

# CARTA SERVIZI

## CENTRO DIURNO AURIGA



VIA DELLE STATUE, 32/A - MUSSOLENTE



## 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.

Da Novembre 2010 la Cooperativa ha la Certificazione *UNI EN ISO 9001* e il Centro Diurno Auriga è uno dei servizi certificati. La struttura è accreditata e autorizzata dalla Regione Veneto.

### 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.

## DEFINIZIONE

Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale, accreditata per n. 20 posti, collocata nel Comune di Mussolente (VI) in via delle Statue 32/A, con funzioni terapeutico-riabilitative personalizzate che comprende interventi multidimensionali, orientati al recupero o al consolidamento delle risorse del paziente.

### *Mission del Centro diurno*

Il Centro diurno si propone di sostenere ed accompagnare le persone portatrici di disagio psichico, ad acquisire, attraverso percorsi individuali e di gruppo, le abilità necessarie alla costruzione o al potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale.

Fondamentale ed imprescindibile è il coinvolgimento degli utenti nelle attività del Centro Diurno e nella scelta degli obiettivi personali da perseguire.

## FINALITÀ E OBIETTIVI:

Il Centro Diurno Auriga eroga interventi atti a promuovere o incrementare le abilità di vita quotidiana, di vita sociale, di relazione e, quando possibile, a sviluppare le abilità necessarie per attività lavorative. Il Centro Diurno opera nel rispetto dei seguenti principi:

\* presa in carico dell'utente, in riferimento al suo ciclo esistenziale (attuale ambito di vita, richieste e bisogni), in modo uniforme, flessibile, di concerto con la famiglia e con il CSM;

- \* eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni di sesso, religione, appartenenza etnica;
- \* qualità ed appropriatezza dei trattamenti;
- \* continuità e regolarità delle prestazioni;
- \* condivisione con utenti e familiari (ove fattibile) e CSM dei progetti individuali;
- \* tutela della privacy;
- \* efficacia ed efficienza, intese quali valutazione dei risultati dell'intervento e del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, per migliorare qualitativamente i servizi offerti;
- \* integrazione costante con il CSM

## **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 dei Servizi 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 è un obiettivo da perseguire in previsione del reinserimento sociale.

## **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 al servizio e allo 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 di un clima di reciproca valorizzazione, elemento indispensabile allo sviluppo di uno 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 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.



## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno “AURIGA” è collocato nel territorio di Mussolente in via Delle Statue n. 32/A.

È aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 8.00 alle 16.00; per l’utenza, l’apertura del Centro Diurno è divisa in due fasce orarie: al mattino (dalle 8.00 alle 12.30) e pomeriggio (dalle 13.00 alle 15.30).

Inserito in un contesto residenziale si trova in una bella e panoramica zona **collinare** immersa nel **verde** attornata 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, una sala colloqui, una sala attività, un deposito farmaci e dei locali tecnici. E presente anche un ampio laboratorio del Polo Psichiatrico che viene utilizzato anche dagli ospiti del Centro Diurno.

Nel parcheggio esterno è presente anche un’area attrezzata.

Il Centro Diurno risponde agli standard strutturali generali previsti dalla Legge Regionale. n. 22 del 2002 e successiva D.G.R.V. 1616 e successive modifiche e integrazioni.

## REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni utente viene annualmente redatto e periodicamente verificato dall’equipe multi-professionale un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, tenendo conto dell’individualità e della diagnosi clinica e funzionale, sulla base del Piano di Trattamento Individuale proposto dal Centro di Salute Mentale di Bassano del Grappa.

Il progetto viene condiviso con gli utenti, con il CSM e, ove possibile, con i familiari, con lo scopo di offrire loro informazioni relative alla prassi di intervento utilizzata presso la struttura.

I passaggi di rilievo dell’iter riabilitativo vengono discussi e concordati con riunioni periodiche tra l’equipe del Centro Diurno e lo psichiatra referente dei singoli casi.

## UTENZA

Il Centro Diurno Auriga accoglie n. 20 utenti con diagnosi psichiatrica, per i quali si prevede la possibilità di un intervento terapeutico-riabilitativo individualizzato. Destinatario di tale intervento non è solo il soggetto ma anche l’ambiente in cui vive. Infatti, perché possa essere realizzata l’integrazione nella Comunità di appartenenza è necessario realizzare “modifiche ambientali” (supporto familiare, supporto lavorativo o abilitativo, etc.) in modo da facilitare il processo di autonomia e di reinserimento sociale.

Gli utenti vengono inviati dal Centro di Salute Mentale di Bassano del Grappa.

Il servizio inviante rimane titolare della presa in carico globale e interlocutore privilegiato del Centro Diurno per tutto il periodo del trattamento.

Il Centro Diurno “AURIGA” accoglie un massimo di 20 ospiti adulti di entrambi i generi.

Per un buon esito del percorso riabilitativo, è fondamentale la motivazione della persona ad aderire al percorso e al programma terapeutico-riabilitativo. In particolare, 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**:

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

**Criteri d'esclusione:**

- ✓ 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;
- ✓ presenza di marcati deficit intellettivi o di gravi alterazioni delle funzioni cognitive;
- ✓ presenza di un marcato tratto di disturbo antisociale di personalità con episodi di aggressività eterodiretta.

**Inserimento in CD**

Al CD si accede tramite scheda UVMS (Unità Valutativa Multiprofessionale Semplice) redatta dallo psichiatra referente del caso in collaborazione con il referente per le strutture riabilitative semiresidenziali del DSM, previo contatto telefonico con il Centro Diurno per verificare la disponibilità di posti. Valutata la disponibilità del posto, viene fissato un incontro con l'utente, che ha così la possibilità di visitare il servizio, prima dell'inizio del suo inserimento. L'incontro ha lo scopo di far conoscere al futuro ospite la struttura e le sue caratteristiche.

Dopo un periodo di osservazione preliminare di circa due settimane, viene redatto il progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (P.T.R.P.) con indicazione degli obiettivi, delle attività terapeutico-riabilitative in cui il paziente è inserito e dei tempi previsti. Il P.T.R.P. viene condiviso con l'utente oltre che con l'equipe inviante, e costantemente monitorato e verificato ed ha una validità massima di 12 mesi rinnovabili.

**Modello operativo e metodologie di intervento**

Il contesto dell'intervento è rappresentato dalla partecipazione ad attività terapeutico-riabilitative mirate, svolte sia all'interno del Centro Diurno, che all'esterno, così come evidenziato all'interno del P.T.R.P.



## GLI INTERVENTI RIABILITATIVI

Gli interventi riabilitativi prevedono una serie di attività che sono organizzate e calendarizzate periodicamente.

### 1. GRUPPI DI RIABILITAZIONE ORIENTATI ALLA PSICOEDUCAZIONE E ALLO SVILUPPO COGNITIVO

- **Training di PROBLEM SOLVING:** è un metodo strutturato per la soluzione dei problemi, che consente ai pazienti di *sviluppare soluzioni autonome* ai problemi quotidiani, assegnando un ruolo di responsabilità e un'esperienza di gestione attiva dei problemi stessi.

- **Gruppo psico-educativo per la regolazione emozionale:** l'intervento psicoeducativo è finalizzato ad imparare a riconoscere, regolare e modulare le emozioni dolorose e consentire ai partecipanti di: - ridurre e contenere l'insorgere di stati d'animo intollerabili; - facilitare l'incremento di emozioni positive; - collegare i pensieri e i comportamenti allo stato emotivo; - ridurre comportamenti disfunzionali determinati da tensioni emotive negative.

- **ABC delle Emozioni:** attività che lavora sui pensieri disfunzionali della persona per aiutarla a generare pensieri più lineari ed efficaci.

- **Intervento Psicoeducativo di Gruppo per il raggiungimento di obiettivi (INTE.GR.O.):** "INTE.G.R.O." racchiude in un percorso psicoeducativo strutturato di 35 incontri; sono perseguiti in un ordine temporale prestabilito i seguenti Obiettivi: *Piacevoli, Personali, Riconoscimento delle Emozioni di base, Abilità di Comunicazione, Soluzione di Problemi Pratici, Miglioramento della Rete Sociale, Non Saltare Frettolosamente alle Conclusioni, Comprensione delle Emozioni (proprie e sul volto altrui), Gestione della Rabbia e degli Impulsi, Comunicazione Efficace ed Assertiva, Negoziazione, Respirazione Consapevole e Soluzione di Problemi Personali.* Per ogni tipologia di Obiettivo sono previsti uno o più incontri specifici.

- **Training di Comunicazione Assertiva:** l'obiettivo del training è proporre uno strumento per imparare a conoscere meglio se stessi, analizzando i propri comportamenti; • Costruire una buona immagine di se stessi, privata e pubblica, superando le paure e le inibizioni sociali; • Saper comunicare con gli altri con sicurezza ed efficacia; • Incrementare le abilità interpersonali e costruire nuove competenze.

- **Gruppi sullo sviluppo delle funzioni attentive, percettive e cognitive di base:** a partire dal mese di marzo 2020, tali gruppi sono stati strutturati **sia in presenza** (gruppi), **che a distanza** (tramite invio delle schede e verifica feedback a distanza sul servizio WhatsApp o via email)

- **Interventi di RIMEDIO COGNITIVO:** attività che si propone di potenziare alcune abilità di tipo cognitivo deficitarie nei disturbi psichiatrici ed altamente pervasive (permangono anche in presenza di miglioramenti nel quadro clinico), ma essenziali per il recupero di una significativa qualità di vita degli utenti. In generale, stimola le capacità di acquisizione, ritenzione e recupero delle informazioni. In particolare, potenzia capacità quali l'attenzione selettiva, l'attenzione

sostenuta, la concentrazione e la comprensione. Tra le funzioni prese in esame ricordiamo la reiterazione, la categorizzazione, l'associazione e la trasformazione in immagini e quindi, il trasferimento delle informazioni dalla memoria a breve termine alla memoria a lungo termine. Altre abilità allenate tramite il training riguardano le funzioni linguistiche, il pensiero logico-matematico, la pianificazione e l'orientamento spazio-temporale – tutte abilità utili al recupero e al mantenimento delle funzioni cognitive di base ed evolute.

#### - **Interventi di Rimedio Cognitivo: Giochi Cognitivi**

I giochi da tavolo aiutano ad allenare la mente producendo degli effetti positivi sul cervello; inoltre, diminuiscono lo stress, aumentano l'empatia, migliorano l'autostima e rappresentano un momento per rilassarsi e per divertirsi insieme.

L'idea di focalizzare l'attenzione in strumenti di tipo ludico nasce dalla necessità di allenare le proprie abilità cognitive e sociali anche in pz che rifiutano o non sono inseriti attualmente in altri gruppi specifici.

Inoltre, l'apprendimento tra pari rafforza il valore dell'attività e incentiva lo scambio relazionale tra gli utenti, stimolando negli ospiti l'utilizzo di strategie alternative alla risoluzione di problemi in gruppo. Aiutano inoltre a Stimolare la creatività e l'immaginazione, Potenziare le abilità sociali, implementare le capacità comunicative e relazionali e ad aumentare la tolleranza all'attesa (capacità di aspettare il proprio turno).

- **Gruppo di Approfondimento socio-culturale 'Una finestra sul Mondo'**: svolto sia in presenza che a distanza (tramite invio degli articoli a distanza sul gruppo WhatsApp o via email). Il gruppo si pone lo scopo di accrescere la consapevolezza degli eventi e degli argomenti importanti per il gruppo, aiutare i partecipanti ad acquisire un interesse ed un coinvolgimento diretto rispetto agli avvenimenti esterni, nonché sviluppare il loro senso di appartenenza ad un contesto sociale più ampio, partendo dalla definizione di argomenti stimolati dal conduttore e di loro interesse. Come obiettivi specifici, è essenziale evidenziare come il gruppo favorisca la capacità di: - stimolare la comprensione critica, le capacità attentive ed analitiche, le funzioni esecutive, cognitive e di sintesi dei pazienti; - fornire spunti e stimolare l'approfondimento di tematiche di interesse sociale e culturale per gli ospiti; - favorire la partecipazione diretta del gruppo, mediante verifiche periodiche sull'andamento del gruppo e brainstorming sugli argomenti di loro interesse; - condividere esperienze e significati all'interno del gruppo; - rinforzare e sostenere le dinamiche relazionali di gruppo.

- **Gruppo Lettura**: attività strutturata che prevede la lettura in gruppo di libri di vario genere (romanzi, di letteratura, storici...) allo scopo di avvicinare/riavvicinare gli utenti ad un piacere utile sotto vari aspetti. Un libro, infatti, oltre a rappresentare un passatempo può essere consultato come fonte di nuove conoscenze, può attivare la curiosità e la riflessione personale stimolando processi cognitivi quali: attenzione, memoria, capacità di elaborazione delle informazioni. Gli obiettivi che l'attività si pone sono quelli di sviluppare e/o migliorare: *la capacità di ascolto*: intesa come capacità di mantenere costante l'attenzione e la comprensione di quanto viene letto interrompendo, se necessario, la lettura ricercando nel vocabolario il significato delle parole sconosciute; *la capacità di riflessione*: esercitandosi ad utilizzare quanto letto come punto di partenza per un confronto con le proprie esperienze personali, rimanendo aderenti al tema; *la capacità di interazione con il gruppo*: questo implica il formarsi un'opinione, l'esprimerla chiaramente, l'ascoltare quello che viene detto, imparare a fare domande e a dare informazioni; *la capacità di saper scegliere e di proporre un libro* che possa stimolare l'interesse di tutti i partecipanti.

## 2. GRUPPI DI RIABILITAZIONE ALL'AUTONOMIA

- **Gruppo cucina a due livelli (base e avanzato):** è una attività riabilitativa centrata su uno degli aspetti fondamentali e specifici del processo di autonomizzazione della persona: la preparazione del pasto. Il tutto legato ad un uso corretto delle risorse a disposizione e degli strumenti di lavoro.

- **Interventi riabilitativi Individualizzati orientati alla CURA DI SE':** il programma di cura della persona può prevedere due differenti moduli che si possono attuare in modo progressivo o a seconda delle necessità: - cura dell'igiene personale: dal lavaggio delle mani, denti, all'utilizzo della doccia, ecc. - cura dell'abbigliamento: riconoscere i capi di abbigliamento, scelta e abbinamento, consapevolezza delle proprie misure, cura e pulizia dei capi di abbigliamento, delle scarpe, come riporli, ecc.

- **Interventi riabilitativi Individualizzati orientati all'Autonomizzazione degli utenti in relazione alla spesa settimanale e alla gestione del denaro:**

- **GRUPPO SPESA:** attività che coinvolge settimanalmente gli ospiti che fanno parte dei gruppi cucina che, recandosi presso il supermercato, acquistano i prodotti necessari per la preparazione della ricetta della settimana, oltre ad alcuni prodotti di uso collettivo al CD (orzo, zucchero, olio, sale, ecc.).

- **SUPPORTO alla SPESA INDIVIDUALE:** Alcuni ospiti vengono seguiti individualmente al fine di supportare inizialmente il paziente nella gestione della lista della spesa settimanale, nell'acquisto dei prodotti necessari e nella gestione del denaro. L'obiettivo è garantire una maggiore autonomizzazione degli ospiti nel loro ambiente di vita.

- **GESTIONE del DENARO:** supportare gli ospiti nella progressiva consapevolezza ed autonomizzazione nella gestione concreta del denaro in relazione al proprio percorso riabilitativo e al fine di un miglioramento complessivo della qualità di vita, dal punto di vista economico e sociale.

## 3. Laboratori PRATICO-MANUALI del Centro Diurno Auriga:

- **LABORATORIO GUIDATO: ASSEMBLAGGIO:** vuole garantire l'organizzazione di attività occupazionali e lavorative in situazione protetta, al fine di migliorare l'inserimento sociale di soggetti affetti da patologie mentali. Inoltre, si propone di sviluppare una possibile evoluzione lavorativa reale ( tirocinio lavorativo), attraverso il potenziamento delle capacità organizzative ed esecutive dei soggetti coinvolti. Tra gli obiettivi specifici, il laboratorio guidato consente di: - ripristinare capacità e abilità lavorative andate perdute / depotenziate e acquisire comportamenti adeguati al ruolo di lavoratore; - favorire maggiori abilità lavorative ed una adeguata autonomia organizzativa; - consolidare la percezione consapevole del proprio ruolo sociale in ambito lavorativo, delle competenze sociali e specifiche acquisite; - favorire relazioni con il contesto sociale, migliorando le capacità di comunicazione e socializzazione.

- **Laboratorio di produzione CARTA RICICLATA:**

Si tratta di un laboratorio consolidato da molti anni per la realizzazione di fogli e buste, quaderni in carta riciclata, partendo da materiale di riciclo. La creazione di fogli e buste in carta riciclata si basa sulla realizzazione di vari passaggi esecutivi: - lo spezzettamento della carta a mano; - la frullatura; - l'immersione dei telai di vario formato e dimensione in vasche specifiche; - l'asciugatura dei fogli/buste

in pannelli in plexiglass, disposti in pressa; - l'estrazione degli stessi per l'asciugatura finale, necessaria poi al successivo passaggio dedicato alla piegatura e decorazione della carta realizzata. Le competenze acquisite in questo laboratorio creativo sono state condivise in occasioni di progetti laboratoriali specifici a livello territoriale (scuola, Social Day, ...).

Le abilità che si potenziano attraverso l'esecuzione dei vari passaggi della carta riciclata sono: attenzione, coordinazione oculo-manuale, pianificazione, memoria a breve termine, capacità di organizzazione e suddivisione dei compiti in abilità da realizzare in serie e per obiettivi specifici.

#### **- Laboratorio CUCITO CREATIVO**

Si prefigge lo scopo di imparare e/o potenziare la capacità di confezionare piccoli manufatti in stoffa, aumentando la capacità di cucire a mano e con macchina da cucire e/o tagliacuci; tra gli obiettivi specifici, il laboratorio cucito permette di: migliorare la capacità di auto-sostentarsi dal punto di vista di realizzare da sé prodotti legati all'abbigliamento e alla decorazione della casa; potenziare le abilità manuali e creative legate al disegno, al taglio e al confezionamento di piccoli manufatti di cucito (sia prodotti di stoffa per la cucina e la casa, sia giocattoli/oggetti per bambini); far acquisire e/o potenziare le abilità legate alla manualità fine e grosso-motoria; stimolare i partecipanti al riutilizzo di materiali di recupero per le decorazioni e favorire la socializzazione.

**- Laboratori creativi di BIGIOTTERIA (realizzazione di orecchini, bracciali e collane):** gli ospiti hanno modo di esprimere la loro personalità, stimolare la creatività, la fantasia e le capacità manuali. Sono inoltre importanti le dimensioni relative al: - rafforzare l'autostima; - stimolare le capacità intellettive, sociali e relazionali; - acquisire o riattivare capacità manuali, diversificate a seconda dei vari passaggi esecutivi; - migliorare la precisione manuale

#### **4 – LABORATORI CREATIVI del POLO PSICHIATRICO: lavorazione e decorazione di piccoli manufatti in CRETA, PELLE e RAME.**

L'obiettivo prioritario del Laboratorio Polifunzionale è di far acquisire abilità cognitive, relazionali, manuali, creative e organizzative ai pazienti che vi accedono. Queste abilità potranno costituire una preziosa risorsa spendibile non solo all'interno del contesto protetto del Polo Psichiatrico (utenti dei vari servizi dell'area salute mentale – CD Auriga, CTRP Villa, CTRP Col Roigo e CTRP Biancospin), ma anche all'esterno in visione di un tirocinio o di eventuale inserimento lavorativo. Si avvale anche della collaborazione di maestri d'arte e di Cooperative del privato sociale.

**- Laboratorio ASSEMBLAGGIO** – realizzazione di prodotti specifici di assemblaggio, attraverso la lavorazione di materiali diversi in vari passaggi (es: bulloni, materiale plastico, ...);

**- Laboratorio CRETA** – realizzazione di vari manufatti in ceramica partendo dalla manipolazione della creta con o senza ausili, favorendo la creatività e la libera espressione delle potenzialità artistiche e manuali degli utenti, oltre ad affinare le percezioni sensoriali, tattili, olfattive e manipolative.

**- Laboratorio PELLE e RAME** – La finalità di questi laboratori è di far acquisire abilità manuali e creative attraverso la lavorazione di materiali duttili, versatili e di riciclo o di scarto (es: capi inutilizzati, vecchie borse in pelle, altro materiale di recupero) per creare manufatti originali e di qualità.

## 5. GRUPPI MOTORI E SPORTIVI PER BENESSERE DELLA PERSONA

- **Camminata Sportiva:** attività rivolta al benessere psicofisico della persona che si attua in passeggiate di circa 2 ore e mezza su percorsi naturalistici con un gradiente di difficoltà basso. L'obiettivo principale è di percepire piacere attraverso il movimento in ambiente naturale; sono da tenere anche in considerazione aspetti quali il miglioramento della tolleranza alla fatica, il potenziamento della mobilità articolare e della postura; aumentare il benessere psico-fisico ed emotivo; favorire la socializzazione e la condivisione in gruppo; ampliare le opportunità di conoscenza delle risorse del territorio.

- **Piscina:** attività che viene svolta nel periodo estivo (salvo diverse disposizioni anti Covid-19) utilizzando un parco acquatico presente nelle vicinanze del centro. E' un'attività non solo rivolta al benessere fisico della persona ma che va anche a stimolare l'aspetto ludico-ricreativo.

### - Gruppo Allenare la consapevolezza nel corpo-mente (Yoga, meditazione)

Tale gruppo viene realizzato sia in presenza che a distanza (tramite l'invio di sessioni registrate in presenza nel gruppo dedicato via WhatsApp) e si pone quale obiettivo primario quello di contribuire a migliorare il benessere psicofisico delle persone, attraverso il potenziamento di efficaci metodi di rilassamento e di meditazione, che aiutano a concentrarsi su di sé, alleviare la mente dal flusso di pensieri, alleviando tensioni, stress ed ansia. Le sessioni di consapevolezza mente-corpo attraverso il respiro e il movimento dolce permettono inoltre di : - favorire la concentrazione e il rilassamento; - aiutare la persona ad alleviare tensioni, calmare il flusso dei pensieri ed attenuare stati emotivi negativi e recuperare la calma; - alleggerire pensieri ed emozioni negative; - distogliere dalle preoccupazioni quotidiane; - favorire strategie di gestione dello stress; - ridurre stati d'ansia; - alleviare le tensioni muscolari; - rallentare la respirazione e il battito cardiaco; - favorire una maggiore percezione e consapevolezza del proprio corpo.

## 5. GRUPPI di INTEGRAZIONE col TERRITORIO e di SOCIALIZZAZIONE

- **Gita:** si tratta di piccole escursioni svolte nell'arco di una mezza giornata in luoghi facilmente raggiungibili utilizzando il mezzo di trasporto messo a disposizione del C.D. Gli obiettivi di tale attività sono principalmente due: permettere al partecipante di venire a contatto con la realtà esterna al Centro, conoscendo luoghi diversi e sperimentando forme di comportamento e di relazione; coinvolgere i pazienti ad essere propositivi rispetto all'organizzazione delle uscite.

- **SOGGIORNI in località turistico-culturali** tramite coinvolgimento diretto del gruppo di partecipanti nell'organizzazione del programma.

- **Organizzazione di pranzi e feste per gli ospiti della struttura**, favorendo l'integrazione con il territorio di appartenenza.

- **Aperture straordinarie del Centro Diurno:** con progettazione e realizzazione di eventi e / o attività laboratoriali di diversa tipologia, allo scopo di: - alleggerire il carico familiare degli ospiti durante il fine settimana; - consentire agli utenti di sperimentarsi in attività diverse rispetto alla consueta programmazione riabilitativa (es: Laboratorio di Pasticceria, Incontro con l'Autore, Social Day, ...)



**5. PSICOTERAPIA INDIVIDUALE:** *colloqui psicoterapici e di sostegno:* lo psicologo struttura, con il paziente, uno spazio settimanale per il colloquio e la verifica periodica dell'andamento del progetto riabilitativo in corso. Se necessario (stati di crisi, richiesta d'aiuto...) fissa degli ulteriori colloqui.

## **6. GRUPPI SPERIMENTALI di tipo COGNITIVO**

### **- Gruppo psicoeducativo IMR – ILLNESS MANAGEMENT & RECOVERY**

Il programma IMR integra metodologie diverse in un percorso unico e coerente con i principi del Recovery dalla malattia mentale. I suoi obiettivi sono riconducibili alle dimensioni cliniche, funzionali, personali, e sociali del recovery poiché, attraverso il trattamento, i pazienti ricevono informazioni sulla natura dei sintomi e sui trattamenti (*recovery personale*), imparano strategie per l'assunzione quotidiana dei farmaci (*recovery clinico e personale*), per identificare gli eventi scatenanti e i segni predittivi di ricadute, per fronteggiare i sintomi psichiatrici (strategie di coping), usando le abilità di cui si è in possesso o imparandone di nuove, utilizzano strategie di guarigione e sono favoriti per la costruzione di una rete sociale (*recovery funzionale e sociale*).

La ricerca ha dimostrato che tali supporti si sono rivelati determinanti nell'aiutare i pazienti a generalizzare, nel loro ambiente naturale, le informazioni apprese, portando ad un migliore livello di funzionamento e giocando anche un ruolo importante nel ridurre le ospedalizzazioni e le ricadute.

### **- Gruppo CCT – COMPENSATORY COGNITIVE TRAINING**

Si tratta di un gruppo di rimedio cognitivo che si pone l'obiettivo di fornire strumenti e migliorare e potenziare in maniera strategica e specifica varie funzioni cognitive, quali l'attenzione, la concentrazione, l'apprendimento, la memoria, l'organizzazione e la risoluzione dei problemi, attraverso la realizzazione di specifiche esercitazioni pratiche in gruppo.

Il focus per gli operatori viene posto sulla necessità di riconoscere che ci sono molti fattori di rischio per il funzionamento cognitivo compromesso nella malattia psichiatrica, che includono la malattia stessa, ma anche l'uso di sostanze, alcuni farmaci, problemi medici, affaticamento, sonno scadente e lo stress della vita.

### **- Gruppo CAT – COGNITIVE ADAPTATION TRAINING**

Tale gruppo si pone l'obiettivo di aiutare i pazienti a riorganizzare le proprie abitudini in base a specifici bisogni e comportamenti ritenuti da implementare *nella cura di sé e nella vita quotidiana*. Gli interventi posti in essere si declinano in una serie di moduli pratico-operativi che intendono fornire strategie compensatorie semplici ed operative per il miglioramento degli aspetti critici e / o problematici legati alla gestione della vita quotidiana degli utenti coinvolti.

Il focus viene posto non solo sul comportamento inefficace o da potenziare, ma anche sulle indicazioni temporali entro le quali mettere in atto tali strategie dal punto di vista pratico.

Inoltre, il programma intende sostenere i pazienti nel trovare soluzioni alternative e creative e ai problemi e nella condivisione dei propri bisogni all'interno del gruppo.

## **6. GRUPPI SPERIMENTALI di tipo ESPRESSIVO e legato al BENESSERE**

**- Mandala:** l'utilizzo dei Mandala favorisce un raccoglimento interiore, ci aiuta a ritrovarci nel "qui ed ora" dell'esperienza, a ritrovare un equilibrio. Il Mandala è un'immagine di noi stessi che



tramite la sua realizzazione è in grado di aumentare il nostro grado di coscienza e consapevolezza. Durante la sua realizzazione, gli aspetti frammentari dell'identità si ricompongono, favorendo il processo di individuazione cioè di "ampliamento della sfera della coscienza". Mentre si costruisce il Mandala, la persona si concentra.

Ecco perché in particolare con soggetti con disturbi dissociativi l'utilizzo costante dei Mandala come sostegno al percorso psicoterapeutico ha un effetto molto proficuo. Colorare Mandala si è dimostrato anche di beneficio nell'alleviare stati d'ansia. In generale, in ambito psicoterapeutico, si è dimostrato particolarmente utile.

- **Ascolto Musicale:** sperimentazione con musiche selezionate a 432 Hz. E' stato calcolato che questa frequenza è in rapporto diretto con moltissimi aspetti legati al corpo e alla mente, e tende di migliorare il benessere psicofisico della persona. Inoltre l'ascolto musicale serve per ricordare e richiamare alla memoria dei momenti del passato significativi per la nostra esistenza: collegare dei fatti a dei suoni è utile per riportarli alla mente senza troppa fatica, ecco perché della buona musica può aiutare a rivivere le belle sensazioni nei momenti di stress e di tristezza.

## 7. RAPPORTI CON I FAMILIARI

- **Incontri periodici con i familiari e / o le figure di riferimento (Amministratori di sostegno)** di presentazione e valutazione delle attività del Centro Diurno e di monitoraggio del percorso riabilitativo degli utenti, in vista di un loro maggiore coinvolgimento.

- **Contatti telefonici di monitoraggio e valutazione dell'andamento dei pazienti carico** (in rispetto delle normative anti Covi-19, tali contatti si sono intensificati, vista l'impossibilità di accedere al Centro Diurno da parte di personale non strettamente appartenente ad esso).

**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 e successive modifiche e integrazioni**

Il Centro Diurno “Auriga” risponde ai requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente garantendo la presenza di: Psicologo – Psicoterapeuta; Educatore – Animatore o Tecnico della riabilitazione psichiatrica; Operatore Socio Sanitario e maestro d’arte o di lavoro esperto in attività progettuali specifiche.

**La struttura è autorizzata e accreditata dalla Regione Veneto.**

## **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**

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 familiari, il Dipartimento di Salute Mentale inviante. Per impostare un sistema in grado di soddisfare tali attese, il Centro Diurno ha predisposto e somministra annualmente un questionario sul gradimento degli utenti e dei familiari.

## **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 entro un mese 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 Diurno 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.