

FONDAZIONE ISTITUTO c. VISMARA - G. DE PETRI ONLUS
Servizi Accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
VIA VISMARA N. 10 26020 SAN BASSANO (CR)
Tel. 0374/373165 - fax 0374/381119
www.istitutovismara.it; e-mail: urp@istitutovismara.it



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Psichiatrico

Il Melograno



Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non è solo una guida, è soprattutto un elemento importante per la costruzione di un rapporto più immediato e aperto tra la Fondazione, la propria utenza e le loro famiglie; è un patto che si "sigla" tra erogatore e fruitore del servizio.

La Carta, infatti:

- * informa sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti,*
- * impegna il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta,*
- * individua i diritti e i doveri dell'utenza.*

In coda alla Carta trovate anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità della valutazione del servizio.

Questa componente consente alla Fondazione di ascoltare la propria utenza per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Fondazione il primo strumento di avvio di un rapporto diretto e franco con la propria utenza, basato sulla definizione chiara di funzioni e responsabilità reciproche.

Il Direttore Generale della Fondazione

I SERVIZI DELLA FONDAZIONE

Il Centro Diurno Psichiatrico "Il Melograno" costituisce dal 2012 un ulteriore importante snodo della rete di servizi che la Fondazione "Istituto Vismara de Petri" ONLUS ha sviluppato negli anni per rispondere in modo sempre più mirato, attento e curato ai bisogni della sua utenza. Lo schema seguente aiuta ad orientarsi nei servizi della Fondazione.

Per meglio conoscere l'intera rete di offerta della Fondazione e soprattutto i nostri valori e principi fondanti e ispiratori, vi invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione.

CHE COS'È IL CENTRO DIURNO PSICHIATRICO

Il Centro Diurno è una Struttura Sanitaria presso la quale vengono effettuati in regime semi-residenziale e comunitario programmi terapeutico riabilitativi e attività di risocializzazione volte al recupero e allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali dell'ospite.

Le attività terapeutico-riabilitative vengono svolte da operatori qualificati della Fondazione che seguono un Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) elaborato dall'équipe sulla base del Piano di Trattamento Individuale (PTI), predisposto dal Servizio Psichiatrico inviante.

Il CDP si rivolge a persone con disagio psichico in carico al CPS, inviate su richiesta dello psichiatra curante.

CRITERI DI AMMISSIONE

Si accede al CDP su proposta dello psichiatra curante sulla base di un Programma Terapeutico Riabilitativo (PTR). Il PTR viene concordato e periodicamente verificato con l'équipe del CDP. L'inserimento di un ospite può avere modalità diverse, sempre concordate con l'ospite medesimo e con il medico inviante: in particolare si può avere un inserimento maggiore alle 4 ore giornaliere (con pasto presso il CDP), un inserimento inferiore alle 4 ore (presenza al CDP al mattino o pomeriggio), per tutta la settimana o per alcuni giorni durante la settimana.

È fondamentale per un esito positivo del progetto terapeutico-riabilitativo che l'inserimento sia liberamente accettato e – per quanto possibile – scelto da parte del futuro ospite.

Al momento della ammissione al CDP è necessario contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) della Fondazione per regolarizzare la parte amministrativa presentando i seguenti **documenti della persona interessata**:

- **Carta d'identità**
- **Codice Fiscale**
- **Tessera Sanitaria Regionale**, eventuale **esenzione ticket**.

al seguente indirizzo:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)
Via Vismara 10 - 26020 San Bassano (CR)

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ 8.00 - 12.30**
e **SABATO** su appuntamento

Tel. **0374/373178** o **0374/381119**
Fax **0374/372357**
urp@istitutovismara.it

Rag. Gianfranco Boffini e Rag. Chiara Severgnini

VARIAZIONE MODALITA' DI FRUIZIONE

Qualsiasi variazione, in termini di orario o giorni di frequenza del CDP o del mezzo di trasporto prescelto ecc, **deve essere preventivamente concordata** con gli educatori.

Qualora la persona frequentante il CDP dovesse assentarsi per uno o più giorni, deve avvisare gli operatori.

Anche in caso di **assenze improvvise si è tenuti a contattare entro le 8.00 il centralino della Fondazione**, che avviserà gli autisti.

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il nostro Centro Diurno è **aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30**.

Il Centro rimane chiuso nei giorni festivi infrasettimanali; eventuali altre giornate di chiusura saranno comunicate tempestivamente.

DOVE SIAMO

Il Centro diurno è ubicato in una struttura appositamente dedicata a poca distanza dalla Fondazione, nel contesto urbano di San Bassano in Via Castel Manfredo n. 55.

RETTA

Il servizio è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale, pertanto, gli utenti non devono pagare alcuna retta.

L'ORGANICO DEL CDP

Le figure Professionali che operano nel CDP sono:

- * Psicologo Psicoterapeuta
- * Psichiatra
- * Educatori Professionali
- * Infermieri

PSICOLOGO

Lo Psicologo clinico insieme con l'equipe è responsabile della progettazione e realizzazione degli interventi. Si occupa del sostegno relazionale alle persone con psicoterapie formalizzate ed integrate nell'ambito delle attività di cura. Lo Psicologo riveste anche il ruolo di coordinamento del servizio.

MEDICO PSICHIATRA

Il medico psichiatra garantisce la propria presenza secondo quanto previsto dalla normativa, collabora con l'equipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di ottenere la migliore esecuzione del programma terapeutico riabilitativo.

EDUCATORI

L'educatore è il referente della componente educativa del percorso terapeutico; è responsabile della gestione del Piano Terapeutico Riabilitativo delle persone affidategli e della garanzia della continuità di tutti i singoli progetti nella quotidianità. Collabora attivamente con le altre figure professionali alla definizione, realizzazione e verifica del Piano Terapeutico Riabilitativo.

INFERMIERE

Le cure infermieristiche sono garantite da Infermieri che collaborano con le altre figure professionali alla realizzazione del Piano Terapeutico Riabilitativo.

Inoltre, per tutte le attività che prevedano competenze specifiche, viene garantita la presenza di istruttori e/o tecnici in relazione alle necessità (es. musicoterapista, istruttore per le attività motorie, arteterapista ecc.).

Il servizio di pulizia e sanificazione dei locali è garantito da personale della Fondazione.

FUNZIONE DEL CENTRO DIURNO

Le funzioni principali del CDP sono:

a) riabilitazione – socializzazione con l'obiettivo di acquisire competenze relazionali

- * Cura di sé intesa come recupero o acquisizione della capacità di discernimento critico e di azione rispetto alla propria pulizia personale ed al proprio abbigliamento;
- * Gruppi motori in palestra, piscina ed all'aperto;

- * Gruppi cucina;
- * Falegnameria;
- * Attività espressive (teatro);
- * Attività ludiche;
- * Attività risocializzanti (visite a mostre, cinema, partecipazione e organizzazione feste e gite, etc.);
- * Gruppi cucito/maglia;
- * Orto;
- * Ordine e pulizia negli spazi di vita;
- * Gruppi di discussione e lettura libri/giornale;
- * Partecipazione ad attività varie;
- * Incontri con esperienze socio-lavorative (guardaroba);

b) sostegno all'autonomia con obiettivo di mantenimento dei livelli minimi di competenza evitando ulteriori regressioni e alleviando alla famiglia il peso del paziente cronico attraverso le seguenti attività:

- * Cura del sé corporeo;
- * Inserimento dell'ospite in alcune attività riabilitative-risocializzanti.

c) Osservazione diagnostica con obiettivo di osservazione clinica, recupero del funzionamento relazionale e reinserimento in famiglia dopo ospedalizzazione. Attività previste:

- * Osservazione del comportamento del paziente;
- * Proseguimento e/o variazione monitorata della terapia farmacologica;
- * Contatti con l'ambiente familiare e socio-lavorativo.

STILE OPERATIVO

L'intervento riabilitativo si pone l'obiettivo di aiutare il paziente a trovare un suo equilibrio ed un modo di vivere equilibrato e dignitoso utilizzando al meglio le sue potenzialità.

Al centro le attività proposte vertono su varie aree: lavorativa, espressiva, ricreativa, per poter offrire un giusto equilibrio di impegno all'interno della giornata.

Ogni ospite fruisce di un progetto educativo individualizzato condiviso con lui e con lo psichiatra inviante, di un educatore di riferimento che sarà un punto di riferimento stabile all'interno del suo percorso all'interno del centro, e di un lavoro di équipe che permetterà agli operatori di sostenerlo in modo coerente e positivo. Potrà usufruire di colloqui psicologici di sostegno per affrontare le situazioni di disagio.

I colloqui con i familiari sono strumento utile per la progettazione ed il cambiamento.

STRUMENTI

L'équipe educativa: è al centro del lavoro educativo sulla persona accolta. In équipe vengono studiati e verificati i progetti individuali degli ospiti sulla base del Progetto presentato dallo psichiatra di competenza. Allo stesso modo vengono affrontate le emergenze ed i conflitti suscitati dai giovani stessi nel loro itinerario riabilitativo.

L'educatore di riferimento: è la figura di riferimento affettivo e di supporto al singolo paziente, che cura l'inserimento, è il riferimento di base per il singolo utente per bisogni pratici, è il referente con l'esterno, e partecipa alle verifiche del progetto con gli operatori ed a quelle con i parenti coinvolti.

Colloqui educativi: sono lo strumento principale per la verifica dell'andamento e per la stesura e la condivisione degli obiettivi del progetto (consenso informato del percorso riabilitativo).

Colloqui psicologici e psichiatrici: secondo le necessità degli ospiti.

Colloqui periodici con i familiari o di chi ne fa le veci: per la condivisione e la verifica del progetto (con educatore di riferimento e responsabile).

Incontri di verifica con lo psichiatra inviante: predisposti per la verifica e la rielaborazione

I familiari possono contattare telefonicamente i propri congiunti in qualsiasi momento chiamando il numero del CDP 0374 341246.

IL SERVIZIO CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE

La Fondazione garantisce alle persone ricoverate servizi di qualità erogati con particolare cura e attenzione alla centralità della persona e delle relazioni interpersonali.

Qui di seguito presentiamo i livelli che la Fondazione si impegna a garantire.

AMBIENTI

Il Centro Diurno può ospitare 10 persone e dispone di:

- * Ampia zona di soggiorno/sala da pranzo;
- * Sala relax per il riposo e lettura;
- * Guardiola/studio medico
- * Cucina
- * Servizi igienici
- * bagno attrezzato.
- * Palestra
- * Falegnameria
- * Sala musica

I locali sono arredati in modo semplice, funzionale e familiare.

La sala soggiorno è arredata con poltrone e la zona riposo è dotata di poltrone relax.

Televisione, lettore DVD e Hi-Fi sono a disposizione per l'intrattenimento delle persone che frequentano il CDP.

Il CDP dispone di servizi igienici secondo le normative vigenti.

Gli ospiti del CDP possono, inoltre, usufruire di un ampio giardino. Particolare attenzione viene riservata alla pulizia e alla cura degli ambienti.

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali del CDP.

LA CUCINA

I menù sono stagionali, si ripetono ogni 6 settimane Il menu settimanale propone un'ampia scelta; è, tuttavia, possibile richiedere variazioni per necessità particolare e/o per rispettare i gusti della persona. Copia del menù è esposta presso il CDP.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

The e bevande	alle ore 10.30 circa
Pranzo	dalle ore 12.00 alle 13.00
Merenda	dalle 15.30 alle 16.00

LA TUTELA DEGLI UTENTI DEL CDP

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra gli utenti, i loro familiari, l'equipe del Centro Diurno e la Direzione della Fondazione. A tal fine, oltre alla possibilità, per utenti e familiari, di avere colloqui diretti e personali con la responsabile del CDP e la Direzione della Fondazione, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità:

La valutazione annuale della qualità percepita

Una volta all'anno si chiede ai familiari degli ospiti di tutti i reparti e servizi della Fondazione di esprimere una propria valutazione in merito al livello di qualità del servizio ricevuto dai propri congiunti.

A fine anno viene consegnato e/o spedito a ciascuna famiglia un questionario di valutazione i cui risultati sono disponibili e consultabili presso l'URP. Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dai parenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento.

Il reclamo formale: modulo di segnalazione reclamo Qualora si verificano situazioni e/o reclami da segnalare alla Fondazione, vi preghiamo di compilare il modulo disponibile presso l'URP e qui di seguito allegato e di imbucarlo nell'apposita cassetta o spedirlo.

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Riceverete una risposta formale alla vostra segnalazione/reclamo entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

In relazione alla tutela dei dati personali, si informa che, secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 i dati forniti verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio di una risposta alla segnalazione o al reclamo.