

Fondazione Sagittaria Cooperativa La Nuvola CARTA DEL SERVIZIO

Centro Diurno LA CASCINA

Gennaio 2025

PARTE I CARTA DEL SERVIZIO	
1. Finalità e scopo	p. 3
2. Modalità di utilizzo e di diffusione	p. 3
PARTE II	p. 4
1. FONDAZIONE SAGITTARIA PER LA SALUTE	p. 4
2. COOPERATIVA “LA NUVOLO” SCS IMPRESA SOCIALE ONLUS	p. 6
PARTE III CENTRO DIURNO LA CASCINA	p.11
1. Il territorio di riferimento	p. 11
2. Finalità e scopo	p. 11
3. Leggi di riferimento	p. 12
4. I destinatari	p. 13
5. Le garanzie per chi usufruisce del Centro diurno	p. 13
6. Certificazione di qualità e standard	p. 13
7. Codice Etico	p. 14
8. Caratteristiche organizzative e gestionali	p. 14
9. Metodologia della presa in carico dell’paziente	p. 20
10. Gli elementi di Qualità del servizio	p. 25
Allegati Carta del Servizio	p. 27

PARTE I

1.FINALITÀ E SCOPO

La Carta del Servizio costituisce, per il Centro Diurno La Cascina, la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati.

L'elaborazione della Carta del Servizio rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto ai fruitori della struttura e al territorio, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita del Centro Diurno. Lo scopo principale del documento è quello di informare e di rinforzare il senso di appartenenza alla struttura.

2.MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione agli ospiti tramite incontro di presentazione;
- disponibilità del documento nell'ufficio;
- consegna del documento agli stakeholders territoriali;
- pubblicazione sul sito internet della Fondazione e della Cooperativa.

PARTE II

FONDAZIONE SAGITTARIA PER LA SALUTE MENTALE ONLUS

L'Ente titolare dell'accreditamento è Fondazione Sagittaria per la salute Mentale ONLUS è un Ente riconosciuto dalla Regione Lombardia con Decreto DPGR n. 19994 del 29/9/2001. La Fondazione si propone di svolgere attività di beneficenza, assistenza sociale-sanitaria attraverso l'attuazione di iniziative del più alto livello di interesse sociale quali l'assistenza alle persone con gravi disagi psichici che necessitano di cura nella dimensione residenziale-comunitaria, semi-residenziale e territoriale. La Fondazione svolge attività in relazione alla tutela dei soggetti svantaggiati oggetto del proprio scopo istituzionale nei seguenti settori:

- 1) assistenza sociale e socio-sanitaria
- 2) assistenza sanitaria
- 3) beneficenza
- 4) cultura
- 5) ricerca scientifica.

I valori fondamentali sono riepilogati nella Mission della Fondazione che è quella di perseguire finalità sanitarie, socio-assistenziali e socio-sanitarie, a favore delle persone non autosufficienti, disabili, in stato di bisogno o disagio sociale, in particolare a favore di pazienti psichiatrici.

Allo scopo di realizzare le finalità di cui sopra, la Fondazione può:

A) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per rispondere ai bisogni di assistenza e cura delle persone non autosufficienti, in particolare anziane, con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile le loro capacità fisio-psichiche e la loro autonomia, nonché di rendere disponibili i servizi più aggiornati in materia di prevenzione, cura e riabilitazione;

B) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per prevenire e rispondere a situazioni di bisogno, di disabilità o di disagio sociale nel campo dei minori;

C) collaborare con gli Enti locali e con gli altri organismi pubblici e privati interessati, in specie fondazioni, al fine di realizzare una rete organica ed integrata di servizi socio-sanitari sul territorio, garantendo una corretta programmazione ed una coordinata gestione degli interventi e dei servizi;

D) sviluppare programmi e progetti di conservazione, promozione e valorizzazione del proprio patrimonio storico-artistico e culturale anche attraverso la collaborazione con altri Enti, pubblici e/o privati, culturali e territoriali;

E) promuovere ogni altra iniziativa utile al conseguimento delle finalità sociali.

CHI L'AMMINISTRA

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dai seguenti cinque membri:

- a) Presidente rappresentante della Famiglia Danesi Fondatrice (membro di diritto);
- b) Parrocchia di Orzinuovi (membro di diritto) rappresentata da persona nominata dal Parroco;
- c) Comune di Orzinuovi (membro di diritto) rappresentata da persona nominata dal Sindaco;
- d) due cittadini del Comune di Orzinuovi nominati dai membri di diritto.

I Consiglieri sono nominati per cinque anni e sono rieleggibili.

LE OPERE

Centro Diurno La Cascina per la Salute Mentale

La Fondazione oltre ad aver creato la struttura ha richiesto l'accreditamento per poter realizzare un Centro Diurno per persone con fragilità psichiatrica. (segue carta del servizio)

Struttura "La Celeste"

La Fondazione ha realizzato la struttura che accoglie la CPA Doppia Diagnosi La Celeste accreditata da Fatebenefratelli.

Attività di promozione della Salute Mentale sul territorio

Un approccio di popolazione per la salute mentale va oltre i servizi di cura orientati alla singola persona – che sono necessari, ma non sufficienti o sostenibili nell'affrontare i bisogni di salute mentale delle popolazioni – e contiene l'intero spettro degli interventi di

salute mentale: dalla promozione fino alla prevenzione, al trattamento e al recupero (recovery). Attraverso l'impegno di assicurare una vita salutare e promuovere il benessere di tutte le persone nelle diverse fasi della vita, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile mettono la salute mentale al centro dell'agenda per lo sviluppo globale e in primo piano la consapevolezza che migliorare la salute mentale è alla base di un'ampia serie di risultati sanitari e di salute, educativi, socioeconomici e di sviluppo.

COOPERATIVA "LA NUVOLO" SCS IMPRESA SOCIALE ONLUS

La mission di La Nuvola è promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale, offrendo servizi efficienti e di qualità. La Nuvola intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all'apporto specifico dei soci lavoratori – la gestione corresponsabile dell'impresa. La Nuvola attua in forma mutualistica e senza fini speculativi l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci.

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promuovere il potenziale sociale delle persone anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale;
- promuovere il principio della sussidiarietà favorendo l'auto-organizzazione dei cittadini;
- promuovere le autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;
- promuovere la trasparenza gestionale e favorire la partecipazione democratica all'impresa;
- promuovere l'assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promuovere il principio di territorialità: la cooperativa come "elemento vivo della comunità locale", attraverso relazioni fiduciarie con il territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

Il principio cardine attorno a cui ruota l'attività di La Nuvola è l'Art. 3 della Costituzione italiana:

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Da questo “caposaldo” scaturiscono i punti fermi che segnano l’agire quotidiano e configurano l’orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

- La valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di qualità della vita.
- La concezione dei servizi come “spazi ad alta densità relazionale”, sia in termini di qualità che di “quantità”.
- L’attenzione alla “vita quotidiana”.
- L’integrazione con il territorio.

I SERVIZI NELL’AREA SALUTE MENTALE

- Centro diurno “La Cascina”: è un Servizio gestito da Cooperativa La Nuvola dal 2006 per conto di Fondazione Sagittaria per la salute mentale ONLUS di Orzinuovi - ente accreditato con DGR n.VIII/001530 del 22/12/2015. Il Centro Diurno La Cascina è oggetto della presente Carta del Servizio.
- Il Negozio”, sito nella piazza di Orzinuovi, si configura come un luogo cruciale, nel quale si intersecano opportunità che rispondono a bisogni afferenti a vari registri (occupazionale, ergoterapico, terapeutico, relazionale e di riconoscimento sociale), nonché come strumento strategico- anche grazie alla centrale posizione che garantisce visibilità sul territorio- che, attraverso nuove grammatiche, promuove l’abbattimento dello stigma e l’inclusione sociale. “Il Negozio”, inoltre, rappresenta un importante punto di riferimento per i pazienti di Orzinuovi che possono raggiungerlo in autonomia; ma anche per quei pazienti che hanno necessità di commissioni personali in paese e che possono quindi svolgerle in totale indipendenza. Oltre alla sua naturale funzione di vetrina, per i lavori realizzati presso i laboratori svolti presso il Centro Diurno, il negozio è attivamente presente a varie iniziative rivolte alla cittadinanza, consolidando in tal modo la rete sul territorio.
- Residenzialità Leggera: il Servizio, gestito attraverso gara d’appalto con ASST Franciacorta - deliberazione n. 264 del 19/04/2023 è in realtà nato come una sperimentazione. Infatti, La Cooperativa La Nuvola ha attivato nel 1997 la sperimentazione di un housing “protetto” e di co-housing, presso un appartamento sito in via Bagnadore, una traversa di piazza Vittorio Emanuele ad Orzinuovi, che ospitava 3-4 pazienti psichiatrici, con diagnosi afferenti allo spettro psicotico ma in possesso di maggiori autonomie. Gli interventi degli operatori erano finalizzati a costruire una rete sociale sul territorio, in particolare con le realtà commerciali e sociali, fornire un supporto alle attività quotidiane (spesa, preparazione pasti, pulizie, cura del sé, rapporti interpersonali all’interno degli appartamenti), alla gestione del denaro e ai rapporti con le famiglie. Queste ultime sono state coinvolte a pieno titolo, attraverso incontri cadenzati e con una progressiva gestione dei pazienti a

domicilio la domenica e nelle feste comandate. Le richieste di coinvolgimento delle famiglie, nonché il supporto al singolo paziente è stato concordato con il CPS territoriale e subordinato ad un progetto individualizzato. L'esperienza di co-housing è terminata nel 2014 con una migliore autonomia dei pazienti ospitati nell'appartamento (hanno affittato un appartamento singolo, svolgono attività di SAR) i quali, tuttavia, mantengono regolari contatti con il CPS e gli operatori del Centro Diurno o del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Territoriale.

A partire dal 2014, presso i locali della Fondazione Nolli la Cooperativa La Nuvola, in accordo con le famiglie e con l'ASST Franciacorta, ha avviato altre esperienze di "Residenzialità Leggera". Si erogano prestazioni atte a supportare i pazienti coinvolti per consentire loro di vivere la "malattia" fuori dalle istituzioni psichiatriche. Le attività riabilitative del servizio perseguono la *mission* di favorire il benessere individuale. Nello specifico, attraverso progetti individualizzati focalizzati al mantenimento delle competenze acquisite nonché all'implementazione delle abilità quotidiane e delle competenze sociali e relazionali. Tutti gli inserimenti sono stati "costruiti" attraverso percorsi preparatori, svolti dagli operatori del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Territoriale che operano in stretta sinergia con il CPS territoriale. Il progetto sul paziente è stato "cucito" sul singolo e concordato tra i due servizi, condividendone obiettivi, priorità e modalità operative. Si è cercato di creare un progetto ampio, nel quale l'housing possa rappresentare un tassello fondamentale, ma non unico; in tal senso, prima dell'ingresso, vi è spesso la ricerca di un SAR/tirocinio, la costruzione d'interventi di riabilitazione sul territorio, al fine di incentivare l'integrazione sociale facilitando i rapporti con le realtà territoriali (attività commerciali, associazioni sportive, culturali, ricreative). Il discreto livello di autonomia di queste persone permette di focalizzare gli interventi sulle aree della riabilitazione e risocializzazione, garantendo loro la possibilità di usufruire di una rete di servizi costituita sia da una filiera interna alla Cooperativa La Nuvola (Servizio Riabilitazione Territoriale, Centro Diurno, Budget di Salute Mentale) sia dai servizi specialistici presenti sul territorio. Alcuni hanno attivo un Progetto di tirocinio/SAR, ovvero un'assunzione a tempo indeterminato (L.68).

- Riabilitazione Psichiatrica Territoriale: il Servizio, gestito attraverso gara d'appalto con ASST Franciacorta -deliberazione n. 264 del 19/04/2023 di durata quinquennale, si configura come l'evoluzione e strutturazione di una concertata, sinergica e proficua collaborazione tra l'ASST Franciacorta, il CPS di Orzinuovi e Cooperativa La Nuvola, avviata nel lontano 1991. Il Servizio, nel quale operano 6 professionisti con esperienza anche ventennale nell'ambito della Salute Mentale (1 psicologo, 2 educatori professionali, 2 educatori appartenenti alle "liste speciali"), prevede l'attivazione di interventi di riabilitazione e risocializzazione, individuali e di gruppo, nei confronti di pazienti in carico al Centro Psico Sociale di Orzinuovi. Nello specifico, i servizi erogati si prefiggono- attraverso il sostegno e l'accompagnamento socioeducativo, riabilitativo e risocializzante- di strutturare ed attivare interventi integrati multidisciplinari volti ad una presa in carico complessiva che

consenta al soggetto di raggiungere un'autonomia abitativa, lavorativa e sociale, tale da favorirne l'inclusione nella collettività. La strutturazione del percorso, sia per quanto riguarda la tipologia di intervento, sia rispetto alle modalità e all'intensità, viene concordata con il CPS di Orzinuovi -in base al PTI e PTR, all'interno dell'équipe multidisciplinare- e costantemente monitorata e verificata attraverso micro-équipe, alla presenza del case manager; subordinato ad un progetto individualizzato. Gli obiettivi perseguiti possono essere generalmente riassunti in:

- sviluppare l'autonomia personale e la capacità di gestione della vita quotidiana (cura ed interesse per lo spazio abitativo);
 - recuperare e/o mantenere la cura del sé consolidando o ampliando anche gli interessi personali;
 - contrastare, attraverso percorsi di riabilitazione, la progressiva perdita della capacità del soggetto di articolarsi in modo armonico con l'ambiente, di soddisfare con successo i propri bisogni;
 - contrastare le significative difficoltà che la persona incontra nell'ambito della costruzione e del mantenimento delle relazioni sociali e familiari attraverso lo sviluppo di nuove reti e legami sociali con realtà significative presenti nel territorio;
 - sostenere la persona nel recupero di un ruolo lavorativo, contrastando in questo modo la possibile perdita progressiva del ruolo sociale;
 - sviluppare percorsi riabilitativi che vanno dalle attività propedeutiche al lavoro e alla socialità fino al mantenimento del posto di lavoro e del legame sociale acquisito;
 - fornire un servizio di accoglienza diurna attraverso attività occupazionali che siano sviluppate in ambiente reale (SAR).
- **Budget di salute:** dal 2015, nella forma dell'Associazione Temporanea di Impresa, si collabora alla gestione e allo sviluppo del progetto sperimentale TR-13-“Budget di Salute”, promosso da Regione Lombardia, che prevede interventi personalizzati di sostegno e accompagnamento alle persone con fragilità psichiatriche. Questo progetto si pone come un modello innovativo volto a favorire l'inclusione sociale di pazienti con disturbi psichiatrici gravi, consolidando e promuovendo l'acquisizione di capacità soggettive ed autonomie necessarie alla costruzione di nuove opportunità che aumentino il benessere soggettivo degli stessi pazienti. Con Clarabella, capofila dell'ATI, e le altre cooperative coinvolte si condividono prassi operative che favoriscano il costante lavoro di co-progettazione, svolto con l'équipe del CPS, rispetto ai singoli interventi. Attraverso interventi mirati, si persegue l'obiettivo di tutelare ed incrementare le loro capacità sociali, autonomia abitativa, nonché la possibilità di instaurare positive relazioni interpersonali nel contesto di vita e di lavoro. Contestualmente, l'operatore di Budget di Salute mentale svolge un ruolo implicito, ma altrettanto

importante, sulla rete di riferimento degli utenti stessi, ampliandola e consolidandola, al fine di favorire l'inclusione sociale e contrastare lo stigma.

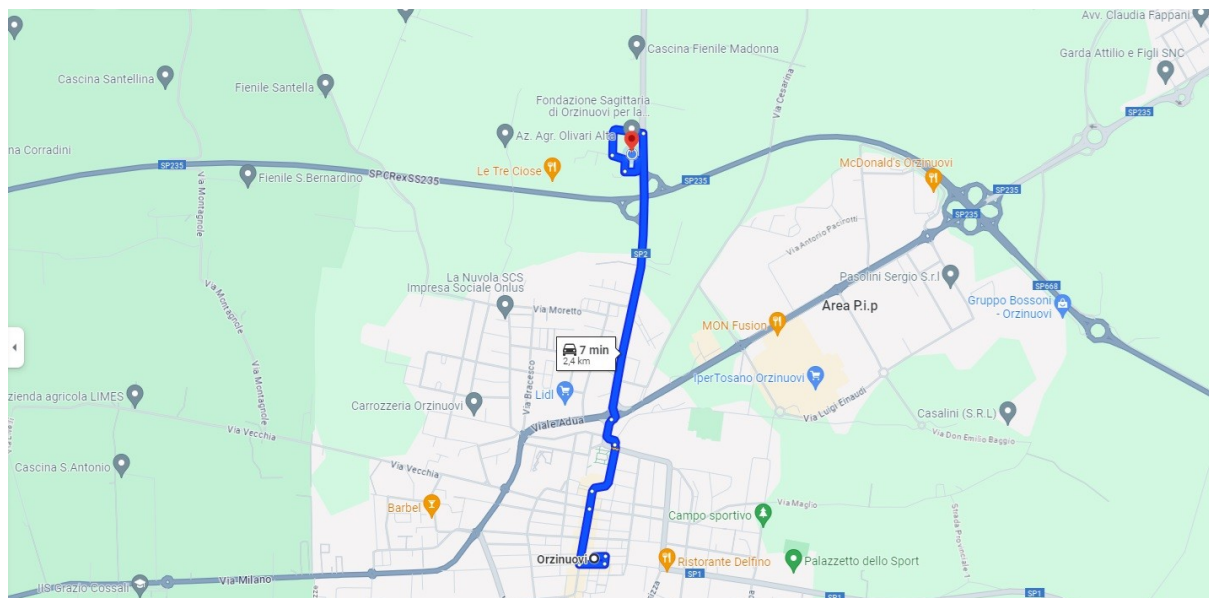
- Sportello Amministratore di Sostegno: in collaborazione con Fondazione Nollì e l'associazione di volontariato "Mafalda", da oltre 8 anni La Nuvola promuove la protezione giuridica quale strumento di diritto e tutela della persona. Lo Sportello si configura come un luogo accogliente, uno spazio di ascolto e supporto, nel quale acquisire informazioni sui diversi servizi attivi sul territorio e sulle risorse messe in campo dalla rete di soggetti pubblici e privati; ma anche come uno spazio nel quale affrontare tutte quelle tematiche che riguardano la cura dei soggetti fragili, dalle informazioni e le consulenze sul tema dell'Amministrazione di Sostegno ai progetti di Vita dei beneficiari di questa misura, aprendo un confronto sul tema del "dopo di noi" e del "durante noi".

Attraverso l'assistenza ed un accompagnamento gratuito, nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell'Amministratore di Sostegno nonché per le pratiche necessarie all'assolvimento dell'obbligo informativo al giudice tutelare, offriamo un concreto servizio sociale di cui beneficiano circa 60 nuclei familiari all'anno. Fondamentale, nello svolgimento dell'attività dello sportello, risulta la stretta e proficua collaborazione con la rete Territoriale dei Servizi.

PARTE III

IL CENTRO DIURNO LA CASCINA

Il Centro Diurno La Cascina è sito in via Francesca 35F a Orzinuovi (BS). L'edificio risponde ai requisiti strutturali e tecnologici richiesti dalla normativa.



La Fondazione Sagittaria, ente accreditato, in contratto global service prima e convenzione poi con La Cooperativa La Nuvola gestisce il Servizio dal 2006.

1. IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il CD La Cascina è collocato nella ASST Franciacorta, Distretto Socio-Sanitario n° 8 Bassa Bresciana Occidentale.

2. FINALITÀ E SCOPO

Il Centro Diurno è concepito con caratteristiche di semiresidenzialità per coloro che, pur continuando a vivere in famiglia, necessitano di spazi e momenti di condivisione relazionale che valorizzino la loro soggettività. Si intende offrire agli utenti (fino a 15 utenti al giorno) una dimensione terapeutica di appartenenza gruppeale e ai familiari un concreto alleggerimento del carico di responsabilità nei rapporti quotidiani con conseguente diminuzione delle richieste espulsive.

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 interrelazioni 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.

La sperimentazione in gruppo delle proprie competenze tecniche e relazionali, la possibilità concreta di instaurare rapporti interpersonali con altri pazienti, con gli operatori e con altre figure di riferimento (maestri d'arte, animatori, volontari) in uno spazio di accoglimento, di scambio, di stimolo, di apprendimento consente un miglioramento della qualità affettivo-relazionale e del modo comportamentale dei pazienti (recupero di socializzazione, di affettività, di sicurezza, di autostima). Momento caratterizzante di tale progetto sono i laboratori, differenziati per attività manuali ed attività espressive.

Sono previste attività di gruppo allargato (laboratorio di restauro mobili e oggetti d'epoca con l'ausilio di un esperto, laboratorio teatrale coordinato da un animatore teatrale, attività sportive con utilizzo della palestra comunale per giochi di squadra, attività ludico ricreative come gite, feste e vacanze, attività culturali come cinema, teatro, visite guidate a mostre e città d'arte) che coinvolgo tutti i partecipanti e attività di piccolo gruppo intorno ad interessi e abilità comuni ad alcuni pazienti.

La sperimentazione in gruppo delle proprie competenze tecniche e relazionali, la possibilità concreta di instaurare rapporti interpersonali con altri pazienti, con gli operatori e con altre figure di riferimento (maestri d'arte, animatori, volontari) in uno spazio di accoglimento, di scambio, di stimolo, di apprendimento consente un miglioramento della qualità affettivo-relazionale e del modo comportamentale dei pazienti (recupero di socializzazione, di affettività, di sicurezza, di autostima).

3. LEGGI DI RIFERIMENTO

1. **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".
2. **L.R. 11.7.97 n. 31:** "Norme per il riordino del servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali".
3. **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".

4. **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”.
5. **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”;
6. **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”.
7. **DDG19791/2000:** Indicazioni per l’accreditamento delle strutture psichiatriche
8. **D Lgs. 231/2001**
9. **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”.

4. DESTINATARI

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

5. LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DEL CENTRO DIURNO LA CASCINA

In riferimento all’art 3 della Costituzione italiana il servizio Centro Diurno La Cascina garantisce alle persone:

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all’informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell’integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci
- diritto ad un “ambiente” sicuro, sano, coinvolgente e motivante.

6. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

La certificazione di qualità ha permesso di migliorare l’organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione del Servizio.

L'esito dei questionari di customer satisfaction è reso noto, annualmente, attraverso apposita Relazione Annuale sulle Attività del Servizio e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa La Nuvola.

7. CODICE ETICO

Il Consiglio di Amministrazione di Sagittaria e di La Nuvola si sono dotati di Codice Etico Comportamentale.

8. CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

Modalità di funzionamento e sede

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

Il servizio si trova in via Francesca, 35F a Orzinuovi BS è aperto dal lunedì al sabato tutto l'anno esclusi i giorni festivi.

E' una struttura semiresidenziale (garantisce l'apertura per 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 6 ore al giorno il sabato più la reperibilità telefonica) che accoglie max. 15 persone ogni giorno e 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.

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

Modalità di accesso

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.

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.
5. Viene aperta una cartella personale ad opera del DS e del RUO.
6. Il CPS invia al CD la richiesta di inserimento e PTI.
7. Viene fatta 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. In base alla frequenza viene effettuato un periodo di osservazione alla fine del quale Entro un mese dall'inserimento Il paziente e l'educatore di riferimento del CD, attraverso l'utilizzo Di strumenti validati, co-producono il primo Piano Trattamento Riabilitativo (PTR)
10. Gli obiettivi individuati sul PTR da paziente ed educatore vengono verificati semestralmente ricorrendo a strumenti di valutazione compatibili alle caratteristiche del percorso del paziente.
11. PTI e PTR vengono verificati semestralmente e rinnovati annualmente.

Documentazione da fornire in fase di inserimento

Documenti forniti dal PAZIENTE

- Copia Carta d'identità
- Copia Codice fiscale
- Copia Carta Regionale Servizi
- Eventuale documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari

Documenti sottoscritti presso il Servizio

In fase d'inserimento, e qualora vi sia la necessità di un adeguamento in itinere, il Servizio predispone per il paziente la seguente documentazione:

- Progetto Terapeutico Riabilitativo (Provvisorio e in seguito il definitivo)
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito

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 di strumenti di valutazione compatibili alle caratteristiche del percorso del paziente".

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.

A partire da Ottobre 2023 gli orari del Centro Diurno "La Cascina" sono:

ORARI CENTRO DIURNO	
LUNEDI	09:00-17:00
MARTEDI	08:30-17:00
MERCOLEDI	08:30-16:30
GIOVEDI	08:30-17:00
VENERDI	08:30-16:30
SABATO	09:00-15:00*+ REPERIBILITA' TELEFONICA FINO ALLE 17:00 AL NUMERO TELEFONICO 3488007838

- DDG19791/2000-art. 1 punto 2. "... nella giornata del sabato i CPS e i Cd devono essere aperti per almeno 4 ore"

A titolo esemplificativo 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
12.00/13.30	Pranzo / attività di riordino degli spazi comuni
13.30/14.00	Attività risocializzanti
14.00/16.30	Trasporto /Attività individuali / Attività di piccolo gruppo

*il lunedì dalle ore 9:00 alle 11:30 si tiene l'équipe organizzativa e il trasporto verso il servizio dei pazienti inizia alle ore 11:30 circa. Le attività con i pazienti sono spostate sul pranzo e sul pomeriggio.

Le attività proposte sono di tipo terapeutico/ educativo/ risocializzanti/ludiche, quali:

- Attività espressivo/artistiche;
- Attività sportive;
- Attività espressione corporea;
- Attività risocializzanti;
- Attività cognitive;
- Attività di programmazione;
- Colloqui con l'educatore;
- Intervento individuale e/o di gruppo sulle abilità di base, interpersonale e sociale;

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

Lista d'attesa: è il servizio CPS di ASST Franciacorta che ha il punto della situazione in merito alle richieste di inserimento al CD provenienti dal territorio. Nel caso di lista d'attesa si terrà in considerazione:

- provenienza territoriale
- compatibilità con il gruppo utenti
- valutazione situazione organizzativa dell'unità d'offerta

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. 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 e mezza. Il **tragitto** attualmente è di circa 400 Km al giorno. Si effettuano i tragitti necessari. L'organizzazione prevede il coinvolgimento degli operatori per i trasporti del mattino e del pomeriggio in modo da ridurre la permanenza sui mezzi e favorire i tempi dedicati alle attività. 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.

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.

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'equipe inviante seguendo le prescrizioni contrattuali.

Qualifiche previste e personale in servizio

Il personale che deve essere presente secondo normativa è:

- Rapporto educatore-educatrice-TERP/ pazienti 1:5 fino a 15 presenze giornaliere;
- Psichiatra secondo i bisogni e i progetti riabilitativi;
- Psicologo/Counselor: 2 giorni la settimana per circa 10 h.

Il personale presente è:

	Ruolo	Titolo di studio	h. settimanali	Rapporto di lavoro
1	Psichiatra Direttore Sanitario	Laurea medicina chirurgia con specializzazione in psichiatria	5	Libero Professionista
1	Responsabile del Servizio	E.P	20	T.I.
1	Educatore Professionale	E.P	30	T.I.
1	Educatore Professionale	E.P	38	T.I.
1	Educatore Professionale	E.P	15	T.I.
1	Educatore Professionale	E.P	38	T.I.
1	Educatore Professionale	E.P.	20	T.I.
1	Tecnico della riabilitazione	TRP	34	T.I.
1	Tecnico della riabilitazione	TRP	16	T.I.
1	Educatore con deroga	Scuola d'arte	14	T.I.
1	Psicologo /Counselor	Laurea in psicologia	10	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 (vedi "Piano Sviluppo delle Persone").

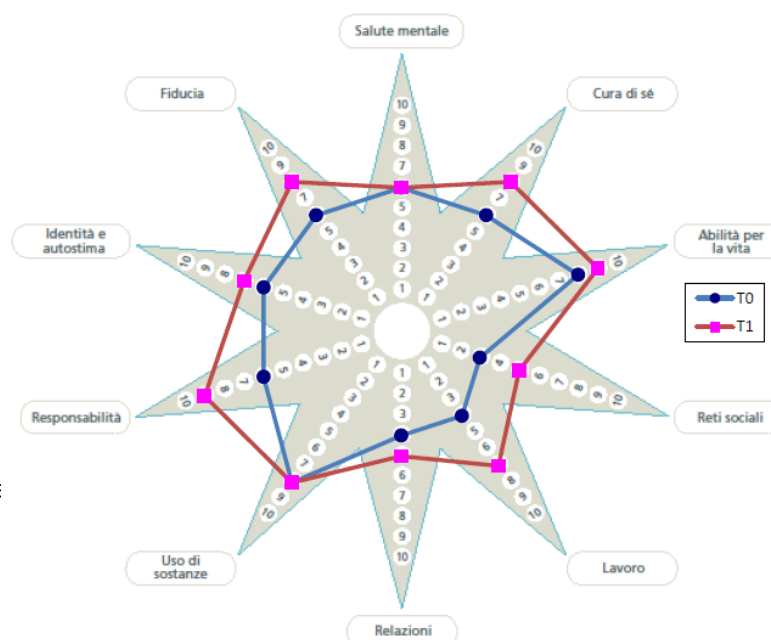
Inoltre gli operatori sono tenuti a garantire il mantenimento dell'iscrizione all'Albo Professionale tramite il conseguimento di titoli ECM (vedi Cartella del Personale).

Si svolgono due momenti di équipe settimanale: il lunedì mattina e il mercoledì dopo i trasporti.

9. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO

La presa in carico dei pazienti dovrebbe avvenire attraverso l'approccio Recovery Centered che è un metodo che prevede la partecipazione attiva dell'paziente nella definizione del proprio percorso di cura. Attraverso dei colloqui con l'educatore/educatrice / TERP di riferimento si lavora sulla consapevolezza della persona sulla propria condizione e su quale impatto questa ha nella sua vita. Quindi, si decidono insieme dei piccoli obiettivi da raggiungere che possono migliorare i diversi aspetti della vita.

Uno strumento che si utilizza è la cosiddetta "Recovery Star": una stella in cui ogni punta rappresenta un diverso aspetto della vita, come ad esempio: il lavoro, la cura di sé, le relazioni, l'uso di sostanze (se presente).



Il paziente, coadiuvato dagli operatori, si occupa di trovare una modalità adatta per migliorare la propria qualità di vita. Nell'ambito del colloquio può capitare che sia lo stesso paziente a dare delle indicazioni. L'obiettivo è raggiungere una vita soddisfacente, ricca di significato e relazioni sociali positive.

Quando il paziente non ha le condizioni utili a definire il proprio progetto di vita viene applicata la scala HoNOS ideata per la valutazione di soggetti adulti.

La scala è stata specificamente creata per la valutazione dei risultati del trattamento dei disturbi mentali e deve essere utilizzata al primo contatto e quindi successivamente, ad intervalli possibilmente tali da consentire il confronto.

La HoNOS è composta da 12 item che coprono quattro aree:

1. esperienze psichiatriche soggettive che disturbano o limitano il soggetto, come la depressione, l'ansia, le allucinazioni e le preoccupazioni;
2. deficit delle funzioni di base come il rallentamento psicomotorio e le compromissioni cognitive e fisiche con i loro effetti diretti sul funzionamento dell'individuo;
3. problemi comportamentali che hanno un impatto significativo sul soggetto e/o sugli altri, come la violenza auto e/o eterodiretta;
4. problemi comportamentali (abitativi, occupazionali, economici, interpersonali e del sistema di supporto sociale) che possono limitare l'autonomia funzionale che il soggetto potrebbe, potenzialmente, raggiungere.

Metodologie di lavoro

Lavoro per il paziente e per il servizio

Il lavoro per il paziente è l'elemento che investe buona parte del tempo degli operatori garantendo il perseguimento degli obiettivi del PTR e del servizio in generale.

La metodologia di lavoro è centrata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal Responsabile, si concretizza nell'attuazione di diverse fasi:

- **Percorso di presa in carico:** in seguito all'ingresso è previsto un periodo di osservazione mirata in cui l'equipe ha il compito di rilevare e valutare i bisogni della persona per definire il PTR.
- **Progettazione Individualizzata:** il PTR viene definito in equipe, individuando strategie, modalità e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto. E' l'operatore di riferimento che provvede poi all'elaborazione del PTR il quale viene in seguito condiviso con il paziente e, nella sua versione finale, in equipe.
- **Lavoro d'équipe:** il personale presente presso l'Unità d'Offerta si incontra settimanalmente con il Responsabile del Servizio. Le riunioni di equipe sono verbalizzate a turno dai diversi operatori

ed accessibili nell'apposito registro verbali. La riunione d'equipe riguarda aspetti organizzativi, contingenti, del Servizio ed aspetti tecnici;

- **Supervisione sui casi:** presentazione di situazioni quotidiane con i pazienti e discussione in merito a come affrontare al meglio il lavoro con gli stessi. Il supervisore è un esperto esterno alla Cooperativa;
- **Verifiche con l'Ente inviante:** la Direttrice Sanitaria e l'operatore/trice di riferimento incontrano almeno una volta l'anno e/o al bisogno, i referenti dell'Ente inviante di riferimento al fine di verificare l'andamento del percorso Terapeutico.

Accesso alla documentazione

La documentazione è conservata in luoghi chiusi a chiave. L'accesso alla documentazione è consentito agli operatori dell'Unità d'Offerta.

Il paziente e/o l'Amministratore di Sostegno che intende chiedere copia di determinata documentazione deve fare richiesta scritta al Responsabile dell'Unità d'Offerta specificando le motivazioni per cui intende chiederne il rilascio. Il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta, verranno imputati i costi vivi di cancelleria e di copisteria.

Rapporto con le famiglie

Oltre che nella cura del paziente, i principi ispiratori dell'unità d'offerta trovano attuazione in particolare nelle garanzie previste nel rapporto con le famiglie:

- al familiare e/o amministratore di sostegno deve essere garantita la possibilità di condividere l'elaborazione del progetto individualizzato;
- al familiare deve essere garantita la possibilità di conoscere l'operatore di riferimento con il quale poter interloquire;
- al familiare deve essere consegnata la Carta del Servizio;
- al familiare deve essere garantita l'assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi;
- i familiari devono avere la possibilità di esporre reclami.

Comunicazioni con la famiglia

Per comunicare con la famiglia lo strumento più immediato è il telefono, che sarà utilizzato per il passaggio di informazioni relative alla quotidianità.

Le informazioni o comunicazioni che richiedono precisione e dettagli (calendarizzazione di appuntamenti o date da ricordare, registrazione di dati relativi al familiare) si privilegia la comunicazione scritta.

Modalità operative in caso di emergenza ed imprevisti

Nel caso in cui un paziente accusi un malore il Responsabile, o in sua assenza un operatore, contatterà i famigliari informandoli della situazione e concordando il rientro della persona a domicilio fino a guarigione avvenuta.

In caso di malore, dove è richiesto l'intervento esterno, il referente del primo soccorso, o un suo delegato, dovrà attivarsi secondo procedura, assicurandosi delle condizioni del paziente e chiamando tempestivamente il 112; la famiglia verrà avvertita successivamente.

Visite presso l'unità d'offerta

I servizi invianti possono visitare il servizio contattando il responsabile al numero 3488007838 e concordando giorno ed ora della visita, nel rispetto delle esigenze dei pazienti. Per chi non conosce la struttura la visita è condotta dal responsabile, che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita, le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti. In caso di assenza del responsabile, verrà incaricato un suo delegato.

Rapporto con il volontariato

I volontari rappresentano per il servizio una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significativi. I volontari eventualmente presenti fanno riferimento ad un'Associazione con cui La Nuvola ha stipulato apposita convenzione o alla Nuvola stessa.

Rapporto con il territorio

Il CD vive e agisce all'interno di un territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la salute mentale.

Particolare attenzione viene data, nella programmazione delle attività annuali, a proposte ed iniziative che possano favorire l'incontro e l'inclusione sociale delle persone inserite, nonché la promozione del Servizio, sia all'interno che all'esterno della struttura.

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.

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. RUO Magoni Mariacristina cell. 3488007838.

Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal responsabile di servizio, Magoni Mariacristina cell. 3488007838 mail mc.magoni@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 di verifica con case manager del CPS;
- Attraverso incontri periodici tra i referenti (mini-equipe: DS, RUO, EP di riferimento e Case Manager del CPS);
- mediante l'aggiornamento e verifica semestrale degli obiettivi specifici del PTR;
- 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.

10. 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

- Aprire il servizio a nuovi bisogni con attività mirate
- 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

ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CD LA CASCINA ANNO 2024

SCHEDA SEGNALAZIONE LAMENTELE E APPREZZAMENTI

Lamentala o reclamo da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Apprezzamenti da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

data.....

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata al Responsabile del CD La Cascina con sede a Orzinuovi Via Francesca . Per la risposta verrà contatto/a a una settimana dall'arrivo della presente scheda. Si ringrazia per la collaborazione al miglioramento del servizio.



FIGURE DI RIFERIMENTO

Legale Rappresentante Responsabile Trattamento Dati	Donzelli Rosangela	Sede amministrativa 0309941844
Responsabile Area Salute Mentale	Mauro Loda	
Responsabile Unità d'Offerta	Mariacristina Magoni	