

Cooperativa La Nuvola  
**CARTA DEL SERVIZIO**

Aggiornata a Gennaio 2018

Centro Diurno  
**LA CASCINA**







## INDICE

1. SERVIZI OFFERTI	p. 4
2. PRESTAZIONI E COSTI	p. 5
3. MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	p. 5
4. SERVIZI INTEGRATIVI E COLLABORAZIONI	p. 8
5. GLI OPERATORI	p. 9
6. LA STRUTTURA: GESTIONE E MANUTENZIONE	p. 10
7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE CLIENTE	p. 11
8. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	p. 12

## 1. SERVIZI OFFERTI

### Obiettivi

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale che svolge funzioni riabilitative e risocializzanti proponendo attività rivolte ai singoli o a piccoli gruppi.

Il Centro Diurno è un ambiente di vita strutturato, temporaneo, che deve permettere l'instaurarsi di inter-relazioni al fine di favorire l'emergere di comportamenti autonomi e differenziati.

E' un servizio aperto al contesto sociale nella logica della massima integrazione con tutte le realtà presenti sul territorio ed è una struttura alla quale si ricorre quando persone, in particolare condizione esistenziale, hanno necessità di un supporto riabilitativo nell'arco della giornata.

### Legge di riferimento

**D.Lgs 30.12.92, n.502:** "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421".

**L.R. 11.7.97 n. 31:** "Norme per il riordino del servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali".

**D.P.R. 14.1.97:** "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".

**D.G.R. n. 34308 del 23.01. 1998:** "Attuazione dell'art. 12, comma 3 della l.r. 11.07.1997, n. 31. Definizione di requisiti e indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie".

**D.G.R. n. 37507 del 17.07.1998:** "Attuazione dell'art. 12, comma 4 della l.r. 11.07.1997, n. 31. Definizione di requisiti e indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie che operano nell'area della salute mentale e pediatrica";

**D.G.R. VI/38133 del 06.08.1998:** "Attuazione dell'articolo 12, comma 3 e 4, della l.r. 11.7.1997 n.31. Definizione di requisiti e indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie".

### D Lgs. 231/2001

**D.G.R. IX/3856 25 luglio 2012:** "determinazione in ordine ai requisiti previsti per la sottoscrizione del contratto da parte delle strutture accreditate di diritto privato".

### Modalità di funzionamento e sede

Il servizio è gestito attraverso convenzione con la **Fondazione Sagittaria** per la salute mentale ONLUS di Orzinuovi - ente accreditato.

E' una struttura semiresidenziale (garantisce l'apertura per 46 ore settimanali: 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 6 ore il sabato) che svolge funzioni riabilitative e risocializzanti proponendo attività rivolte ai singoli o a piccoli gruppi; è un ambiente di vita strutturato, temporaneo, che deve permettere l'instaurarsi di inter-relazioni al fine di favorire l'emergere di comportamenti autonomi e differenziati.

### Modalità di accesso

Il Centro Diurno si rivolge a persone di età superiore ai 18 anni con una diagnosi di patologia psichiatrica rilasciata dal Servizio Sanitario Nazionale.

La permanenza presso il Centro Diurno prevede che il paziente sia favorevole all'inserimento, che accetti le regole di convivenza, che sia autosufficiente per le autonomie di base, che presenti al momento dell'ingresso una situazione di compenso psicopatologico. Il paziente può in qualsiasi momento decidere di interrompere il percorso terapeutico.

## 2. PRESTAZIONI E COSTI

### Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti. Il servizio è a carico della Regione Lombardia e del Sistema Sanitario Nazionale.

## 3. MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

### L'accesso e la Presa in carico

Il percorso di inserimento prevede le seguenti tappe:

1. Invio di una relazione e richiesta di inserimento al Centro Diurno da parte del CPS.
2. Analisi della relazione e della richiesta di inserimento da parte dell'équipe del Centro Diurno con il case manager del CPS.
3. L'équipe del Centro Diurno valuta che sussistano i presupposti necessari all'inserimento che prevedono che il paziente:
  - Sia favorevole all'inserimento,
  - Accetti le regole di convivenza,
  - Sia autosufficiente per le autonomie di base,

- Presenti al momento dell'ingresso una situazione di compenso psicopatologico;
- 4. Una volta valutato che il servizio CD può essere una risposta al bisogno espresso dal paziente si definisce la frequenza al servizio del paziente accompagnato da un operatore di SRP o CPS in modo da verificare che le attività svolte nel CDP rispondano ai bisogni espressi.
- 5. Viene aperta una cartella personale ad opera del DS e del RUO.
- 6. Vengono inviati al CD ratifica per inserimento (tacitamente rinnovata ogni anno) e PTI prodotto da CPS.
- 7. Viene fatto sottoscrivere al paziente la modulistica relativa alla privacy.
- 8. Vengono inseriti i dati del paziente nell'anagrafica sul portale PSICHEWEB di Regione Lombardia utilizzato per la rendicontazione.
- 9. Entro un mese dall'inserimento il paziente e l'educatore di riferimento del CD, attraverso l'utilizzo dello strumento "Recovery Star", co-producono il Piano Trattamento Riabilitativo (PTR)
- 10. Gli obiettivi individuati sul PTR da paziente ed educatore vengono verificati semestralmente ricorrendo allo strumento "Recovery Star"
- 11. PTI e PTR vengono verificati semestralmente e rinnovati annualmente.

### **L'attività del servizio**

Il Centro Diurno garantisce un sostegno al paziente e alla sua famiglia durante l'arco della giornata proponendo attività volte a favorire relazioni sociali adeguate sia all'interno del gruppo pazienti-operatori sia nel contesto familiare e sociale più ampio.

Il Centro Diurno prevede la stesura di un progetto personalizzato co-prodotto dal paziente e dall'educatore di riferimento attraverso l'utilizzo dello strumento "Recovery Star".

Con il paziente viene concordato il programma giornaliero delle attività, vengono condivise le regole di convivenza.

Inoltre il Centro Diurno garantisce la fornitura di pasti e il trasporto dei pazienti per la fruizione delle attività programmate dentro e fuori la struttura.

Per assicurare lo svolgimento delle attività di riabilitazione il Centro Diurno viene dotato di un fondo cassa regolamentato e programmato annualmente in relazione agli obiettivi.

L'organizzazione della struttura prevede la seguente giornata tipo:

GIORNATA TIPO CENTRO DIURNO	
8.30/9.30	Trasporto
9.30/9.45	Accoglienza
9.45/12.00	Attività riabilitative
11.45/12.10	Attività di consegna pasti presso CSS Nolli e sede Coop "La Nuvola"
12.00/13.30	Pranzo
13.30/14.00	Attività risocializzanti
14.00/16.30	Trasporto /Attività individuali / di piccolo gruppo

Le attività proposte sono di tipo terapeutico/ ludico/ ricreative, quali:

- Colloqui con l'educatore;
- Intervento individuale e/o di gruppo sulle abilità di base, interpersonale e sociale;
- Uscite sul territorio;
- Riunione Generale;
- Gruppi attività (espressive, ergoterapiche, sportive, ecc.).

La cooperativa garantisce la fornitura di materiali didattici e terapeutici necessari allo svolgimento delle attività.

### Sospensione e dimissione del servizio al paziente

#### Sospensione del servizio al paziente

L'erogazione del Servizio può essere temporaneamente sospesa al verificarsi di determinati eventi o richieste:

- ricovero temporaneo del paziente;
- richiesta da parte del paziente;
- peggioramento delle condizioni del paziente.

L'evento di *Sospensione* è reso noto ai diversi soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio.

L'eventuale ripresa del servizio è ratificata con la riapertura della Cartella Clinica e con l'aggiornamento del Diario Educativo.

#### Dimissione del paziente

L'erogazione del Servizio ad un paziente può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- inserimento in comunità o inserimento lavorativo;

- richiesta di dimissione da parte del paziente stesso;
- termine del contratto.

L'evento di *Dimissione* va, in ogni modo, immediatamente notificato all'Équipe inviante seguendo le prescrizioni contrattuali.

#### 4. SERVIZI INTEGRATIVI E COLLABORAZIONI

##### Servizi integrativi

- **Servizio di ristorazione per i pazienti ed operatori:** il Centro Diurno garantisce l'erogazione del servizio pasti ai pazienti e operatori. I pasti sono forniti da un'azienda, attualmente "Nuvola lavoro" con sede in Orzinuovi (di cui alleghiamo copia della dichiarazione di applicazione del D.Lgs 26/05/97 n° 155 "Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CEE concernenti l'igiene prodotti alimentari in attuazione HACCP"). La distribuzione dei pasti viene svolta dagli operatori garantendo ad ogni paziente un equilibrio dietetico-nutrizionale.
- **Servizio di trasporto da e per il Centro Diurno per i pazienti:** il Centro Diurno, nello specifico Cooperativa La Nuvola, garantisce il trasporto dei pazienti per facilitare la frequenza al servizio. Quotidianamente il servizio trasporto dal domicilio al Centro Diurno e viceversa richiede un tempo medio di un'ora. Il **tragitto** attualmente è di circa 400 Km al giorno. Si effettuano 4 tragitti. L'organizzazione prevede il coinvolgimento di 4 operatori per i trasporti del mattino in modo da ridurre la permanenza sui mezzi e favorire i tempi dedicati alle attività. Una convenzione con l'Ass. centro Diurno Anziani di Orzinuovi, che attraverso i volontari del gruppo "Amici in Linea" effettua i trasporti, supporta gli operatori per alcuni pomeriggi. La **manutenzione automezzi** ordinaria e straordinaria è verificata dagli operatori della cooperativa e documentata attraverso compilazione di scheda tecnica e il supporto dell'officina meccanica di riferimento.
- **Servizio di pulizia del Centro Diurno:** quotidianamente gli operatori coadiuvati dai pazienti effettuano il riordino e le pulizie ordinarie degli spazi di vita utilizzati. I pazienti coinvolti sono scelti in base agli obiettivi definiti all'interno del progetto individualizzato che li riguarda. Le pulizie degli ambienti, secondo una pianificazione mensile, attualmente sono affidate a Cooperativa Nuvola Lavoro. Tutti i materiali e gli strumenti utilizzati per la pulizia e la sanificazione sono custoditi in idonei spazi chiusi a chiave.



## Collaborazioni

- **Fondazione Sagittaria:** Puntuale contatto con la Presidente della Fondazione per controllo mensile delle rendicontazioni prima che vengano inviate in Regione Lombardia – ATS Brescia; Finanziamento e partecipazione all'organizzazione di alcuni eventi (cena di Natale, cena dell'associazione famigliari "Cascina dei Miracoli" ...).
- **Cascina dei Miracoli:** L'associazione dei famigliari ha contribuito anche quest'anno al finanziamento della vacanza estiva proposta ai pazienti del Centro Diurno. Collaborazione con il CD nell'organizzazione e gestione di eventi finalizzati alla raccolta fondi (cene, mercatini, vendita uova pasquali).
- **"Amici in Linea":** Continua collaborazione, i volontari coadiuvano gli Educatori nella gestione dei trasporti (sono presenti tre pomeriggi a settimana).
- **Volontari:** Continua la costante e proficua presenza settimanale di due volontari durante le attività del Centro Diurno;
- **Associazione di volontariato "Mafalda":** Alcuni pazienti del Centro Diurno e del CPS hanno usufruito dei servizi forniti dallo sportello "Amministratore di Sostegno" gestito da "Mafalda" in collaborazione della **Fondazione Nalli** e Cooperativa "La Nuvola";
- **Altri servizi della coop "La Nuvola":** Pazienti e operatori del Centro Diurno collaborano costantemente con gli altri servizi della cooperativa per quanto riguarda piccole manutenzioni, traslochi, sistemazione locali e arredi, organizzazione e gestione stand in occasione della Fiera di Orzinuovi; Prestito automezzi ad altri servizi, anche esterni alla cooperativa, che lo necessitano.
- **Farmacia Tinti:** Ancora in corso commessa che prevede svuotamento del magazzino della farmacia e trasporto del materiale in discarica.

## 5. GLI OPERATORI

### Qualifiche previste e personale in servizio

Il personale che deve essere presente secondo normativa è:

- Rapporto educatore/ pazienti 1:5 fino a 15, 1:4 dal 16° in poi;
- Psichiatra secondo i bisogni e i progetti riabilitativi;
- Psicologo secondo i bisogni e progetti riabilitativi.

Il personale presente è:

Cognome e nome	Ruolo	Titolo di studio	h. settimanali	Rapporto di lavoro
<b>Ognibene Paola</b>	Psichiatra Direttore Sanitario	Laurea medicina chirurgia con specializzazione in psichiatria	4	Libero Professionista
<b>Bardelli Roberta</b>	Psicologa		5	Libero professionista
<b>Busi Massimiliano</b>	Educatore Professionale Responsabile del Servizio	E.P	38	T.I.
<b>Alghisi Stefano</b>	Maestro d'arte	Scuola d'arte	14	T.I.
<b>Loda Benedetta</b>	Educatore Professionale	E.P	38	T.I.
<b>Pezzia Silvia</b>	Educatore Professionale	E.P	38	T.I.
<b>Piovanelli Sara</b>	Educatore Professionale	E.P	38	T.I.
<b>Bracca Valeria</b>	Tecnico della riabilitazione	TRP	38	T.I.

### Modalità di riconoscimento degli operatori

In ottemperanza alla legge 123/07 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" art. 6, il personale occupato è munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le Generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

### La formazione

La formazione del personale è garantita da percorsi strutturati durante l'anno.

In generale gli operatori seguono una formazione mirata all'approfondimento continuo dell'approccio Recovery (anche con formatori esterni).

L'equipe settimanale viene riconosciuta come gruppo di miglioramento per il quale vengono attribuiti relativi ECM.

## 6. LA STRUTTURA: GESTIONE E MANUTENZIONE

La Fondazione si impegna a mettere a disposizione gli spazi del Centro Diurno ad uso esclusivo di La Nuvola definendo gli usi e le pertinenze; mettere a disposizione l'arredamento, gli impianti e le attrezzature in conformità a quanto richiesto dalle normative in vigore per lo svolgimento dell'attività; provvedere alle manutenzioni, ordinarie e straordinarie, relative agli spazi messi a disposizione e ai beni di proprietà; fornire l'elenco delle aziende incaricate delle

manutenzioni degli impianti (antifurto, antincendio, impianto idrico-sanitario, impianto elettrico, impianto telefonico e attrezzature varie) per eventuali urgenti richieste di intervento, qualora detto intervento sia improcrastinabile per la prosecuzione delle attività, o possa costituire pericolo per pazienti ed operatori, previa comunicazione (anche telefonica) alla Fondazione. Gli operatori si impegnano a registrare le manutenzioni effettuate e comunicarle a Fondazione Sagittaria

## 7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

### Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al responsabile di servizio.

Compito del responsabile è trascrivere il reclamo su apposita modulistica controfirmata dalle parti e ricercare una giusta risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844.

Rif. RS Busi Massimiliano Cell. 3488066310.

### Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal responsabile di servizio, Busi Massimiliano Cell. 3488066310 / e-mail: [m.busi@lanuvola.net](mailto:m.busi@lanuvola.net) entro 15 giorni dalla segnalazione.

### Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Viene periodicamente verificato il rispetto da parte di ogni singolo Operatore della corretta e completa esecuzione di tutte le prestazioni previste dal contratto. La verifica costante di tale rispetto è effettuata durante le riunioni di Equipe settimanali.

Gli operatori, in base alle singole competenze definiscono la pianificazione quotidiana/settimanale delle attività, la redazione ed il monitoraggio dei Progetti Individualizzati, il monitoraggio della struttura e dei mezzi di trasporto.

Il controllo e la verifica delle suddette operazioni viene effettuata:

- settimanalmente in équipe;
- mediante incontri semestrali programmati di verifica con case manager del CPS;
- Attraverso incontri periodici e regolari tra i referenti (mini-equipe: DS, RUO, EP di riferimento e Case Manager del CPS);
- mediante l'aggiornamento e verifica quadrimestrale degli obiettivi specifici del progetto;

- mediante colloqui individuali periodici con i pazienti;
- mediante la redazione corretta dei diversi moduli del Sistema Qualità.

Forme di controllo sulle prestazioni richieste da parte del committente sono:

- Controllo e verifica mensile tra Fondazione e operatori di La Nuvola in merito alla corrispondenza ore di servizio erogate, presenze pazienti ed attività svolte
- Estrazione ed Invio mensile, attraverso portale Psicheweb, ad ATS BRESCIA del debito informativo e report rilevazione attività
- Nel programma informatico predisposto da Regione Lombardia per il sistema di accreditamento (Psicheweb) vengono inseriti tutti i dati delle presenze, i dati anagrafici dei pazienti, le attività svolte all'interno del "Centro Diurno La Cascina" e i dati anagrafici degli operatori
- Verifica annuale dell'attività del servizio e redazione di una relazione contenente gli esiti e gli indicatori di risultato dell'attività svolta redatta dalla Resp. di Servizio e dal Direttore Sanitario.

### **Socializzazione dei risultati**

Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il bilancio sociale della Cooperativa La Nuvola.

## **8 . ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Nel caso in cui la Cooperativa ritenesse opportuno migliorare, implementare il servizio, elevare gli standard qualitativi, dovrà farvi fronte con risorse del proprio bilancio, previa autorizzazione della Fondazione.

### **Indicatori di qualità del servizio**

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni
- Basso turn over del personale
- Capacità di messa in rete dell'intervento
- Formazione e supervisione
- Presenza del responsabile del servizio
- Presenza di maestri d'arte per i laboratori
- Presenza di volontari a supporto delle attività
- Convenzioni con gruppi di volontariato



### Azioni di miglioramento continuo

- Aumentare i momenti di apertura del servizio al territorio
- Aumentare le occasioni di integrazione dei pazienti con il territorio
- Rafforzare la collaborazione con Fondazione Sagittaria
- Rafforzare la collaborazione con l'associazione dei familiari "Cascina dei miracoli"





Certificato n. QA/044/17  
Certificata per i servizi:  
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net) -  
Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475