

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO AURIGA



SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE COOPERATIVA

2. MISSION

3. IL 5 PER MILLE

4. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

5. INTRODUZIONE

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

7. LA POLITICA DELLA QUALITÀ VERSO I CLIENTI

8. DEFINIZIONE

9. FINALITÀ

10. UTENZA

11. CAPACITÀ RICETTIVA

12. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

13. A CHI SI RIVOLGE

14. GRUPPI DI RIABILITAZIONE COGNITIVA

15. GRUPPI DI RIABILITAZIONE ALL'AUTONOMIA

16. LABORATORIO GUIDATO

17. PSICOTERAPIA INDIVIDUALE E DI GRUPPO

18. PSICOEDUCAZIONE

19. INTEGRAZIONE CON LE RISORSE TERRITORIALI

20. INDIVIDUAZIONE E COLLABORAZIONE

21. LE MODALITÀ DI CONTATTO E DI ACCESSO

22. I COSTI

23. LA QUALITÀ E I MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

24. LA MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

25. FATTORI DI QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO “AURIGA”

26. INDICATORI DI QUALITÀ

27. REGOLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DIURNO “AURIGA”

28. DIRITTI

29. DOVERI

30. REGOLE RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI OPERATORI ED UTENTI

31. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Carta dei servizi del Centro Diurno “Auriga”

PRESENTAZIONE COOPERATIVA

La Cooperativa Servizi Sociali La Goccia nasce il 17 luglio 1986 a **Bassano del Grappa per iniziativa di alcune persone sensibili alle problematiche sociali e decise ad avviare un'attività qualificata nel settore dei servizi socio-assistenziali.**

Dopo vent'anni di lavoro nel territorio bassanese e nella provincia di Vicenza, la Cooperativa oggi conta un numero significativo di servizi che gestisce per conto di Enti pubblici e/o privati relativi a servizi nell'**area anziani** (Residenze Sanitarie Assistenziali, Case di Riposo, Assistenza Domiciliare, progetti individuali L.R. 162/98), nell'**area del disagio psichico** (Centro Diurno di Riabilitazione Psicosociale, Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta) e nell'**area della prima infanzia** (Asili Nido, Servizi socio educativi, Crec).

La Cooperativa nella gestione di ciascuno di questi servizi cerca di costituire un'équipe con l'obiettivo di promuovere l'integrazione pubblico-privato, attivando sinergie che migliorino la qualità dei servizi. Aderendo allo spirito che l'ha fatta nascere, la Cooperativa non prevede semplici dipendenti ma **soci**, che si impegnano con professionalità e competenza ponendo al centro del loro lavoro l'uomo in tutti i suoi aspetti. Oggi la Cooperativa la Goccia si basa sulla prestazione sinergica di **oltre 350 soci lavoratori**, da sempre impegnati con serietà e partecipazione nel fornire servizi di assistenza, in modo non burocratico, ma con progettualità, innovazione, forte volontà e intraprendenza. A Novembre 2010 la Cooperativa ha ricevuto la Certificazione sulla base della Norma *UNI EN ISO 9001: 2008*.

MISSION

La Cooperativa, senza fini di lucro, ispirandosi ai principi dell'autogestione e della mutualità, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, dalla promozione umana all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Tutti i lavoratori impegnati nell'attività della Cooperativa devono essere soci ed in quanto tali si ispirano ai principi che sono alla base del movimento cooperativo, e quindi la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.

Definiamo nostri clienti gli utenti, le persone che beneficiano del nostro intervento riabilitativo e/o assistenziale. È una nostra finalità perseguire il loro soddisfacimento e benessere.

Gli enti che ci affidano i servizi diventano nostri partners con i quali cerchiamo di costruire un valido rapporto e di instaurare una relazione di stretta collaborazione partendo da questi principi:

- ✓ **L'identità:** il riconoscimento della diversità individuale all'interno della partnership come valore aggiunto. È nella diversità e differenza che siamo riusciti a cogliere mutamenti e nuove ed inaspettate prospettive.
- ✓ **I valori:** possiamo contare su un'etica di fondo condivisa; la fiducia nelle potenzialità dell'uomo, la solidarietà verso chi esprime un malessere, il desiderio di salute per la collettività, rappresentano il collante del nostro agire; il profondo radicamento di queste convinzioni sostiene le nostre scelte e dirige le nostre azioni.
- ✓ **Le strategie** sono definite sulla base di obiettivi dichiarati, discussi, problematizzati e condivisi; esse vengono aggiornate sulla base della verifica degli esiti relativi agli obiettivi dichiarati.
- ✓ Le nostre **azioni**, la nostra storia comune e il senso dell'agire insieme che ci portano a disegnare professionalità sempre in mutamento riuscendo a coniugare il management con l'etica senza profitto.

Sappiamo anche che non ci si può prendere cura degli altri se non vi è contestualmente una “cura” dei nostri soci che operano nelle diverse realtà. La Cooperativa quindi persegue l'obiettivo di una formazione continua tesa a valorizzare le singole professionalità.

5 PER MILLE

In sede di dichiarazione dei redditi, il contribuente che desidera sostenere i nostri progetti può destinare la quota del 5 per mille della propria Irpef – senza che questo comporti alcun aggravio d'imposta – alla Cooperativa La Goccia s.c.ar.l. semplicemente apponendo la propria firma nell'apposito riquadro e contrassegnando con il codice fiscale della nostra Associazione: Servizi Sociali La Goccia s.c. a r.l. – codice Fiscale: 00882110240.

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è IL PATTO TRA LA STRUTTURA E I CITTADINI. Il suo contenuto rappresenta un impegno, che il Centro Diurno "AURIGA" stipula nei confronti dell'utente che usufruisce dei suoi servizi.

Nostro intento è offrire un servizio che risponda alle esigenze di ciascuna persona e segua i principi della trasparenza dell'informazione, dell'accesso e della partecipazione.

Nella Carta vengono enunciati gli standard di qualità, che possono essere controllati direttamente dall'ospite, e informa sulle modalità di segnalazione di un disservizio. La Carta dei Servizi è flessibile, affinché le informazioni in essa contenute possano essere aggiornate con frequenza. Desideriamo offrire a ciascuna persona che usufruisce del servizio una serie di prestazioni che rispondano a standard qualitativi molto elevati al fine di garantire una permanenza confortevole in tutti gli aspetti.

INTRODUZIONE

Oggi la psichiatria moderna sta dedicando molte energie nella ricerca di terapie sempre più efficaci in ambito psicopatologico: l'intervento terapeutico-riabilitativo con pazienti psicotici con conservate potenzialità evolutive e con una storia di malattia non troppo lunga, rappresenta un lavoro prezioso per limitare le ricadute, contenere la sintomatologia negativa e favorire il recupero di abilità che permettano alla persona di condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni comportate dalla disabilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi costituisce un importante strumento di cui il Centro Diurno "AURIGA" si dota per informare dei diritti e delle condizioni inerenti la fornitura dei servizi e lo svolgimento delle attività terapeutico-riabilitative. Di seguito vengono illustrati i Principi Fondamentali che il Centro Diurno si propone di seguire attentamente.

Con le persone accolte nella Struttura è condiviso l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana e negli atti regolativi di essa quali il regolamento o la carta dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Uguaglianza

A tutti gli utenti del Centro Diurno "AURIGA" sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso a vari servizi e prestazioni al fine di promuovere il benessere di ciascuno. L'uguaglianza non è intesa come uniformità delle prestazioni ma come soppressione di ogni procedimento discriminante. L'erogazione delle attività è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

Imparzialità

Il Centro Diurno "AURIGA" assicura ad ogni persona benefici ed azioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario e assistenziale. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e il servizio si ispirano al principio di obiettività, imparzialità e reciprocità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

Diritto di scelta

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.

Continuità

Il Centro Diurno “AURIGA” garantisce continuità nell'erogazione del servizio; in caso di un suo funzionamento irregolare o di una sua interruzione saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

Territorialità

Inserito nel Comune di Mussolente, il Centro Diurno “AURIGA” favorisce i legami tra chi lo frequenta e il tessuto territoriale. A seconda delle condizioni personali dettate dalla malattia e dal progetto terapeutico riabilitativo personalizzato, esso promuove il mantenimento di rapporti e di relazioni con amici, familiari, e ambienti significativi del suo passato.

Partecipazione

Alla persona che frequenta il Centro Diurno “AURIGA” è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte favorendo l'instaurarsi con i responsabili del Centro Diurno un clima di reciproca valorizzazione, elemento indispensabile allo sviluppo di un sempre maggiore stato di benessere.

Sussidiarietà e cooperazione

Il Servizio è inserito nella più generale “rete dei servizi” territoriali. Con la propria struttura e le risorse professionali di cui dispone è fautore della collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'utente e promuovere la solidarietà sociale.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuovervi il benessere. Il Centro Diurno si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

Integrazione con il territorio

In collaborazione con altre strutture del territorio il Centro Diurno lavora alla realizzazione di una rete di servizi che, mediante l'utilizzo di risorse disponibili, abbia quale obiettivo l'integrazione della persona nella società (attività ricreative - piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato - e attività lavorative - inserimento lavorativo, ecc.).

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:

- ✓ gli ospiti del Centro Diurno
- ✓ i loro familiari
- ✓ le Aziende Sanitarie
- ✓ i Dipartimenti di Salute Mentale.
- ✓ la Comunità Locale e gli Enti Pubblici

Gli Ospiti del Centro Diurno “AURIGA” si aspettano sollievo dalla sofferenza, recupero di qualità di vita, reinserimento sociale, completa informazione sulle scelte terapeutiche e possibilità d'aderirvi in piena autonomia.

I Familiari esprimono attese di trasparenza del processo terapeutico e di rispetto degli impegni e dei requisiti stabiliti nella Carta dei Servizi e nel Contratto Terapeutico.

L'Azienda Sanitaria Locale attende il rispetto dei requisiti stabiliti dal Sistema d'accreditamento, che rendono idonea le Strutture della Cooperativa ad erogare le prestazioni con garanzie di professionalità e sicurezza per il cittadino.

Il Dipartimento di Salute Mentale si aspetta di condividere e verificare congiuntamente all'equipe della residenza il progetto terapeutico degli utenti di cui ha la titolarità nel percorso di presa in carico.

Infine, la **Comunità Locale** e gli **Enti Pubblici** del territorio attendono l'integrazione delle attività della Cooperativa nel territorio, un'adeguata risposta ai bisogni emergenti nel territorio e il rispetto dei vincoli contrattuali.

DEFINIZIONE

Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale, collocata nel Comune di Mussolente (VI) in via delle Statue 32, con funzioni terapeutico-educativo-riabilitative che comprende interventi di tipo farmacologico, occupazionale e di gruppo.

Mission del Centro diurno

Ridurre i sintomi della malattia
Ridurre il ripetersi delle fasi critiche
Neutralizzare i fattori della desocializzazione Acquisire abilità sociali

FINALITÀ

Il Centro Diurno mirerà al recupero degli aspetti di disabilità legati alla malattia mentale, al miglioramento del funzionamento psico-sociale, al recupero di abilità nelle relazioni interpersonali e nell'autonomia personale. Mirerà ad una integrazione nel contesto sociale di appartenenza e nella quotidianità, utilizzando la relazione interpersonale, altre opportunità risocializzanti, espressive e formative, sino anche a favorirne l'eventuale inserimento lavorativo.

UTENZA

L'azione terapeutico riabilitativa è rivolta a pazienti adulti che presentano disabilità sociali, relazionali e lavorative conseguenti o correlate alla malattia mentale.

CAPACITÀ RICETTIVA

Fino a 20 pazienti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno "AURIGA" è collocato nel territorio di Mussolente in via Delle Statue n. 32.

È aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per un totale di 8 ore giornaliere. Il CD accoglie persone che, a seguito di una malattia psichica, hanno sviluppato disabilità di carattere sociale, relazionale e lavorativo ed hanno bisogno di intraprendere un percorso riabilitativo e terapeutico.

Inserito in un contesto residenziale si trova in una bella e panoramica zona **collinare** immersa nel **verde** attorniata da colline e da prati coltivati a foraggio, vite e ulivi. Si compone di un ampio spazio al piano terra di un edificio al cui piano superiore sono presenti due ampi appartamenti adibiti a Comunità Terapeutica Residenziale. L'ingresso dà accesso diretto ad un salone per attività riabilitative di gruppo, di relax e di svago (lettura personale, TV, ecc.). È presente un'ampia cucina, una sala da pranzo, due sale colloqui, un deposito farmaci e dei locali tecnici. E presente anche un ampio laboratorio del Centro Polifunzionale che viene utilizzato anche dagli ospiti del Centro Diurno.

Nel parcheggio esterno è presente anche un'area attrezzata. Nei pressi della casa ci sono fermate dei mezzi pubblici ed esercizi commerciali per qualsiasi necessità. Il Centro Diurno può ospitare complessivamente 20 ospiti. Il Centro Diurno risponde agli standard strutturali generali previsti dalla Legge Regionale n. 22 del 2002 e successiva D.G.R.V. 1616/2008.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Diurno "AURIGA" accoglie un massimo di 20 ospiti adulti di entrambi i sessi.

L'accoglienza è subordinata alla motivazione della persona a percorrere un programma terapeutico e riabilitativo di breve, media, o lunga durata,

caratterizzato da interventi psicoterapeutici e riabilitativi personalizzati. È necessario che la persona sia in grado di collaborare con i curanti, interagire con gli altri e assumersi la responsabilità dei propri atti.

Per rendere l'intervento terapeutico specifico e mirato ai soggetti, sono stati individuati alcuni **criteri d'inclusione**:

- ✓ pazienti con quadri psicopatologici medio-gravi;
- ✓ pazienti con psicosi stabilizzate e disturbi di personalità gravi;
- ✓ pazienti psicotici con conservate potenzialità evolutive, con una breve storia di malattia.

Criteri d'esclusione:

- ✓ la presenza di disturbi in fase acuta che necessitino di interventi urgenti e/o di contenimento (es. TSO);
- ✓ presenza di disturbo prevalente o in atto da dipendenza da alcol e/o da sostanze psicoattive;
- ✓ la presenza di marcati deficit intellettivi o di gravi alterazioni delle funzioni cognitive;
- ✓ la presenza di un marcato tratto di disturbo antisociale di personalità con episodi di aggressività eterodiretta.

Obiettivi

Il Centro diurno "Auriga" si prefigge di migliorare le competenze sociali e le autonomie legate alla vita quotidiana, favorire l'acquisizione delle abilità prodromi ad un inserimento lavorativo, contribuire a ridurre i sintomi psicopatologici attraverso interventi psicosociali, migliorare la qualità della vita e promuovere le capacità operative e la progettualità.

Inserimento in CD

Al CD si accede tramite valutazione multidimensionale distrettuale (U.V.M.D.); una volta stabilito l'ingresso, lo psichiatra referente presenta

il caso alla miniequipe composta dal coordinatore e dall'assistente sociale. L'utente ha la possibilità di visitare il servizio prima dell'inizio del suo inserimento e dopo il primo contatto tra i servizi, l'Equipe clinica del Centro Diurno incontra il paziente. L'incontro ha lo scopo di far conoscere al futuro ospite la struttura e le sue caratteristiche ed è finalizzato a effettuare una valutazione psicopatologica anche attraverso la somministrazione di schede di valutazione.

Dopo un mese di osservazione, anche in relazione ai giorni di frequenza del paziente nel Servizio, è redatto il progetto riabilitativo personalizzato (P.R.P.) con indicazione degli obiettivi, delle attività terapeutiche-riabilitative in cui il paziente è inserito e dei tempi previsti. Il P.R.P. viene condiviso con l'utente oltre che con l'equipe inviante, e costantemente monitorato e verificato. Il P.R.P. è sempre un progetto a termine e comunque ha una validità massima di 12 mesi rinnovabili.

L'intervento terapeutico-riabilitativo con pazienti psicotici con conservate potenzialità evolutive, siano essi giovani (fino ai 30 anni ma con una storia di malattia non inferiore ai 3 anni) o meno, rappresenta un lavoro prezioso per limitare le ricadute, contenere la sintomatologia negativa, favorire il recupero di abilità che permettano loro di condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni comportate dalla disabilità.

Modello operativo e metodologie di intervento

Il contesto dell'intervento è rappresentato: dalla partecipazione ad attività terapeutiche-riabilitative mirate, svolte all'interno del Centro Diurno e, ove è ritenuto necessario, dalla frequenza al Laboratorio Guidato per l'esercizio ed il mantenimento delle abilità pratico manuali e relazionali necessarie per rientrare nel mondo del lavoro.

Interventi specifici con l'utenza:

1. GRUPPI DI RIABILITAZIONE COGNITIVA

- ✓ problem solving;
- ✓ gruppo psicoeducativo per la regolazione emotiva
- ✓ gruppi sulla competenza sociale;
- ✓ gruppi sulla comunicazione
- ✓ gruppi sullo sviluppo delle funzioni attentive, percettive e cognitive di base

2. GRUPPI DI RIABILITAZIONE ALL'AUTONOMIA

- ✓ gruppo cucina
- ✓ cura della persona individuale
- ✓ cura dell'ambiente - intervento domiciliare

3. LABORATORIO GUIDATO propedeutico all'inserimento lavorativo

4. PSICOTERAPIA INDIVIDUALE E DI GRUPPO

Interventi specifici con gli utenti e i loro familiari:

1. PSICOEDUCAZIONE (intervento integrato con il familiari allo scopo di fornire maggiori e più dettagliate informazioni sulle esperienze di malattia, sul trattamento farmacologico, sulla gestione dei segnali prodromici alle crisi).

2. INTEGRAZIONE CON LE RISORSE TERRITORIALI (sanitarie, sportive, ricreative, culturali).

3. INDIVIDUAZIONE E COLLABORAZIONE CON EVENTUALI AGENZIE (parrocchie, uffici collocamento, S.I.L., ecc.) con la funzione di **RAFFORZAMENTO DELLA RETE SOCIALE**.

Dimissioni dal CD

Il processo di dimissione verrà di volta in volta concordato con lo psichiatra referente del caso in accordo con il responsabile clinico della struttura e con il Centro di Salute Mentale attraverso percorsi flessibili studiati su misura sul singolo utente. I criteri per la dimissione di un utente dal CD si basano sul raggiungimento di obiettivi di salute con stabilità di base e remissione della sintomatologia produttiva e sul raggiungimento di potenzialità nelle competenze sociali con possibilità di un reinserimento sociale.

Nel passaggio dell'utente ad un altro servizio vengono fornite le informazioni essenziali con una relazione scritta sulle condizioni, il trattamento dell'utente e gli scopi dell'invio.

Standard organizzativi in base al Dgr.1616

Il Centro Diurno "Auriga" risponde ai requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente (rif. D.G.R.V. 1616/2008) garantendo la presenza di: Psicologo – Psicoterapeuta; Educatore – Animatore o Tecnico della riabilitazione psichiatrica; Infermiere; Operatore Socio Sanitario.

LE MODALITÀ DI CONTATTO E DI ACCESSO

Per avere **informazioni** chiunque può contattare telefonicamente il Centro Diurno "AURIGA" negli orari di apertura o mediante fax o di posta elettronica. Per i **contatti diretti** è necessario prendere appuntamento con i Responsabili della Struttura e con i curanti.

I COSTI

L'inserimento in CD comprende l'assessment, le attività assistenziali, riabilitative individuali e di gruppo, definite nel progetto personalizzato e la mensa, senza oneri a carico dell'utente. I costi relativi ad eventuali servizi aggiuntivi verranno definiti in un regolamento a parte.

LA QUALITÀ E I MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

Il Centro Diurno “AURIGA” individua come aspetto prioritario della Qualità il grado in cui i servizi e le prestazioni erogate rispondono alle attese dei propri clienti: gli ospiti, i famigliari, il Dipartimento di Salute Mentale inviante. Per impostare un sistema in grado di soddisfare tali attese, il Centro Diurno ha predisposto un questionario sul gradimento degli utenti e dei familiari.

Il Responsabile del CD ha il ruolo di esaminare tutte le tipologie di feedback di ritorno dai clienti in merito alla qualità dei servizi erogati (soddisfazione del cliente, suggerimenti, reclami), nonché di valutare tutti i dati raccolti internamente per monitorare l'andamento delle prestazioni erogate dal CD, al fine di promuovere il miglioramento delle stesse.

LA MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami possono essere presentati da ospiti, parenti, organismi di volontariato o di tutela dei diritti dei clienti; devono essere indirizzati o al Responsabile del Servizio o alla Direzione della Cooperativa entro 15 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare. La segnalazione può avvenire tramite: colloquio presso la struttura, telefonata, lettera, fax, e-mail, compilazione dell'apposito modulo distribuito presso il Servizio. Di seguito il Responsabile con l'aiuto dell'ufficio direzionale della Cooperativa provvede ad analizzare quanto contestato, investigarne le cause e a trasmettere risposta scritta al proponente il reclamo entro 7 giorni, per i casi di immediata soluzione, ed al massimo entro 30 giorni nei casi di maggiore complessità. Tutti i reclami vengono registrati ed esaminati dall'ufficio della Direzione della Cooperativa per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare le opportune azioni correttive.

FATTORI DI QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO “AURIGA”

- ✓ Tempestività nella presa in carico del nuovo utente;
- ✓ Puntualità, regolarità rispetto alla programmazione degli interventi riabilitativi proposti all'ospite;
- ✓ Semplicità delle procedure, come la comodità

- di poter effettuare delle richieste informative telefonicamente;
- ✓ Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza e completezza;
- ✓ Accessibilità alle informazioni relative al funzionamento generale del servizio (orari, riferimenti relativi al personale, ecc.);
- ✓ Comfort e pulizia del Centro Diurno;
- ✓ Personalizzazione ed umanizzazione del trattamento (capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto della dignità);
- ✓ Collegamento con il MMG ed eventuali altri servizi sanitari e/o sociali.

INDICATORI DI QUALITÀ

- ✓ Il Progetto Riabilitativo viene elaborato dopo una settimana circa dall'ingresso dell'utente nella struttura;
- ✓ La programmazione delle attività è assicurata con cadenza regolare così come da planning (semestrale-quadrimestrale-bimensile-mensile);
- ✓ L'utente ha la facoltà di contattare telefonicamente l'equipe qualora non possa essere presente in Centro Diurno;
- ✓ Ogni utente viene informato relativamente al suo percorso che sottoscrive;
- ✓ Vengono assicurate le necessarie informazioni a tutti gli utenti tramite la consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento nonché attraverso colloqui con i referenti;
- ✓ Il Centro Diurna rispetta gli standard strutturali e di funzionamento previsti dalla DLGS n. 22/2000 attraverso una costante manutenzione e pulizia;
- ✓ All'utente viene assicurato un percorso riabilitativo in un contesto protetto, emotivamente rassicurante e nel pieno rispetto della sua dignità;
- ✓ Il Servizio con le varie figure professionali stabilisce un collegamento con il MMG ed eventuali altri Servizi su indicazione dello Psichiatra Referente.

REGOLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DIURNO “AURIGA”

Il presente regolamento disciplina le regole di convivenza del Centro Diurno “AURIGA” di Mussolente (VI), sito in Via delle Statue 32.

Il Centro Diurno è dotato di un regolamento che viene presentato, condiviso e sottoscritto dall’utente nella fase di accoglienza. Il regolamento descrive in modo esauriente i diritti e i doveri che l’utente assume con l’accettazione del programma riabilitativo, l’organizzazione della giornata, i comportamenti non consentiti.

DIRITTI

L’utente ha diritto di:

- ✓ Sviluppare e di conservare la propria personalità, libertà,
- ✓ dignità e privacy.
- ✓ Ottenere che i dati relativi alla propria malattia rimangano segreti.
- ✓ Partecipare alla definizione del proprio percorso terapeutico e di essere informato in merito.
- ✓ Esprimere un consenso informato ai trattamenti riabilitativi proposti.
- ✓ Potere identificare le persone che lo hanno in cura.
- ✓ Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ✓ Essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali,
- ✓ la propria originalità e creatività.
- ✓ Essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ✓ Essere rispettato come persona, ad essere chiamato con il proprio nome.
- ✓ Ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

DOVERI

Gli utenti, quando accedono al Centro Diurno, sono invitati:

- ✓ Ad aderire al programma terapeutico precedentemente concordato con il medico inviante e alle attività previste nel progetto personalizzato.
- ✓ Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti e del personale.
- ✓ A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- ✓ Ad informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni.
- ✓ A rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all’interno della struttura.
- ✓ Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti (rumori, volume eccessivamente alto della TV o della radio, ecc.).
- ✓ A rispettare le norme interne alla struttura.

REGOLE RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI OPERATORI ED UTENTI

✓ **Rispetto della privacy e riservatezza.**

È fondamentale trattare con rispetto e delicatezza tutte le notizie di carattere personale che si vengono a conoscere reciprocamente nel corso della terapia presso il Centro Diurno.

✓ **Utenti e operatori all’interno del CD devono avere rapporti di reciproco rispetto.**

Ciò significa non assumere atteggiamenti di sopruso, potere, violenza, sia fisica che verbale. Le situazioni di incomprensione e litigio vanno risolte attraverso il dialogo e il confronto, utilizzando la mediazione delle figure professionali presenti. Il rispetto si manifesta anche mantenendo un’adeguata igiene personale e un abbigliamento decoroso.

✓ **Utenti e operatori sono tenuti a rispettare gli orari e gli impegni stabiliti nell’arco della giornata.**

La giornata di tutti è scandita da orari ben precisi.

✓ **Utenti e operatori sono tenuti ad adeguarsi al setting previsto nei gruppi, rispettandone l'orario di inizio e di conclusione.**

✓ **In CD non è ammesso l'uso di stupefacenti, né l'uso di bevande alcoliche.** Tali sostanze costituiscono un ostacolo alla funzione terapeutica del Centro Diurno, non permettendo il controllo delle funzioni psichiche. Inoltre interagiscono negativamente.

✓ **È vietato fumare nei locali del CD:** all'interno del CD sono applicate le vigenti disposizioni di legge in ordine al divieto di fumare. Tutti sono tenuti al rispetto di tale normativa nei locali in cui sono esposti gli appositi cartelli di divieto. Ai contravventori saranno applicate le sanzioni di Legge (vedi legge 16 gennaio 2003, art.51).

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I familiari vengono messi a conoscenza del Progetto Riabilitativo Personalizzato e, quando possibile, coinvolti nel processo di cura del proprio parente. Sono inoltre invitati a partecipare ad incontri psicoeducativi o di aggiornamento specifici sul caso indetti dallo psicologo di riferimento.

I familiari sono invitati al rispetto delle attività terapeutiche che si svolgono in Centro Diurno; pertanto eventuali visite vanno concordate con il personale curante al fine di non ostacolare la partecipazione alle attività.

CENTRO DIURNO AURIGA

Via delle statue, 32

Mussolente (VI)

Tel. 0424/878450-1942219

Fax. 0424/576289

Email: centro.diurno@cooplagoccia.eu



Cooperativa Sociale Servizi Sociali La Goccia s.c.a r.l

Via callesello delle monache, 1 Marostica 36063 (VI)

Tel. 0424/471262 Fax. 0424/781186