



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 SOLIDARIETA' LA MADONNINA
- ❖ SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITA'
- ❖ ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ CENTRO DIURNO DI RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE
 - 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 QUALITA'
- ❖ TUTELA DELL'OSPITE

Suggerimenti e proposte di miglioramento
Segnalazione disservizi

PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi é 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 modalit  di funzionamento del centro diurno. La Carta costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poich  esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalit  da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualit  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 disabilit  e per la salute mentale, gestiti in collaborazione con IL Dipartimento Salute Mentale –distretto 1 dell'ULSS 7 Pedemontana.

La finalit  generale che la Cooperativa persegue, attraverso lo svolgimento di progetti e attivit ,   l'integrazione sociale e umana delle persone, mettendo al centro del proprio operare la persona svantaggiata, i suoi bisogni, le sue possibilit  di evoluzione, la valorizzazione delle sue potenzialit  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 comunit  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 identit  cooperativa

- l'agire democratico
- la parit  tra i soci
- la trasparenza gestionale

principi di identit  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'

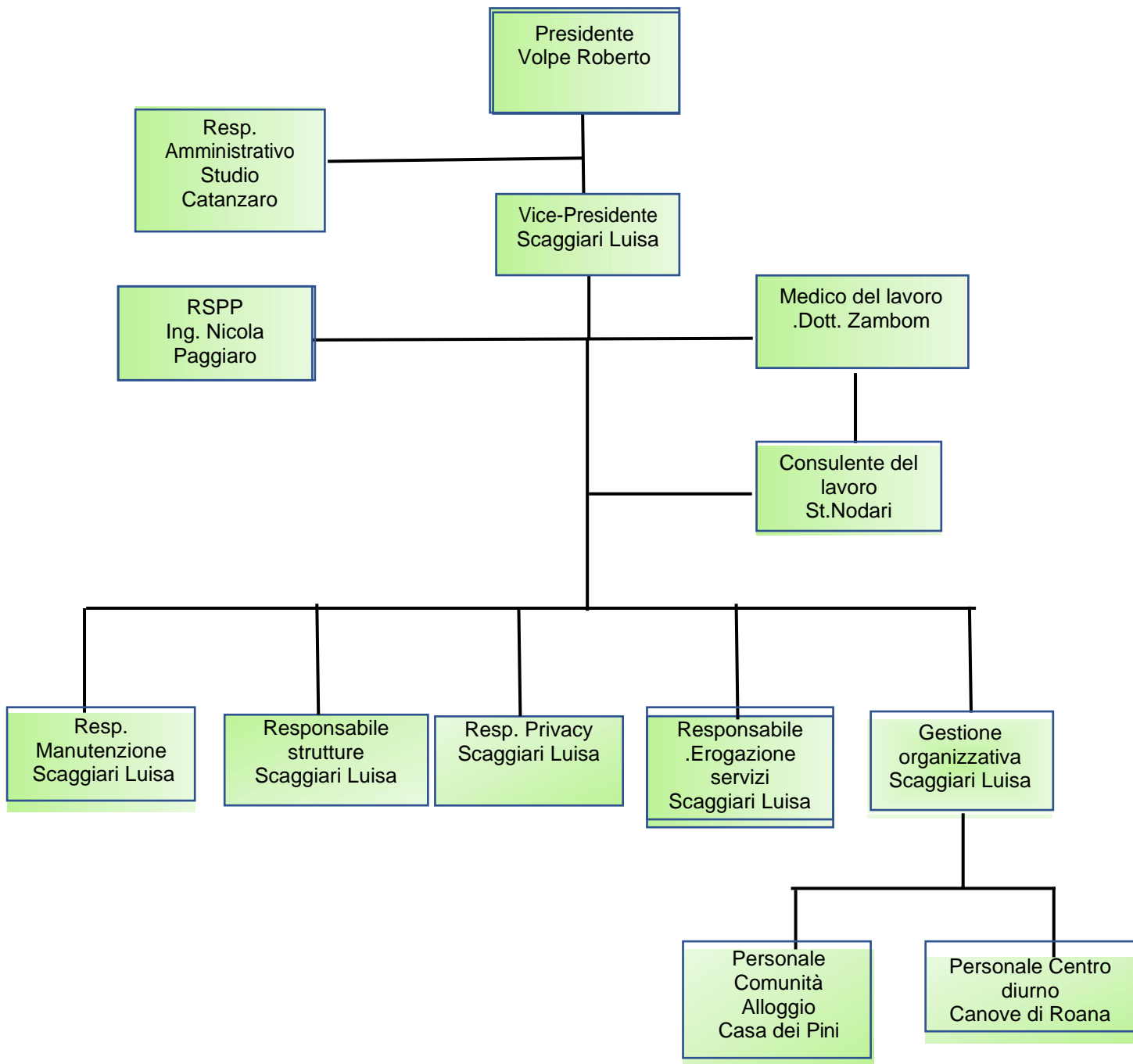
La Cooperativa, oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza (L.n.81/2008) di igiene alimentare (L.n.155) di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e D.Lgs. 231/01 art.34 bis), si è dotata di un sistema interno per garantire la qualità dei servizi erogati.

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

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 ore 16,30.

Telefono: 0424-63498

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 aidate 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
- Brianfitness
- 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 di integrazione sociale

- *Gite / uscite*
- *Attività di integrazione con il territorio*

Per le famiglie degli utenti 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 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 di struttura e responsabile erogazione del servizio*
- una psicologa psicoterapeuta part-time
- un coordinatore
- un educatore part-time
- 2 operatori socio-sanitari

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DEL CENTRO DIURNO

IL RESPONSABILE DI STRUTTURA E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il responsabile di struttura e dell'erogazione del servizio:

- tiene i contatti, assieme alla psicologa e all'educatore, con il Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana, Distretto 1 e il CSM di Asiago, per inserimenti-dimissioni-liste di attesa, riunioni
- 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 della 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 PSICOTERAPUTA - 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-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
- tiene i contatti, assieme al responsabile e all'educatore, con il Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana, Distretto 1 e il CSM di Asiago, per inserimenti-dimissioni-liste di attesa, riunioni 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, con il Servizio Psichiatria ULSS7 Pedemontana, Distretto 1 e il CSM di Asiago, per inserimenti-dimissioni-liste di attesa, riunioni
- programma le attività riabilitative in collaborazione con lo psicologo e gli OSS
- si occupa, in collaborazione con il responsabile, 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
- predispose 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:

- 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 che svolgono
- 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.

h. 8,30: apertura della struttura
h. 9,00-10.00: accoglienza degli ospiti in struttura.

In questa fase gli utenti bevono insieme il caffè, si promuove la conversazione reciproca .

h. 10.00-10.30: preparazione attività del mattino
h. 10.30-11.30: attività terapeutico riabilitative del mattino

h. 11.30-12.00: preparazione stanza per il pranzo
h. 12.00-12.45: pranzo
h. 12.45-14.00: riordino locali
h. 13.15-14.15: colloqui individuali con la psicologa

h. 14.15- 15.15: attività terapeutico riabilitative del pomeriggio
h. 15.15- 16.00: break
h. 16.30 chiusura

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, soddisfacendo 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 residenziale per persone con disabilità:

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

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 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.

Modulo segnalazione disservizi - allegato



MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Cognome, nome _____
Familiare di _____
Indirizzo _____
Telefono _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Reclami: _____ _____ _____ _____
Suggerimenti: _____ _____ _____ _____

Data _____

Firma _____