COOPERATIVA SOCIALE
"La Madonnina"

REGIONE DEL VENETO
ULSS7
PEDEMONTANA

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO
DI RIABILITAZIONE PSICOSOCIALE
"LA MADONNINA"

INDICE

PREMESSA

- Carta dei servizi
- Mission della cooperativa sociale di solidarietà la madonnina
- Sistemi di garanzia della qualità
- Organigramma della cooperativa

PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- Centro Diurno di Riabilitazione Psicosociale: presentazione del servizio
- Sede ed orari
- Mission -Offerta di prestazioni Modalità di accesso
- L'equipe del Centro diurno
- Giornata tipo

PARTE SECONDA – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELL'OSPITE

- Valutazione del servizio: gli indicatori e gli standard di qualità
- Tutela dell'ospite
- Suggerimenti e proposte di miglioramento segnalazione disservizi

PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati e ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del centro diurno. La Carta costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poiché esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' "LA MADONNINA"

La Cooperativa La Madonnina nasce nel 1999 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale, gestiti in collaborazione con IL Dipartimento Salute Mentale – distretto 1 dell'ULSS 7 Pedemontana.
La finalità generale che la Cooperativa persegue, attraverso lo svolgimento di progetti e attività, è l'integrazione sociale e umana delle persone, mettendo al centro del proprio operare la persona svantaggiata, i suoi bisogni, le sue possibilità di evoluzione, la valorizzazione delle sue potenzialità e forme espressive, con l'obiettivo di acquisire il diritto di cittadinanza e l'autodeterminazione, nonostante i limiti presenti.
Il perseguimento dell'integrazione sociale passa attraverso il legame con il territorio e la comunità locale: il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse consente, infatti, di mirare sempre meglio la risposta al disagio, anche attraverso la costituzione di una rete sociale di riferimento e sostegno.
Principi di riferimento per le scelte d'investimento delle risorse e per lo sviluppo dei servizi sono:

- *Principi di identità cooperativa*
  - l'agire democratico
  - la parità tra i soci
  - la trasparenza gestionale

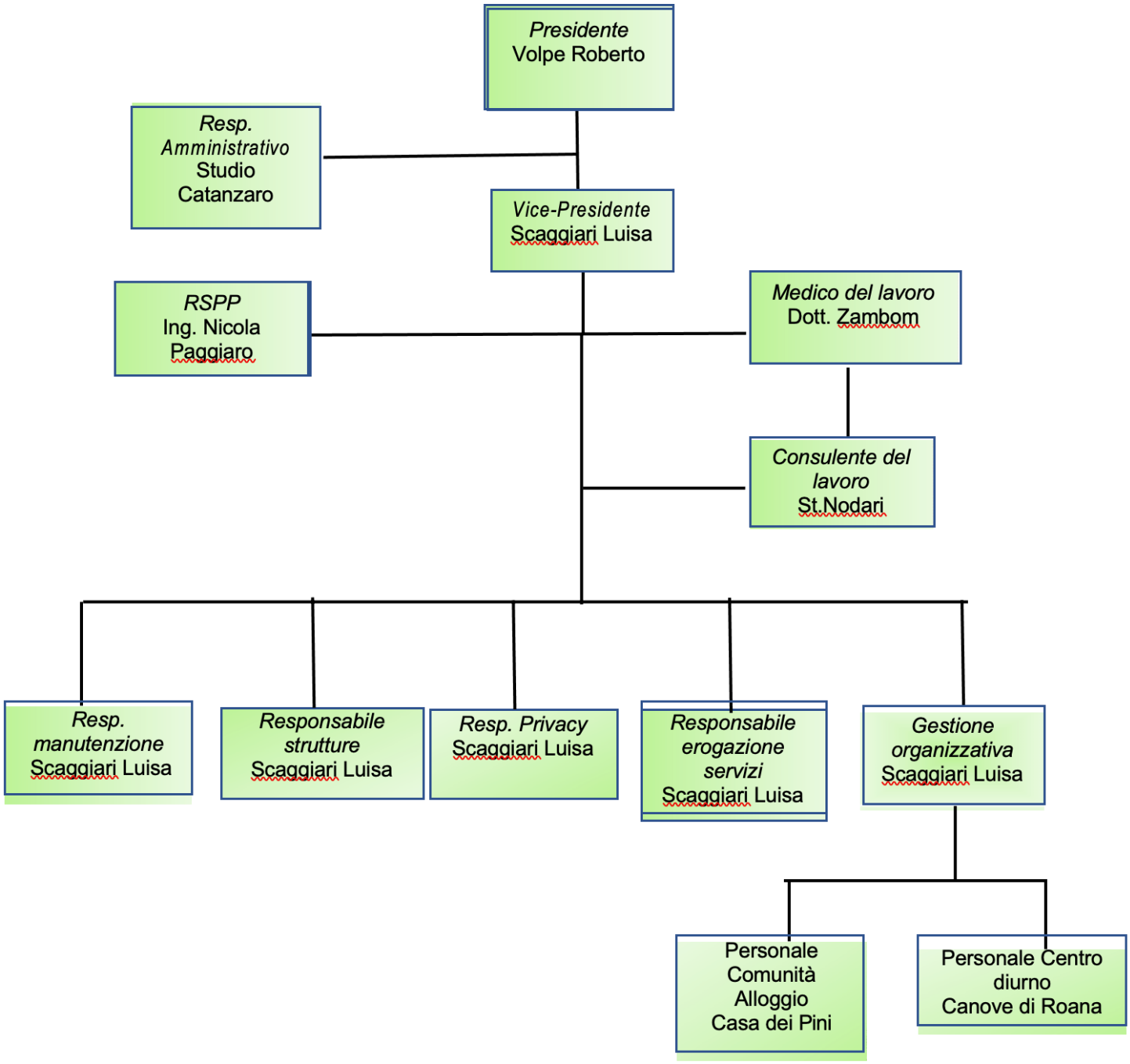
- *Principi di identità sociale*
  - la specializzazione
  - la piccola dimensione
  - la territorialità
  - il lavoro di rete
  - la valorizzazione delle risorse umane

Questi sono gli obiettivi di ogni servizio sociale che non vuole proporsi in modo solo assistenzialistico, ma vuole insieme promuovere lo sviluppo e la partecipazione attiva di tutti i cittadini.

SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITA'

La Cooperativa, oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza (L.n.81/2008) di igiene alimentare (L.n.155) di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e D.Lgs. 231/01 art.34 bis), si è dotata di un sistema interno per garantire la qualità dei servizi erogati.
Il Progetto Qualità è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi offerti, anche attraverso il controllo e la verifica dei processi lavorativi e la valorizzazione delle risorse professionali degli operatori.
La Cooperativa si impegna in un processo di miglioramento continuo della qualità, attraverso la valutazione di requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e funzionali, che consenta di stimolare un nuovo processo d'apprendimento organizzativo continuo nella nuova realtà strutturale e territoriale e contemporaneamente un processo di cambiamento orientato al miglioramento della qualità dei servizi erogati ai propri ospiti.
Anche il collegamento in rete con altri organismi del territorio caratterizza il lavoro della Cooperativa e questo garantisce un confronto e un monitoraggio della qualità.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



Specifiche procedure definiscono le competenze delle diverse funzioni aziendali e i ruoli relativi ai singoli processi, così come per il piano della formazione e per l'addestramento del personale.

PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a servizio del Dipartimento di Salute Mentale- Distretto 1 dell'ULSS n. 7 Pedemontana e si ispira nella sua organizzazione e progettualità al Progetto Obiettivo per la Tutela della Salute Mentale (1998-2000) che ne stabilisce le linee guida generali da seguire nella realizzazione

SEDE E ORARIO DI APERTURA

La struttura ha sede a Canove di Roana in via Roma,52 e accoglie un numero massimo di 10 utenti con presenza full-time/die, accessi (10) che possono essere suddivisi con presenze part -time al fine di poter garantire il servizio a più utenti del territorio.
L'accesso dei pazienti al Centro avviene dopo un'attenta valutazione da parte dell'equipe psichiatrica (CSM e CD) e prevede inserimenti a tempo pieno e/o parziale.

- Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore16,30.
- Telefono fisso: 0424 - 63498
- Cellulare: 346 - 6742158

MISSION – FINALITÀ DELLA STRUTTURA

La Riabilitazione Psicosociale ha la finalità di aiutare gli individui che presentano una disabilità e/o uno svantaggio sociale legati a una malattia mentale a raggiungere un miglior livello di funzionamento. Per un miglior livello di funzionamento si intende l'acquisizione di abilità nelle relazioni interpersonali, nell'autonomia personale e nella gestione della quotidianità e nella cura di sé, compatibilmente con le capacità della persona.
Le persone inserite al Centro Diurno vengono aiutate a riconoscere i problemi personali e familiari ed i sintomi che accompagnano la loro malattia, attraverso un progetto strettamente personalizzato e centrato sulla persona, che prevede attività pratiche, espressive e ricreative.
Le varie attività che si svolgono al CD, sono concepite anzitutto come luoghi dove i pazienti

possono operare forti investimenti affettivi e cognitivi, che consentono loro di favorire nuove possibilità comunicative ed evolutive.
L'equipe di lavoro infatti ha evidenziato che le attività quotidiane, rivolte all'acquisizione di abilità sociali, raggiungono il loro scopo nella misura in cui sono reinvestite di senso, attraverso la presenza attenta e vitale di chi, attraverso il proprio operato, si prende cura costantemente dei pazienti.
Nessun apprendimento o riacquisizione di capacità perdute è possibile per lo psicotico se egli non riesce ad investire nell'ambiente che lo circonda, questo è possibile nella misura in cui il CD è in grado di offrire sia uno spazio di accoglimento, dove il paziente impara a sperimentarsi, sia uno spazio di rappresentabilità e a narrarsi dove la parola diventa strumento che ridefinisce il se e lo struttura in modo meno confusivo e meno disorganizzato.
Di seguito si elencano le attività svolte che, con una cadenza semestrale, seguono una rotazione ciclica:

Attività terapeutico riabilitative a valenza più espressiva

- Gruppo educativo
- Gruppo fotografia
- Gruppo discussione
- Riunione organizzativa utenti

Attività con finalità psicoterapeutiche

- Gruppo di incontro con la psicologa
- Gruppo PEPS – Programma per le Emozioni Positive della Schizofrenia
- Gruppo abilità di coping
- Gruppo MOSST – Metacognition Oriented Social Skill Training

Attività riabilitative di tipo manuale

- Laboratorio bricolage tessuto
- Laboratorio bricolage legno

Attività riabilitative di tipo cognitivo

- Laboratorio giornalino
- Gruppo giornale
- Problem Solving
- Brainfitness
- Gruppo cognitivo

Attività ricreative

- Cineforum
- Gruppo ludico
- Laboratorio Mandala

Attività occupazionali

- Gruppo cura dell'ambiente
- Gruppo autonomia domestica

Attività motoria e corporea

- Passeggiate
- Ginnastica dolce

Attività terapeutico riabilitative a valenza più espressiva

- Gruppo educativo
- Gruppo fotografia
- Gruppo discussione
- Riunione organizzativa utenti

Attività con finalità psicoterapeutiche

- Gruppo di incontro con la psicologa
- Gruppo PEPS – Programma per le Emozioni Positive della Schizofrenia
- Gruppo abilità di coping
- Gruppo MOSST – Metacognition Oriented Social Skill Training

Attività riabilitative di tipo manuale

- Laboratorio bricolage tessuto
- Laboratorio bricolage legno

Attività riabilitative di tipo cognitivo

- Laboratorio giornalino
- Gruppo giornale
- Problem Solving
- Brainfitness
- Gruppo cognitivo

Attività ricreative

- Cineforum
- Gruppo ludico
- Laboratorio Mandala

Attività occupazionali

- Gruppo cura dell'ambiente
- Gruppo autonomia domestica

Attività motoria e corporea

- Passeggiate
- Ginnastica dolce

Sono previsti incontri periodici rivolti ai familiari degli utenti o alle figure di riferimento, a carattere informativo e di conoscenza delle attività riabilitative del Centro.
Ciascun utente riceve un programma personalizzato da svolgere attraverso attività di gruppo e individuali condotte dalla psicologa, dall'educatore o da operatori con specifiche professionalità. A questo programma si affiancano i colloqui psicoterapeutici e di sostegno con la psicologa

MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento avviene esclusivamente su invio dello psichiatra o dello psicologo del Centro di Salute Mentale cui spetterà condividere con i referenti della cooperativa un progetto personalizzato per ogni utente inserito, predisponendo anche il coinvolgimento dell'utente stesso. Hanno accesso al centro diurno i pazienti con patologie psichiatriche che il medico referente ritiene idonei all'attività terapeutico riabilitativa.
I pazienti sono inseriti nelle attività del Centro secondo programmi terapeutico riabilitativi individuali che tengono conto delle loro abilità – disabilità.

L'EQUIPE DEL CENTRO DIURNO

Chi lavora in Centro Diurno:
- un responsabile erogazione del servizio per la Cooperativa (vice Presidente)
- una psicologa psicoterapeuta part-time/coordinatore
- un educatore part-time
- 2 operatori socio-sanitari

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DEL CENTRO DIURNO

Il medico psichiatra responsabile di Psichiatria – Altopiano di Asiago (presenze programmate)

Lo psichiatra del CSM: (accessi concordati mensili, incontri in presenza e da remoto)

- tiene i contatti con il responsabile dell'erogazione servizio del CD, la psicologa e l'educatore per inserimenti / dimissioni / liste di attesa, riunioni, aggiornamenti sui casi e disposizioni sulle attività riabilitative dei singoli utenti;
- Tiene incontri di supervisione sui casi del Centro Diurno, equipe con il personale del CD e formazione specifica in psichiatria e riabilitazione psichiatrica.

Il responsabile dell'erogazione del servizio:

- tiene i contatti, assieme alla psicologa e all' educatore, con il medico psichiatra Responsabile del Centro Diurno del Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana Distretto 1 di Asiago per inserimenti-dimissioni-liste di attesa, riunioni con i medici del CSM di Asiago referenti dei singoli casi, per inserimenti-dimissioni riunioni di verifica dei PTRP;
- garantisce una qualità assistenziale determinata dalla presenza di operatori in possesso di requisiti professionali richieste;
- si occupa della formazione del personale secondo un piano formativo condiviso con tutta l'equipe;
- si occupa della gestione delle risorse umane (colloqui di assunzione, sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale, aggiornamento operatori;
- garantisce la presenza costante del personale attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro in coerenza con i criteri definiti dalla struttura;
- garantisce il rispetto della disciplina interna;
- favorisce l'integrazione con le risorse esterne (Comune, Associazioni, Volontariato)
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti le responsabilità di ruolo;
- elabora il Sistema Qualità;
- si assicura che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferisce al vertice aziendale sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- promuovere e assicura l'attuazione del Sistema Qualità a tutto il personale;
- svolge mansioni di segreteria per: invio documentazione commerciale all'ufficio amministrativo e documentazione del personale al consulente del lavoro.

Lo psicologo psicoterapeuta – coordinatore:

Lo psicologo cura il servizio di Consulenza Psicologica e di coordinamento ed in particolare:

- tiene i contatti, assieme alla responsabile e all'educatore, con il Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana e il CSM di Asiago (medici e infermieri) per inserimenti / dimissioni e liste di attesa, riunioni;
- effettua colloqui di sostegno psicologico individuale;
- organizza e conduce attività di tipo riabilitativo;
- interviene in situazioni di crisi;
- programma i piani di riabilitazione dei pazienti;
- effettua somministrazione/lettura/valutazione, test;
- gestisce i contatti con i familiari e programma, secondo le necessità i colloqui con i caregiver degli utenti;
- discute i progetti lavorativi ed occupazionali con il SILAS;
- si occupa della stesura e dell'aggiornamento costante della cartella clinica di ogni singolo ospite;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con l'educatore e gli OSS.

L' educatore

All'interno dell'equipe del Centro Diurno l'Educatore svolge le seguenti funzioni:

- organizza e attua le attività riabilitative programmate in collaborazione con lo psicologo;
- conduce attività di tipo riabilitativo;
- tiene i contatti, assieme alla psicologa e al responsabile dell'erogazione del servizio, con il Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana, Distretto 1 e il CSM di Asiago, per inserimenti / dimissioni e liste di attesa, riunioni;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con lo psicologo e gli OSS;
- si occupa, in collaborazione con il responsabile dell'erogazione del servizio, della rielaborazione dei dati: raccolta dei dati grezzi, analisi e trasformazione in informazioni fruibili dei seguenti documenti interni, questionari soddisfazione e schede attività;
- compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività riabilitative;
- predispone e monitora il Progetto integrazione con il territorio;
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti le responsabilità di ruolo.

L' operatore socio-sanitario

L'Operatore Socio Sanitario è in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa regionale. Si occupa delle seguenti attività quotidiane:

- compila, aggiorna il PTRP dell'utente di cui è referente nelle parti di sua competenza;
- somministrare i pasti;
- rilevare la PA e la temperatura;
- organizza e conduce alcune attività di tipo occupazionale programmate dallo psicologo/coordinatore e dall'educatore;
- riordina e provvede alla pulizia dei locali del Centro Diurno;
- provvede al trasporto degli ospiti che usufruiscono del servizio e al trasporto per le

attività del tempo libero;
- compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività occupazionali;
- svolge attività domestiche alberghiere in relazione alle necessità del Centro Diurno.

L'organizzazione del Centro, intendendo per tale l'articolazione temporale dall'orario di apertura, segue lo schema sottoscritto.

Orario	Attività
8.30	Apertura della struttura
9.00 – 10.00	Accoglienza degli ospiti in struttura. In questa fase gli utenti bevono insieme il caffè e si promuove la conversazione reciproca.
10.00 – 10.30	Preparazione attività del mattino
10.30 – 11.30	Attività terapeutico riabilitative del mattino
11.30 – 12.00	Preparazione stanza per il pranzo
12.00 – 12.45	Pranzo
12.45 – 14.00	Riordino locali
13.15 – 14.15	Colloqui individuali con la psicologa
14.15 – 15.15	Attività terapeutico riabilitative del pomeriggio
15.15 – 16.00	Break
16.30	Chiusura

PARTE SECONDA – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELL'OSPITE

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO: GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa e alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che fanno di una struttura un servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è nato, soddisfando i bisogni via via individuati.
Il modello di qualità che qui presentiamo prevede sei macro attributi fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un Servizio semiresidenziale per persone con disagio psichico secondo le DGR n.1512 del 29/11/2022 e DGR n.1261 del 17/10/2023:

- risorse umane
- struttura
- personalizzazione del servizio
- integrazione con il territorio
- gestione operativa del servizio
- coinvolgimento della famiglia

Gli indicatori di qualità del servizio erogato permettono di verificare gli aspetti considerati importanti anche dagli ospiti. In base agli indicatori individuati si possono definire gli standard, che l'Ente gestore si impegna di rispettare per le prestazioni erogate e che è disponibile a mantenere e migliorare nel tempo.
Per permettere agli ospiti, alle loro famiglie e ai cittadini di verificare che il servizio sia di qualità, abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità:

Caratteristiche di qualità	**Indicatori secondo le DGR n. 1512 e n. 1261**	**Standard garantito**
Risorse umane	Dotazione del personale minima parametrata su 10 posti 86 h settimanali	Dotazione del personale effettiva 112 h settimanali
	Numero di ore destinate alla formazione degli operatori 1 h mensile	1 h pro capite/mese

Centralità dell'ospite	Definizione e stesura del PTRP per ciascun ospite	Progettazione e verifica
	Numero d'incontri/colloqui con la famiglia per la verifica del PTRP	Almeno uno all'anno
	Disponibilità all'incontro dei familiari in base alle specifiche esigenze	Incontro entro 10 giorni dalla richiesta
	Pianificazione e progettazione delle attività dell'ospite	Definizione del PTRP, di attività e tempi
Organizzazione struttura	Pulizia adeguata degli ambienti	Pulizia a fondo settimanale; pulizia ordinaria secondo il piano lavori
	Adeguatezza degli spazi individuali degli utenti – 10 mq per utente	25 mq per utente e n° 3 servizi igienici
	Adeguatezza degli spazi collettivi	Soggiorno, stanze attività, cucina, sala da pranzo, spazio esterno
Interventi terapeutici	- Recupero di abilità cognitive e Social Skills - Monitoraggio della propria condizione emotiva e personale - Miglioramento nella cura di sé - Apprendimento delle strategie di coping, problem solving e recovery personale	3-4 Gruppi psicoeducativi e riabilitazione psico sociale a settimana; Interventi strutturati e personalizzati secondo approccio recovery personale
Valutazione soddisfazione	Individuazione del livello di soddisfazione degli ospiti e loro familiari	Colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio
Territorio	Attività esterne	Presenza della programmazione semestrale
	Numero di progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua	Almeno 2 all'anno

TUTELA DELL'OSPITE

Suggerimenti e proposte di miglioramento

Parenti ed amici degli ospiti del Centro Diurno hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del servizio (gestione interna, attività del tempo libero), sia attraverso la comunicazione diretta con il Coordinatore o al Responsabile, sia attraverso il confronto con gli operatori. Ogni suggerimento e proposta viene preso in considerazione dal Coordinatore e dal Responsabile, che è tenuto a riferire al Comitato di partecipazione e di indirizzo.
Annualmente viene condotto uno studio sulla soddisfazione percepita dagli ospiti, dai loro familiari, attraverso l'utilizzo di un questionario di soddisfazione.
Contemporaneamente, anche gli operatori impegnati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione.

Segnalazione disservizi

La famiglia o chi fruisce in maniera diretta e indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire, al Responsabile dell'erogazione del servizio eventuali reclami. Detta segnalazione sarà sottoposta al CDA della Cooperativa, per l'indagine e la valutazione e l'adozione di interventi correttivi necessari, affinché il disservizio non abbia più a ripetersi, comunicandolo a chi lo avesse segnalato.
Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato del servizio, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

IN ALLEGATO: Modulo segnalazione disservizi



E-mail
centrodiurno2000@gmail.com

Sito internet
lamadonnina.info

Instagram
centrodiurno@lamadonninacanove

COOPERATIVA SOCIALE
"La Madonnina"

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI

- Cognome e nome: _____
- Famigliare di: _____
- Indirizzo: _____
- Telefono: _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Reclami: _____
_____
_____
_____
_____
_____

Suggerimenti: _____
_____
_____
_____
_____

Data: _____ Firma: _____