

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE:

Il Centro Diurno “NONPIUSOLI” è una struttura semiresidenziale, collocata in ambito territoriale, aperta dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Il Centro Diurno è un servizio per la cura e la riabilitazione di persone con disturbo psichico e difficoltà di inserimento sociale. Garantisce, l’attivazione un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale finalizzato a sostenerle, attraverso trattamenti ed attività riabilitative, nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento di abilità sociali.

Il numero massimo di persone accolte è 20.

REQUISITI STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVI

Il C.D. “NONPIUSOLI” è collocato in Turi (BA) Via Garibaldi 65/A. La struttura è in regola con le norme igienico sanitarie relative alle civili abitazioni e con le disposizioni in materia di accessibilità ed eliminazione delle barriere architettoniche.

La sede è ripartita in locali per servizi, attività e laboratori:

- uno spazio d’ingresso per l’accoglienza
- spazi adibiti alle attività collettive
- spazio adibito alle attività individuali
- uno spazio motorio
- uno spazio per i colloqui individuali
- uno spazio relax munito di divani e televisione
- una sala da pranzo
- una cucina
- servizi igienici per l’utenza
- servizi igienici per il personale

RISORSE UMANE DISONIBILI

- 1 Medico psichiatra
- 1 Psicologo-Psicoterapeuta
- 1 Coordinatore (CPSE)
- 1 Assistente Sociale (AS)
- 2 Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica (TRP)
- 1 Educatore Professionale (EP)
- 3 Operatori Socio-Sanitari (OSS)
- 1 Counselor
- 1 Maestri d'arte e Esperti per i progetti periodici

ATTIVITA'

AREE D'INTERVENTO

- cura di sé
- autonomia gestionale ordinaria
- abilità socio-cognitive - abilità logico-creative
- ludico-ricreativi-socializzanti
- inclusione lavorativa-attività socialmente utili
- movimento ed equilibrio corporeo
- espressività (arte, musica)

PRESTAZIONI GARANTITE

- Valutazioni psicologiche concordati con il CSM
- Colloqui psicologici individuali e di gruppo
- Counseling
- Attività educative strutturate interne ed esterne
- Programmi strutturati utilizzabili in senso lavorativo
- Alfabetizzazione informatica
- Psicoeducazione Familiare

INTERVENTI INDIVIDUALI

La progettazione viene personalizzata rispetto ad ogni utente per la definizione di percorsi riabilitativi individualizzati. Su questo piano gli attori coinvolti sono soggetti considerati parte integrante di un sistema complesso ed articolato di cui fanno parte l'équipe del Centro, la famiglia, il CSM. Tempi e modalità di attuazione variano a seconda delle persone. Vengono concordati tempi, contenuti ed obiettivi con il diretto interessato in accordo con l'équipe inviante e coinvolgendo, laddove opportuno, i riferimenti significativi del suo contesto di vita e raccordandosi con l'intera équipe funzionalmente all'organizzazione globale del servizio.

INTERVENTI DI GRUPPO

La progettazione degli interventi di gruppo raccoglie i bisogni /interessi/obiettivi emersi dagli utenti nella progettazione personalizzata; prevede tempi definiti e avviene periodicamente. Per gli utenti per i quali è emersa l'esigenza di partecipare a situazioni di gruppo vengono proposti gruppi composti secondo criteri di omogeneità di obiettivi riabilitativi ed interessi. Su questo piano l'intera équipe è coinvolta ed elabora con strumenti specifici il programma di interventi e le modalità di coinvolgimento degli utenti nella progettazione delle attività di gruppo. Il numero dei partecipanti ai gruppi può variare. Per ogni gruppo di attività viene redatto un progetto a cura dei referenti dello stesso in cui vengono specificati finalità dell'attività, gli obiettivi riferiti ai singoli utenti, modalità e tempi, luogo e costi. I partecipanti vengono coinvolti nelle fasi di valutazione iniziale, in itinere e finale, affinché possano essere resi partecipi alla definizione dei contenuti e condividere gli obiettivi.

INTERVENTI SUL TERRITORIO

Oltre alle attività indicate, l'équipe del Centro Diurno è impegnata in una costante azione trasversale finalizzata al miglioramento delle condizioni di possibilità dell'integrazione dell'utenza nel territorio:

- azioni di informazione e coinvolgimento attivo della comunità locale;
- coinvolgimento – collaborazione con agenzie sociali, gruppi di volontariato, associazioni e strutture sportive, culturali ecc.;

ATTIVITA' DI SOSTEGNO PSICOLOGICO E PSICOTERAPEUTICO

- Valutazioni attraverso test concordati con il CSM
- Colloqui psicologici individuali e di gruppo
- Rapporti di collaborazione con i CSM di provenienza degli utenti

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

L'assistente sociale è a disposizione di tutti gli utenti e familiari per colloqui individuali ed incontri di gruppo e per mantenere stretti rapporti di collaborazione con le strutture territoriali di appartenenza. Sono inoltre disponibili per fornire informazioni riguardanti norme, provvedimenti legislativi e azioni volte alla formazione/inclusione lavorativa a favore di utenti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio-assistenziale.

VERIFICA

La verifica delle prestazioni erogate è curata al fine di permettere una reale rispondenza ai bisogni specifici dell'utente, gli strumenti utilizzati sono:

- osservazioni sul campo;
- test strutturati di valutazione;
- riunioni d'équipe;
- riunioni con i referenti dei CSM;
- confronto sistematico in merito ai progetti terapeutico-riabilitativi definiti.

La metodologia organizzativa è caratterizzata dalla presenza di documentazione inerente l'utenza, custodita nel pieno rispetto della privacy:

- cartella personale dell'utente;
- progetto terapeutico individualizzato;
- protocolli operativi;
- registri per le attività giornaliere.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DELLE FAMIGLIE

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti e delle famiglie vengano espressi direttamente, attraverso:

- la partecipazione alle attività del servizio;
- la rilevazione della soddisfazione tramite: il "Questionario sul grado di soddisfazione della Famiglia dell'Utente" e il "Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti".

MODALITA' DI ACCESSO

Il servizio viene attivato **unicamente** attraverso la richiesta del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- visita conoscitiva del Centro, colloquio informativo-conoscitivo della situazione clinica e psico-sociale della persona
- comunicazione d'inserimento

STANDARD SPECIFICI DEL CENTRO DIURNO "NONPIUSOLI"

Primo contatto: I CSM contattano il Centro Diurno per accertare la disponibilità del posto ed in caso positivo invitano l'utente a visitare la struttura. Dopo la visita sarà l'utente ad esprimere il consenso all'inserimento ed il CSM provvederà al rilascio della relativa autorizzazione da parte del Dipartimento di Salute Mentale.

Progetto terapeutico riabilitativo e verifiche periodiche: Il Progetto Terapeutico Riabilitativo viene concordato tra il CSM e il Centro Diurno. Il progetto terapeutico è verificato ogni 6 mesi.

Dimissione: La dimissione può avvenire:

- su proposta dell'équipe del Centro Diurno e del CSM
- su richiesta dell'utente
- per mancato rinnovo dell'atto autorizzativo da parte del Dipartimento di Salute Mentale

Psicoeducazione farmacologica, terapia farmacologica, emergenze sanitarie: Quotidianamente è garantito il supporto verso l'autosomministrazione con farmaci forniti dallo stesso utente e viene garantito un approccio "Tailor made" per garantire una maggiore aderenza verso la terapia farmacologica. Il Centro Diurno si è dotato di una procedura che consente di identificare e tenere sotto controllo i farmaci forniti dagli utenti. Per le emergenze sanitarie si fa riferimento al CSM competente. Inoltre, il Centro Diurno si avvale dell'utilizzo di Tecniche di de-escaletion e incremento della consapevolezza dei segni precoci di crisi.

Orario di accesso per le visite dei familiari: L'accessibilità dei familiari in visita è garantita e gradita durante l'orario di apertura del Centro. I familiari si accordano con l'équipe e possono essere presenti e partecipare alle attività. Le visite, però, non devono creare ostacolo alle attività o recare disturbo alla privacy degli altri pazienti.

Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari (e viceversa): All'interno del Centro Diurno è disponibile un telefono e l'équipe garantisce il mantenimento di un'adeguata comunicazione tra utente e famiglia. I familiari possono in qualsiasi momento mettersi in contatto con il proprio congiunto telefonando presso la struttura. (080/4512900)

Collaborazione con le famiglie: L'équipe è sempre a disposizione (durante l'intero orario di apertura del Centro) per informazioni e chiarimenti e si riserva di contattare i familiari in caso di bisogno. Durante l'anno si organizzano momenti di condivisione ai quali sono invitati i familiari e colloqui periodici per percorsi specifici di psicoeducazione familiare.

Servizio mensa e gradimento dello stesso: Il Centro garantisce la preparazione e la distribuzione quotidiana dei pasti. La giornata alimentare prevede:

prima colazione (h. 9.00/9.30)

pranzo (h. 12.30/13.30)

merenda (h. 15.30)

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

Pulizia degli ambienti: La pulizia del Centro viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici, dei laboratori e dei luoghi di soggiorno viene assicurata anche più volte nella stessa giornata.

Servizio trasporto: E' garantito, con personale regolarmente assunto e mezzi di proprietà del Centro, il servizio trasporto dal proprio domicilio al Centro e viceversa.

TABELLA DI SINTESI DEGLI STANDARD SPECIFICI DEL CENTRO DIURNO		
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD 2022
<u>TEMPESTIVITA', PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO</u>	Modalità contatto: richiesta disponibilità posti	4
	Verifiche periodiche interne	14
	Verifiche congiunte con il CSM	42
	Supporto alla cura della salute fisica (visite specialistiche pubbliche e private, laboratorio analisi, prestazioni sanitarie)	87
<u>CONTINUITA' ASSISTENZIALE</u>	E' presente una relazione di presentazione del servizio inviante.	20
<u>ACCURATEZZA</u>	E' presente un Progetto Individuale Riabilitativo per ogni utente inserito.	20
	Il Progetto Individuale Riabilitativo viene verificato con il Servizio Inviante almeno due (2) volte all'anno.	100%
<u>INFORMAZIONE</u>	Viene consegnata la "Carta dei Servizi" ad ogni utente	100%
	In cartella deve essere presente il Consenso Informato al trattamento, e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, firmati dall'utente.	100%
<u>INTEGRAZIONE CON I FAMILIARI</u>	Vengono effettuati puntualmente i colloqui con le famiglie che richiedono un coinvolgimento nel percorso dell'utente inserito (Psicoeducazione familiare)	9
<u>PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO</u>	Interventi nello spazio di vita per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PTRI, concordati con CSM, famiglia e Utente.	112
<u>COMFORT PRESTAZIONI/SERVIZI</u>	Servizio mensa e gradimento dello stesso Servizio trasporto e gradimento dello stesso	100%
<u>APPROPRIATEZZA DELLE ATTIVITA' STRUTTURATE</u>	Le attività Strutturate vengono verificate almeno due (2) volte all'anno.	100%

Regolamento di Vita del Centro Diurno NONPIUSOLI

Le regole di vita del Centro Diurno, la cui adesione è espressa con la firma del modulo di consenso informato per il trattamento riabilitativo, sono le seguenti:

- 1) L'ammissione al Centro Diurno sottende, da parte dell'ospite, un rapporto di fiducia verso la Struttura e per tale motivo, il soggetto deve assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, educativo e assistenziale.
- 2) L'utente è tenuto a mantenere un comportamento corretto con gli operatori e con gli altri ospiti e ad osservare le norme di buona convivenza.
- 3) L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro Diurno.

- 4) L'ospite è tenuto ad accogliere gli stimoli per perseguire gli obiettivi del programma terapeutico, riabilitativo, risocializzante come concordato e ad accettare i colloqui individuali.
- 5) L'ospite è tenuto all'assunzione o all'autoassunzione della terapia prescritta dal medico psichiatra, secondo gli orari stabiliti.
- 6) E' vietato in qualsiasi modo il commercio/scambio di oggetti e abiti.
- 7) E' vietato fumare in tutte le aree della struttura.
- 8) L'ospite è tenuto a rispettare le norme stabilite dalla direzione e, secondo tempi e modi programmati (con un impegno progressivamente crescente in relazione al procedere del periodo comunitario), ad aderire al progetto individuale da essa impostato, concernente sia le attività fondamentali, sia quelle alternative/facoltative.
- 9) L'ospite è tenuto ad aderire, con motivato interesse, al ventaglio di proposte nelle aree delle attività terapeutiche di gruppo, terapeutico lavorative, terapeutico culturali – formative, sportive, del tempo libero, di preparazione all'inserimento lavorativo, interne ed esterne al Centro Diurno, nel rispetto delle proprie capacità personali.
- 10) L'ospite è tenuto all'uso esclusivo dei propri oggetti concernenti l'igiene personale, all'utilizzo corretto dei servizi igienici ed alla cura quotidiana dell'igiene e del vestiario.

Diritti dell'ospite

Alle persone che scelgono il Centro Diurno NONPIUSOLI sono riconosciuti i seguenti diritti:

- A) essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana senza distinzione di razza, di sesso, di reddito, di convinzione religiose, di filosofie e politiche professate. La persona ha anche il diritto di ricevere il servizio offerto con la dovuta continuità senza indebite o repentine interruzioni;
- B) essere rispettato per la propria individualità storica, riservatezza, sensibilità e per il proprio eventuale dolore esistenziale;
- C) per i primi periodi in Centro, avere il tempo di ambientarsi, per esprimere la propria intenzionalità al programma da intraprendere.
- D) ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi, sulla prognosi del caso;
- E) ottenere dalla direzione, dal medico psichiatra o da operatori delegati, informazioni sulle prestazioni erogate dall'Istituto, sulle modalità di accesso.
- F) ricevere tutte le notizie che gli permettono di formulare il proprio consenso/dissenso sul programma riabilitativo prospettato dal medico psichiatra e dalla direzione.
- G) di avere diritto a ricevere un'assistenza che integri, dal punto di vista organizzativo, efficacia ed efficienza;
- H) ottenere che i dati relativi al proprio disagio mentale ed ogni altra circostanza che lo riguardi o che riguardi i propri familiari, rimangano segreti;
- I) poter identificare gli operatori con cui entri in relazione;
- J) proporre reclami di qualsiasi genere che devono essere sollecitamente esaminati; il Centro Diurno garantisce alla persona di offrire puntuali risposte e chiarimenti per doglianze e reclami.
- I) Altro (eventuali diritti personali segnalati dagli ospiti e condivisi dal Centro)

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- DPCM 19/05/1995 – Redazione Carta dei Servizi;
- Sicurezza sul lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008);
- Autocontrollo alimentare (Reg.to CE 852/04, 853/04 e successive modifiche - D.Lgl 31/01);
- Trattamento dei dati personali (Reg. Generale Protezioni dei dati 2016/679/UE – GDPR);
- CCNL – AIOP (per personale non medico, Case di cura private)
- Regolamento Regionale 7/2002 Puglia (art. 12 “Standard di qualità delle strutture di riabilitazione psichiatrica”)
- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- QUESTIONARIO GRADIMENTO FAMIGLIA OSPITE (questionario attraverso il quale la famiglia dell’utente, nel corso della frequenza, esprime la propria valutazione sui servizi offerti dalla Struttura, esprimendo proposte per eventuali miglioramenti degli standard).
- SCHEDA DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI (nell’eventualità ci fossero disservizi da segnalare, le famiglie possono servirsi della scheda preposta a tal fine)
- GIORNATA TIPO DELL’UTENTE: (Programma giornaliero di servizi e attività rivolte all’Utenza del Centro Diurno NONPIUSOLI);

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NEL CENTRO DIURNO "NONPIUSOLI"		
8.00/9.00	INIZIO SERVIZIO TRASPORTO	Gli operatori partono alla volta delle abitazioni degli utenti.
9.00/9.15	ARRIVO DEGLI OSPITI DAL DOMICILIO AL CENTRO DIURNO	Accoglienza all'arrivo dell'utente. Ogni Utente appone la sua firma nel Registro Presenze giornaliero.
9.15/10.00	-SUPPORTO ALL'AUTOASSUNZIONE TERAPIA FARMACOLOGICA -COLAZIONE -MONITORAGGIO PARAMETRI VITALI	Come da Piano Terapia Farmacologica ogni utente viene supervisionato all'autoassunzione della terapia, successivamente viene servita, in sala mensa, la colazione. In un secondo tempo avviene il monitoraggio dei parametri vitali (pressione arteriosa/frequenza cardiaca/saturazione) registrati in appositi registri.
10.00/12.30	-INIZIO ATTIVITA': * CURA DI SE * RISVEGLIO MUSCOLARE * ATTIVITA' RIABILITATIVE GRUPPALI E INDIVIDUALI (COME DA PROGRAMMAZIONE)	Le attività proposte vertono su percorsi volti al raggiungimento degli obiettivi specifici per ogni utente in chiave funzionale (recovery). Esse sono raggruppabili (come da Programmazione): • Attività di ricognizione e autonarrazione • Behavioral Tailoring (Illness Management) • Ristrutturazione cognitiva e metacognizione • Ascolto emozionale • Attività di espressione corporea • Attività sportive e ricreative • Sperimentazioni in ambiente Reale (SAR) • SST (Social Skills Training) – FAST (Functional Adaption Skills Training) • Attività di avviamento professionale • Laboratorio di Igiene • Cura di sé
12.45/13.30	PRANZO	Il pranzo è servito nella sala mensa e il menù è stabilito con ciclicità settimanale, alternando i nutrienti in base alle prescrizioni dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) e al controllo del Direttore Sanitario. Eventuali modifiche sono previste per l'utenza con esigenze alimentari specifiche (certificate), rispondenti a problematiche quali: • Diabete; • Intolleranze alimentari; • Problematiche congenite; • Altro.
13.30/14.30	- SUPPORTO ALL'AUTOASSUNZIONE TERAPIA FARMACOLOGICA -MONITORAGGIO PARAMETRI VITALI -CURA DELL'AMBIENTE -CURA DI SE -RIPOSO	Dopo aver assunto la terapia farmacologica, gli utenti sono impegnati alla cura di sé e alla cura dell'ambiente (turnazione giornaliera pulizie) affiancati dagli OSS e CPS. Chi non è impegnato nei turni giornalieri può riposarsi o guardare TV, ascoltare musica, dedicarsi all'uso del PC prima di avviare le attività riabilitative pomeridiane o dedicarsi ad attività ricreative.
14.30/16.00	ATTIVITA' RIABILITATIVE POMERIDIANE INTERVALLATE DALLA MERENDA (ORE 15.00)	Le attività proposte vertono su percorsi volti al raggiungimento degli obiettivi specifici per ogni utente in chiave funzionale (recovery). Esse sono raggruppabili (come da Programmazione): • Attività di ricognizione e autonarrazione • Behavioral Tailoring (Illness Management) • Ristrutturazione cognitiva e metacognizione • Ascolto emozionale • Attività di espressione corporea • Attività sportive e ricreative • Sperimentazioni in ambiente Reale (SAR) • SST (Social Skills Training) – FAST (Functional Adaption Skills Training) • Attività di avviamento professionale • Laboratorio di Igiene • Cura di sé
16.00/17.00	SERVIZIO TRASPORTO UTENTI	Gli utenti rientrano al loro domicilio, accompagnati dal servizio trasporto messo a disposizione da Centro.

Ogni intervento riabilitativo erogato giornalmente all'utenza è registrato in apposite Schede di Valutazione attività sulla base dei seguenti parametri: Attenzione, Collaborazione, Prestazione che saranno oggetto delle Valutazioni periodiche individuali utili alla definizione degli Obiettivi Specifici (PO) concordati con l'utente e previsti da PTRI.