VIVERE IN MODO SANO</b>					
<b>IMMISSIONE</b>					
1.1	Vi è un protocollo di ingresso per le madri, i bambini e gli adolescenti che saranno accolti, che è compreso da tutti coloro che sono coinvolti. (soggetti, famiglie, servizi invianti, ct).	1	2	3	4
1.1.1	Madri, bambini ed adolescenti hanno l'opportunità di conoscere la comunità prima di essere inseriti (viene presentato il regolamento, ecc...).	1	2	3	4
1.1.2	La comunità è impegnata nella pianificazione e nella preparazione dell'arrivo di un nuovo membro.	1	2	3	4
<b>SELEZIONE</b>					
1.2	Vi sono criteri chiari di selezione del personale, che riflettono il modello di pratica della comunità.	1	2	3	4
1.2.1	Madri, bambini ed adolescenti sono coinvolti in alcuni aspetti della selezione dei nuovi membri dello staff	1	2	3	4
1.2.2	I nuovi potenziali membri dello staff hanno la possibilità di visitare la comunità prima di essere assunti.	1	2	3	4
<b>ATTACCAMENTO</b>					
1.3	I membri della comunità condividono la responsabilità di aiutare le madri, i bambini o gli adolescenti quando entrano in comunità.	1	2	3	4
1.3.1	I membri della comunità aiutano le nuove madri, i nuovi bambini o adolescenti a capire, adattarsi e contribuire alla cultura e alle pratiche della comunità.	1	2	3	4
1.3.2	Vi è un adulto di riferimento che svolge un ruolo importante nel tutelare e nell'occuparsi del bambino o dell'adolescente e della sua madre.	1	2	3	4
1.3.3	Ciascuna madre e ciascun bambino o adolescente può intervenire nella scelta di coloro che lavoreranno con lei/lui a livello individuale.	1	2	3	4

<b>PROGETTO TERAPEUTICO</b>					
1.4	Ogni madre, ogni bambino o adolescente hanno un progetto terapeutico individualizzato che evidenzia i loro bisogni terapeutici e il modo in cui la comunità intende rispondervi.	1	2	3	4
1.4.1	Madri, bambini ed adolescenti contribuiscono al proprio progetto terapeutico.	1	2	3	4
1.4.2	Il progetto comprende tutti gli aspetti della vita in comunità e include sia modalità di apprendimento dall'esperienza, sia stimoli educativi e terapeutici formali.	1	2	3	4
1.4.3	Il progetto tiene in considerazione il processo terapeutico, l'esperienza individuale e gli esiti.	1	2	3	4
1.4.4	Il progetto viene regolarmente rivisto ed aggiornato	1	2	3	4
<b>COMUNICAZIONE</b>					
1.5	Sono disponibili varie opportunità terapeutiche per facilitare il dialogo.	1	2	3	4
1.5.1	Vi sono orari regolari durante la giornata in cui i membri del gruppo si incontrano per riflessioni, restituzioni e supporto.	1	2	3	4
1.5.2	Le madri, i bambini e gli adolescenti sono incoraggiati ad esprimere i loro pensieri e le loro emozioni.	1	2	3	4
1.5.3	I membri della comunità sono incoraggiati ad esprimere le proprie opinioni e a darsi dei feedback gli uni con gli altri.	1	2	3	4
1.5.4	Le interazioni quotidiane sono utilizzate come opportunità di apprendimento.	1	2	3	4
1.5.5	I membri della comunità parlano dei propri comportamenti e degli effetti che questi hanno sugli altri.	1	2	3	4
1.5.6	I membri della comunità si scambiano consigli sui modi più costruttivi di affrontare conflitti e frustrazioni.	1	2	3	4

<b>COMPRENDERE I COMPORAMENTI</b>					
1.6	I membri della comunità esplorano il significato dei comportamenti.	1	2	3	4
1.6.1	Le questioni che emergono all'interno della comunità sono esaminate in modo non giudicante, con un atteggiamento creativo e riflessivo.	1	2	3	4
1.6.2	Vi sono modi riparativi e non punitivi di risolvere le offese, il conflitto e i danni, che vengono perseguiti fino a giungere a risultati significativi.	1	2	3	4
<b>RELAZIONI</b>					
1.8	Come parte significativa della vita di comunità, le madri, i bambini ed adolescenti sono incoraggiati a creare relazioni con gli altri.	1	2	3	4
1.8.1	Le attività all'interno della comunità agevolano lo sviluppo di una varietà di relazioni con gli altri.	1	2	3	4
1.8.2	Le madri, i bambini ed gli adolescenti sono aiutati a capire che ci sono differenti tipi di relazione: positive e negative.	1	2	3	4
1.8.3	I membri della comunità rispettano la privacy individuale.	1	2	3	4
1.8.4	I membri dell'equipe si propongono come modelli positivi.	1	2	3	4
<b>SENTIRSI AL SICURO</b>					
<b>CONFINI e REGOLE</b>					
2.1	Madri, bambini e adolescenti sperimentano "solidi confini" attraverso l'intera esperienza della comunità.	1	2	3	4
2.1.1	I membri della comunità condividono la comprensione dei limiti e del perché essi sono importanti.	1	2	3	4
2.1.2	Madri, bambini ed adolescenti aiutano a mantenere limiti condivisi ed efficaci.	1	2	3	4
2.1.3	I membri della comunità hanno l'opportunità di ri-negoziare i limiti.	1	2	3	4
2.1.4	Vi sono chiare conseguenze per la violazione dei limiti e l'opportunità, per madri, bambini ed adolescenti, di contribuire a definirle.	1	2	3	4

<b>STRUTTURA</b>					
2.2	Vi è una routine quotidiana strutturata e consistente di attività formali ed informali per rispondere ai bisogni dell'individuo e del gruppo.	1	2	3	4
2.2.1	La comunità ha una pianificazione del tempo, condivisa da tutti i suoi membri.	1	2	3	4
2.2.2	C'è un alto livello di coerenza e continuità in tutti gli aspetti della vita della comunità.	1	2	3	4
<b>RIUNIONI DI GRUPPO</b>					
2.3	Vi sono strutture in grado di assicurare che gli incontri di gruppo siano luoghi emotivamente sicuri per i membri della comunità.	1	2	3	4
2.3.1	Le riunioni di gruppo hanno una durata e regolarità definite.	1	2	3	4
2.3.2	Ci sono spazi adatti agli incontri di gruppo.	1	2	3	4
2.3.3	Le riunioni di gruppo sono condotte da persone che hanno l'esperienza per farlo.	1	2	3	4
2.3.4	Gli incontri del gruppo hanno scopi e compiti condivisi.	1	2	3	4
2.3.5	La riservatezza e i suoi limiti sono compresi e rispettati da tutti i membri.	1	2	3	4
<b>GESTIONE DELLE URGENZE</b>					
2.5	Esistono procedure chiare per far fronte alle crisi ed emergenze.	1	2	3	4
2.5.1	C'è una procedura riconosciuta, nota a tutti i membri della comunità, per convocare una riunione d'emergenza.	1	2	3	4
2.5.2	La comunità ha modalità differenziate per rispondere alle emergenze.	1	2	3	4
<b>DIVERTIMENTO E REALIZZAZIONE</b>					
<b>COINVOLGIMENTO</b>					
3.1	Tutti i membri sono coinvolti nella gestione quotidiana della Comunità.	1	2	3	4
3.1.1	Madri, bambini e adolescenti assumono ruoli all'interno della comunità.	1	2	3	4
3.1.2	Madri, bambini e adolescenti sono coinvolti nella gestione di compiti ed attività della comunità.	1	2	3	4



<b>GIOCO</b>					
3.2	I membri della Comunità pianificano e condividono attività per il tempo libero.	1	2	3	4
3.2.1	Bambini e adolescenti imparano ad essere responsabili, scegliere e mettersi d'accordo, programmando e condividendo delle attività.	1	2	3	4
3.2.2	Bambini e adolescenti hanno opportunità di impegnarsi in attività spontanee nel tempo libero.	1	2	3	4
<b>RISCHIO</b>					
3.3	Madri, bambini e adolescenti hanno opportunità di mettersi alla prova e capire i propri limiti.	1	2	3	4
3.3.1	Sulla gestione dei rischi ci sono delle direttive scritte, che riflettono l'approccio di una comunità terapeutica/che ha finalità di "cura".	1	2	3	4
3.3.2	Queste direttive scritte descrivono chiaramente le responsabilità di ogni membro della comunità nell'assicurare la sicurezza di tutti gli altri.	1	2	3	4
<b>REALIZZAZIONE</b>					
3.4	I successi sono riconosciuti e celebrati con la comunità.	1	2	3	4
3.4.1	I traguardi raggiunti dai membri della comunità sono registrati e riconosciuti in incontri della comunità.	1	2	3	4
<b>CONTRIBUIRE POSITIVAMENTE</b>					
<b>APPARTENENZA</b>					
4.1	Tutti i membri della comunità lavorano per lo sviluppo di un ambiente di comunità coeso.	1	2	3	4
4.1.1	I membri della comunità si supportano vicendevolmente per mantenere il proprio impegno nel percorso terapeutico.	1	2	3	4
4.1.2	I membri della comunità condividono i pasti.	1	2	3	4
4.1.3	Il modello dell'aiutare ed essere aiutati è incoraggiato e messo in pratica.	1	2	3	4

<b>CURA DELLA CASA</b>					
4.3	I membri della comunità condividono la responsabilità per il mantenimento dell'ambiente.	1	2	3	4
4.3.1	I membri della comunità sono coinvolti nel mantenimento dell'ambiente fisico.	1	2	3	4
4.3.2	I membri della comunità sono coinvolti nella scelta dell'arredamento e di mobili appropriati.	1	2	3	4
4.3.3	I membri della comunità possono personalizzare gli spazi privati e comunitari.	1	2	3	4
<b>RAGGIUNGIMENTO DEL BENESSERE ECONOMICO</b>					
<b>EMPOWERMENT</b>					
5.1	I membri della comunità sono incoraggiati e supportati nel vivere come membri attivi della comunità.	1	2	3	4
5.1.1	I membri della comunità assumono responsabilità crescenti per la partecipazione alle sessioni e agli incontri.	1	2	3	4
5.1.2	Bambini e giovani diventano progressivamente più responsabili riguardo alle proprie decisioni, azioni, e al proprio ruolo all'interno della comunità.	1	2	3	4
5.1.3	Posizioni di rilievo sono raggiungibili dai bambini e dai giovani che hanno raggiunto un certo livello di maturità.	1	2	3	4
<b>DECISION MAKING</b>					
5.2	I membri della comunità aiutano a prendere decisioni che incidono sulla vita della comunità.	1	2	3	4
5.2.1	Vi sono modi definiti, per tutti i membri della comunità, per esprimere i propri punti di vista e le proprie opinioni, quando c'è bisogno di prendere delle decisioni.	1	2	3	4
<b>APPRENDIMENTO</b>					
5.3	Madri, bambini e adolescenti sono incoraggiati a partecipare in situazioni di apprendimento formale e informale.	1	2	3	4
5.3.1	È disponibile un ampio range di risorse per l'apprendimento.	1	2	3	4
5.3.2	Vengono create opportunità di apprendimento lungo tutta la giornata.	1	2	3	4

**COLLABORARE CON FAMIGLIE E SERVIZI:  
la rete progettuale integrata**

5.4	La comunità si confronta attivamente e regolarmente con i servizi esterni, le famiglie e altre figure significative coinvolte nella vita della Madre, del bambino o dell'adolescente	1	2	3	4
5.4.1	La comunità sostiene le madri, i bambini o gli adolescenti nel lavoro e nella negoziazione con le proprie equipe multi-disciplinari, con le famiglie e con gli altri significativi.	1	2	3	4
5.4.2	Madri, bambini e adolescenti sono coinvolti in maniera crescente nella pianificazione e valutazione del proprio percorso in CT.	1	2	3	4
5.4.3	Le famiglie che all'inizio sono invitate ad aderire al progetto, sono incontrate regolarmente, anche all'interno della comunità.	1	2	3	4
5.4.4	I Servizi pubblici di riferimento sono incontrati regolarmente, anche all'interno della comunità.	1	2	3	4
<b>DIMISSIONI</b>					
5.5	Vi è un processo pianificato di dimissione che è compreso da tutti i membri della comunità	1	2	3	4
5.5.1	I membri della comunità sono incoraggiati ad analizzare e a lavorare sui problemi collegati alle dimissioni, sia per quelli che escono, che per quelli che rimangono.	1	2	3	4
5.5.2	L'uscita è accompagnata da un appropriato riconoscimento dei successi del soggetto e dei contributi che egli ha dato nel periodo di permanenza in comunità.	1	2	3	4
5.5.3	La madre, il bambino o l'adolescente decide e pianifica il suo immediato futuro con il supporto della comunità e dei Servizi Pubblici coinvolti.	1	2	3	4
5.5.4	La pianificazione del processo di uscita, laddove è possibile, coinvolge tutte le componenti della rete della madre, del bambino o dell'adolescente.	1	2	3	4