

Carta dei Servizi

*Gentile lettore,
nel ringraziarla della sua attenzione, desideriamo informarla sulle caratteristiche del nostro Servizio accreditato dalla Regione Veneto.*

Centro Diurno per la salute mentale L'Eco Papa Giovanni XXIII Montecchio Maggiore (VI)

Cap 36075

via Tecchio n. 93

tel.: 0444 491457

e-mail: coordinamentomontecchio@ecorinascere.org

pec: ecopapagiovanniservizi@bsspec.it

sito internet: www.ecorinascere.it

Il Centro Diurno è gestito da

L'Eco Papa Giovanni XXIII Società Cooperativa Sociale sede legale: Dueville (VI) – Cap 36031 – via G. Ungaretti, 20

cooperativa sociale costituita nel 1983 che eroga servizi socio-assistenziali, educativi e riabilitativi, ed è promossa dall'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII fondata da don Oreste Benzi.

La mission della Cooperativa è quella di:

- tendere al superamento dell'assistenzialismo, affinché le persone svantaggiate non siano oggetto d'assistenza, ma soggetti attivi;
- favorire lo sviluppo delle capacità specifiche di ciascuno e promuovere la persona nella sua globalità, sviluppando tutte le potenzialità del soggetto attraverso qualsiasi forma di espressione e comunicazione;
- realizzare interventi personalizzati secondo i bisogni di ciascuno;
- sviluppare il più possibile il riconoscimento delle persone svantaggiate per una partecipazione alla vita sociale e alla cittadinanza attiva;
- favorire una cultura che permetta di rimuovere le cause che creano e mantengono svantaggio ed emarginazione;
- sperimentare nel mondo del lavoro la così detta "Società del Gratuito" conformemente al modello proposto dall'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII".

*Questa Carta dei servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni del Centro diurno nei confronti dei propri utenti, ma anche quello di presentarle i seguenti **principi di fondo** generali che lo regolano.*

Eguaglianza

Le regole riguardanti i rapporti con i nostri utenti sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti dei nostri utenti è ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.

Continuità

Il servizio è erogato regolarmente secondo tempi prestabiliti e resi noti preventivamente. In caso di impedimenti per forza di causa maggiore, vengono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

Partecipazione

Il servizio è erogato previa condivisione e verifica sottoscritta con l'utente ed eventuali suo rappresentante del percorso di cura individuale.

Efficienza ed efficacia

Il servizio soddisfa i bisogni dei nostri utenti ricercando migliore organizzazione delle risorse disponibili.

Diritto di scelta

L'accesso al nostro servizio avviene dopo che l'utente, assieme all'ente pubblico che lo ha in carico, ne ha valutato l'appropriatezza esercitando il proprio diritto di scelta.

*Oltre a questi, vi sono altri **principi di fondo** promossi dalla nostra cooperativa L'Eco Papa Giovanni XXIII, che il Centro Diurno si impegna ad applicare.*

Condivisione diretta

I nostri operatori ricercano, al di là di qualifiche e mansionari, quella elasticità negli interventi che nasce da una conoscenza umana. L'operatore non si pone al di fuori, ma include se stesso nel processo di cambiamento, "fa insieme", vive la relazione e si osserva criticamente al suo interno.

Personalizzazione degli interventi

Le modalità d'intervento vengono costruite attraverso processi partecipativi che vedono protagonisti gli utenti. Le varie attività riabilitative sono proposte non in modo generalizzato, ma assecondando uno specifico Progetto Personalizzato predisposto con ciascun utente.

Lavoro d'équipe degli operatori

Gli operatori del Servizio agiscono in équipe, tramite sistematici incontri, per focalizzare e monitorare i bisogni degli utenti e la conseguente personalizzazione e programmazione degli interventi. Ogni operatore è incaricato del ruolo di *operatore di riferimento* nei confronti di uno o più utenti. Tuttavia l'équipe ha cura che ogni suo componente sia a conoscenza delle peculiarità di ogni utente e in grado di intervenire correttamente nei suoi confronti.

Lavoro di rete nel territorio

Il Servizio favorisce la partecipazione dell'utente a iniziative e progetti promossi da e con altri soggetti sociali formali e informali prossimi al servizio stesso e all'utente, per la ricerca di un benessere attraverso lo svolgimento di esperienze attive e concrete.

Rapporto con le famiglie

Il Servizio promuove e cura, in accordo con l'utente e secondo il Progetto Personalizzato di ciascuno, i rapporti con le famiglie, ponendosi come punto di confronto per promuovere percorsi di alleanza educativa.

Benvenuti nel Centro Diurno L'Eco Papa Giovanni XXIII

Il nostro Centro Diurno è aperto a persone con patologia psichiatrica residenti nel territorio dell'Ulss 8 Berica e risponde a differenti bisogni per i quali vengono attuati due tipi di intervento chiamati "Percorso A" e "Percorso B".

- ✓ *Il Percorso A risponde al bisogno di persone prive di collocabilità in ambiente lavorativo, per le quali si propone un intervento finalizzato al mantenimento e allo sviluppo delle abilità esistenti.*

Si tratta di un percorso dove vengono realizzati programmi educativi di ricreazione, socializzazione e riabilitazione, concernenti le abilità personali, occupazionali e relazionali attraverso lo svolgimento di attività sia interne sia esterne alla struttura del Centro Diurno.

- ✓ *Il Percorso B risponde al bisogno di persone che possono intraprendere un percorso educativo e riabilitativo finalizzato all'inserimento lavorativo, oppure sociale in ambiente lavorativo.*

Vengono realizzati programmi educativi di riabilitazione e socializzazione mirati in particolare al recupero, sviluppo e valutazione delle abilità sociali e/o lavorative, attraverso lo svolgimento di attività che riproducono, in situazione protetta, le caratteristiche di un normale ambiente lavorativo.

Capacità ricettiva

Il nostro Centro Diurno dispone di 19 posti accreditati dalla Regione Veneto convenzionati con l'Ulss 8 Berica tramite apposito accordo contrattuale.

Siamo aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00 per 227 giorni annui in conformità al calendario reso noto entro la fine dell'anno precedente. L'utente accede al servizio secondo modalità e orari concordati nel Progetto Personalizzato.

Spazi

Il nostro Centro è costituito da una struttura di proprietà di circa 800 mq distribuiti su due livelli adeguata al rispetto delle norme di superamento delle barriere architettoniche. I nostri utenti hanno a disposizione i seguenti ambienti interni:

- ✓ n. 4 laboratori per attività e incontri di gruppo;
- ✓ n. 2 uffici per incontri individuali;
- ✓ n. 1 sala mensa;
- ✓ n. 1 area bar con distributore bevande;
- ✓ n. 2 spogliatoi con armadietti personali;
- ✓ n. 2 blocchi servizi igienici;
- ✓ n. 1 bagno accessibile.

Sono inoltre a disposizione un'area verde e una grande terrazza all'aperto.

Modalità di accesso

L'inserimento dell'utente nel nostro Centro Diurno avviene su proposta del Centro di Salute Mentale dell'Ulss 8 Berica che ha già in carico il paziente.

Accertata la disponibilità del posto, il referente del Centro di Salute Mentale presenta il paziente al Centro Diurno per concordare assieme gli obiettivi e le modalità del Progetto Personalizzato e il periodo indicativo d'inizio.

L'Ulss 8 Berica formalizza l'avvio dell'inserimento e il tempo di frequenza settimanale massimo dell'utente tramite l'invio di una lettera di autorizzazione al Centro Diurno, il quale è tenuto a programmare il primo accesso dell'interessato entro 10 giorni dall'autorizzazione stessa.

Progetto Personalizzato e attività

Il Progetto Personalizzato definisce le modalità d'intervento con ogni singolo utente e viene redatto tenendo conto dei bisogni dell'utente, delle sue risorse e del contesto sociale. Entro i primi tre mesi dal giorno dell'inserimento il Progetto Personalizzato è condiviso con l'utente, se opportuno la sua famiglia, e con il referente del Servizio inviante e sottoscritto.

Il Centro diurno s'impegna a:

- ✓ condividere il più possibile con l'utente gli obiettivi del Progetto Personalizzato tenendo conto dei suoi desideri e delle sue aspirazioni;
- ✓ verificare il Progetto Personalizzato con scadenza almeno annuale e condividere con l'utente, se opportuno la sua famiglia e il referente del Servizio inviante il grado di raggiungimento degli obiettivi e l'eventuale riprogettazione;
- ✓ individuare per ciascun utente un operatore di riferimento che ha il compito di seguire in modo privilegiato il percorso personalizzato dell'utente stesso, in accordo con il Gruppo Operatori.

Il Centro Diurno offre agli utenti attività:

- ✓ di osservazione, mantenimento e potenziamento delle autonomie personali e della cura di sé;
- ✓ di osservazione mantenimento e promozione delle abilità/potenzialità socio-relazionali;
- ✓ di integrazione nel territorio;
- ✓ di educazione e rieducazione occupazionale;
- ✓ di recupero, miglioramento/affinamento e valutazione delle capacità lavorative.

La maggior parte delle attività che il Centro Diurno offre non sono proposte indistintamente ad ogni utente, ma ciascuno di essi partecipa a quelle che rientrano nel proprio Progetto Personalizzato.

Giornata-tipo

La giornata e le attività in essa previste vengono armonizzate alle esigenze e ai ritmi di vita di ciascun utente, prevedendo possibilità di riposo, di momenti individuali e di gruppo.

Nel rispetto del Progetto Personalizzato di ciascuno, la giornata-tipo è la seguente:

- ✓ dalle ore 8:00 alle 9:00 – arrivo presso il Centro Diurno e accoglienza;
- ✓ dalle ore 9:00 alle 10:15 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 10:15 alle 10:30 – momento di relax partecipato;
- ✓ dalle ore 10:30 alle 12:15 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 12:15 alle 13:15 – pranzo e seguente momento di relax partecipato;
- ✓ dalle ore 13:15 alle 14:50 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 14:50 alle 15:00 – momento di relax partecipato;
- ✓ dalle ore 15:00 alle 15:50 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 15:50 alle 16:00 – saluto di congedo e partenza dal Centro Diurno.

Servizio trasporto

Il trasporto dell'utente dalla propria abitazione al Centro Diurno e viceversa è a carico dell'utente stesso. La struttura è posta in luogo urbano comodamente accessibile con gli automezzi di trasporto pubblico, con fermata più vicina alla stazione di Alte di Montecchio Maggiore, posta a 600 metri dal Centro Diurno. La fermata è servita dalle autolinee che collegano direttamente a Vicenza, Arzignano-Chiampo, Valdagno, Brendola-Lonigo, Val Lione, Montebello Vicentino-Gambellara.

Servizio ristorazione

Il pasto di mezzogiorno è fornito dal nostro Centro tramite acquisizione da una ditta esterna specializzata. Il trattamento alimentare garantisce un'alimentazione variata, adeguata all'età e alle esigenze particolari degli utenti, con possibilità di fruizione sia in regime normale sia dietetico. Il supporto nella scelta del menù e l'assistenza diretta durante i pasti per gli utenti che ne necessitano sono garantite dal personale del centro.

Il pasto di mezzogiorno non comporta alcuna spesa per l'interessato.

Comunicazione con l'esterno

Durante lo svolgimento di attività, l'utente è tenuto di regola a non utilizzare il proprio cellulare. L'utilizzo del cellulare è consentito durante le pause di gruppo quotidiane e, inoltre, in caso di specifico e motivato accordo col Centro Diurno. L'utente può essere contattato dall'esterno tramite il numero fisso del Centro. In casi particolari, è possibile concordare la custodia del cellulare durante la giornata da parte del Centro Diurno.

Per quanto riguarda la presenza quotidiana, eventuali uscite straordinarie durante l'orario previsto vanno concordate col Centro Diurno.

Modalità di dimissione

La dimissione dal Centro può avvenire su decisione concordata tra il Centro di Salute Mentale dell'Ulss 8 Berica e il Centro Diurno, nei seguenti casi:

- ✓ raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto individualizzato;
- ✓ venir meno delle condizioni che ne avevano determinato l'inserimento.

Può anche avvenire per scelta volontaria, che l'utente deve concordare con il Centro di Salute Mentale dell'Ulss 8 Berica che lo ha in carico, il quale ne darà comunicazione al Centro Diurno, oppure per trasferimento dell'utente in territorio di altra Ulss.

Contatti

Referenti per l'organizzazione e la gestione del Centro Diurno sono il Rappresentante Aziendale e il Coordinatore di Servizio.

- ✓ Rappresentante Aziendale
 - è incaricato al Servizio Relazione con l'Utenza;
 - è responsabile dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari;
 - promuove e controlla i processi, la qualità e il miglioramento dei servizi erogati;
 - presiede e controlla il rapporto efficacia-efficienza dei servizi socio-sanitari;
 - trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
 - presiede la selezione del personale e gli indirizzi di aggiornamento professionale;
 - è responsabile delle relazioni nel territorio.

Il Rappresentante Aziendale è Giuseppe Cauzzi,

tel.: 346 2223906, e-mail: giuseppe.cauzzi@ecorinascere.org

- ✓ **Coordinatore del Centro Diurno**
 - collabora con il Rappresentante Aziendale per la definizione dell'organizzazione e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro;
 - è figura Responsabile del Centro nei confronti degli enti invianti, assicurando il raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari;
 - è figura referente dell'equipe socio-educativa;
 - garantisce l'indirizzo tecnico degli operatori;
 - è responsabile della corretta stesura e applicazione del Progetti Personalizzati
 - definisce e gestisce l'organizzazione interna, i ruoli e le funzioni del servizio;
 - promuove la collaborazione con le famiglie e la comunità locale;
 - assicura la promozione della qualità del servizio, in un'ottica di miglioramento continuo.
- Il Coordinatore del Centro Diurno è Tiziana Spaliviero,
tel.: 345 5347577, e-mail: coordinamentomontecchio@ecorinascere.org

Tutela dell'utente

Utenti, famigliari e soggetti che li rappresentano, oltre a contattare direttamente il Rappresentante Aziendale e il Coordinatore del Centro Diurno ai recapiti sopracitati, possono segnalare suggerimenti, apprezzamenti e reclami compilando il modulo disponibile presso l'ingresso del Centro e consegnandolo al Coordinatore di Servizio che ne rilascia ricevuta. Il Servizio si impegna a rispondere in forma scritta entro 60 giorni dal ricevimento.

Al fine della valutazione del servizio erogato, il Centro somministra annualmente a tutti gli utenti e periodicamente a tutti i famigliari i relativi Questionari di Soddisfazione raccogliendo i dati in forma anonima.

Diffusione

La presente Carta dei Servizi viene:

- ✓ consegnata agli utenti nella fase di conoscenza precedente l'inserimento nel Centro Diurno;
- ✓ depositata per il ritiro presso l'ingresso del Centro Diurno;
- ✓ pubblicata nel sito internet della cooperativa: www.ecorinascere.it.

Fonti normative

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi sono:

- ✓ la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";
- ✓ il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria Carta.
- ✓ le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della Carta ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

Data redazione

24 settembre 2021