IL MAGO DI OZ SOCIETA' COOP. SOCIALE

Sede Legale: via Garibaldi 50 – 25086 Rezzato (BS) – Tel. 0302590761

CENTRO DIURNO PSICOERGOTERAPICO

Accreditato come "servizio terapeutico riabilitativo" con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003;
Responsabile: Roberta Ghidetti
Direttore Gestionale: Lanzi Marco

Carta dei Servizi

31 MARZO 2021

SEDE OPERATIVA
VIA ROMA, 108 – 26020 SPINADESCO (CR)
TEL. 0372444041 FAX 0372491769
Email: centrodiurno@ctmagodioz.it

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.ilmagodiozonlus.it
Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate.

INDICE

Mission e Accreditamento 3
Dove siamo 4
Tipologia e modalità di accesso 4
Personale 6
Il Centro Diurno Psicoergoterapico 7
- Introduzione 7
- Progetto generale 7
- Progetto individuale 8
- Attività 8
- Rapporti con le famiglie e il territorio 10
- Valutazione degli esiti e della qualità percepita 11
- Orario di funzionamento 12
- Regolamento del Centro Diurno 12
- Spazi a disposizione 13
- Rette e compartecipazione alla spesa 13
- Diritti degli utenti 14

Accesso alla documentazione 14
Reclami ed osservazioni 14
Allegati
- Questionario di soddisfazione degli utenti (all. A) 16
- Modulo dei reclami ed osservazioni (all. B) 19

IL MAGO DI OZ

Mission e Accreditamento

La cooperativa è stata istituita nel 2004 ed opera dal 2006 erogando servizi di diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze patologiche. Dal 2015 gestisce un servizio terapeutico riabilitativo residenziale in Brescia, dal 2017 un consultorio familiare in Iseo (BS) e dal luglio 2018 un centro residenziale di Pronta Accoglienza ed un Centro Diurno Psicoergoterapico in Spinadesco (CR).

La cooperativa persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, senza scopo di lucro, ed in particolare si propone, ai sensi dell'art. 3 (scopo mutualistico) dello Statuto:

- la salvaguardia dell'integrità fisica, psichica e sociale della persona in cura stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione e rivalutandone il ruolo sociale e culturale;
- l'erogazione di servizi specifici di carattere socio-sanitario, ambulatoriale e residenziale;
- la partecipazione alla realizzazione del sistema sociale e socio-sanitario come delineato dalle normative statali e regionali.

Obiettivi generali

La cooperativa conforma la sua azione complessiva ai principi di rispetto dei diritti della persona in cura e nell'erogazione dei servizi persegue principi di pubblicità, trasparenza e legalità al fine di assicurare imparzialità, corretta gestione delle risorse economiche, materiali ed umane, corretta gestione amministrativa.

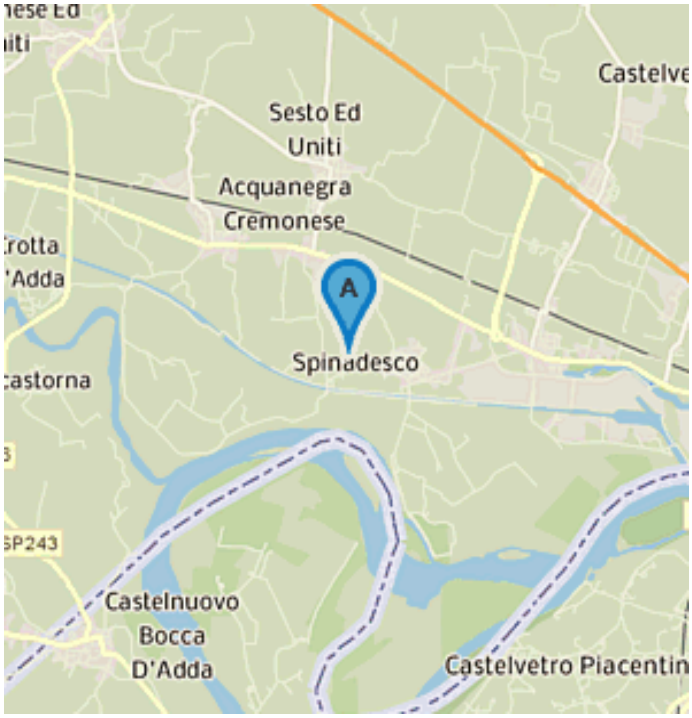
A tal fine in particolare gestisce:

- SMI a Ospitaletto, via Padana superiore 161;
- SMI a Rezzato via Garibaldi 50;
- SMI a Bagnolo Mella via Gramsci 176;
- SMI a Pisogne Piazza Mercanti 1;
- Servizio Terapeutico-riabilitativo Residenziale a Brescia Via Donatello 105;
- Consultorio Familiare S. Andrea a Iseo, Via Giardini Garibaldi 3/L;

e dal luglio 2018

1. **nel campo dell'accoglienza: il Centro di Pronta Accoglienza Residenziale,** accreditato come "servizio di accoglienza" per 14 posti a carattere residenziale con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003;
2. **nel campo del recupero e del reinserimento sociale e lavorativo: il Centro Diurno Psicoergoterapico,** accreditato come "servizio terapeutico riabilitativo" per 10 posti a carattere semi-residenziale con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003. e 2 posti semiresidenziali per utenti con certificazione di Disturbo da Gioco d'Azzardo. (come da sperimentazione DGR n° 585/2018)

Dove siamo



La sede operativa, dove sono collocati sia il Centro Diurno, sia il Centro Residenziale di Pronta Accoglienza, è situata a Spinadesco (CR) – in via Roma 108.
Spinadesco è un comune, a circa 7 chilometri da Cremona, in prossimità della strada statale che collega Cremona – Pizzighettone – Codogno – Pavia.
Una volta giunti a Spinadesco, si segue la strada principale del paese senza mai abbandonarla: i Centri sono in una cascina ristrutturata, al termine dell'abitato.
Tra Cremona e Spinadesco è attiva una linea di trasporto urbano (G), con partenza dalla stazione ferroviaria di Cremona.

Tipologia e modalità di accesso

Il Centro Diurno può accogliere persone dipendenti da sostanze illecite e lecite, maschi e femmine.
L'impostazione metodologica adottata, la forte individualizzazione dei programmi favorita anche dalla limitata capienza della struttura, l'elevato livello di integrazione con il territorio consentono di rispondere alle esigenze di un'utenza ampia e differenziata.
Infatti, essa comprende le seguenti **tipologie**:

a) persone con forte motivazione al cambiamento, con storie tossicomaniche relativamente brevi, sufficientemente dotate di appoggi familiari e amicali che non si ritiene opportuno interrompere ma, al contrario, utilizzare;
b) persone che abbiano già effettuato percorsi in strutture terapeutiche residenziali e, dopo una ricaduta, non ritengano utile un ulteriore inserimento dello stesso tipo;
c) persone che arrivate ad un certo punto non riescano più a "reggere" la residenzialità e che abbiano comunque necessità di completare il programma terapeutico;
d) persone che, dopo una permanenza in un Servizio di Accoglienza Residenziale, scelgano un percorso terapeutico meno "costrittivo" di quello usualmente previsto dalle comunità residenziali;
e) persone con gravi condizioni di compromissione che abbiano bisogno di un percorso finalizzato al contenimento ed alla stabilizzazione, tale da consentire il raggiungimento di una autonomia almeno parziale.

Il trattamento, su prescrizione medica, con farmaci sostitutivi o antagonistici, non costituisce impedimento all'inserimento.
La condizione di condannato ammesso a misure alternative alla detenzione è compatibile con l'inserimento che, invece, non è possibile per le persone agli arresti/detenzione domiciliare.

Non è possibile, infine, l'inserimento di persone con patologie psichiatriche gravi certificate ("doppia diagnosi").
Il Centro infine, per essere in grado di accogliere anche utenti privi di adeguate sistemazione abitative, ha a disposizione due appartamenti parzialmente "protetti" in quanto controllati dagli operatori, siti nel comune di Cremona.
L'**inserimento** può avvenire su richiesta diretta degli utenti a condizione che siano in possesso di idonea certificazione che attesti lo stato di dipendenza e la necessità di un trattamento terapeutico-riabilitativo, rilasciato da un servizio specialistico per le dipendenze (Ser.D., S.M.I., N.O.A., ecc.), oppure su richiesta degli stessi servizi sopraccitati.
All'atto della richiesta di inserimento l'utente dovrà fornire ogni documentazione ed informazione utile alla corretta valutazione (situazione socio-sanitaria, psicologica, legali, ecc.).
L'équipe del Centro valuterà la richiesta di inserimento, dopo aver visionato la suddetta documentazione, nonché dopo aver valutato le motivazioni e le risorse dell'interessato che saranno verificate dagli operatori, mediante uno o più colloqui (durante il primo colloquio verrà offerta la possibilità di visionare la struttura accompagnati dal Responsabile). Se l'equipe è favorevole all'inserimento l'utente viene contattato dal responsabile (il giorno stesso o il prima possibile) e da quel momento entra in **lista d'attesa**. Non appena si libera un posto viene chiamata la prima persona in lista d'attesa con la quale, se disponibile, viene concordato il giorno dell'ingresso presso il Centro Diurno. In caso di indisponibilità dell'interessato, anche temporanea, si procederà a contattare la seconda persona in lista d'attesa e così via.
La **presa in carico** dell'utente inizia il giorno del suo ingresso presso il Centro Diurno.
Lo stesso giorno dell'inserimento viene assegnato all'ospite un **educatore di riferimento** che lo seguirà durante il programma. Nella stessa data vengono letti e consegnati i documenti relativi all'ingresso (vedi protocollo d'ingresso), compresa copia della presente.
Le **dimissioni** dal CD possono avvenire per i seguenti motivi: completamento, conclusione, interruzione volontaria, espulsione, trasferimento ad altro servizio, arresto, decesso.

Se la **dimissione** dell'utente è stata **programmata** e non è legata ad una situazione contingente vanno preventivamente avvisati il Ser.D./SMI/NOA di provenienza e, in caso di persone in affidamento, vanno avvisati l 'U.E.P.E e i Carabinieri. Nel caso in cui l'utente abbia fornito il proprio consenso viene avvisata anche la famiglia.
All'ospite vengono restituiti i beni personali secondo quanto previsto dal regolamento del CD e viene consegnata una copia della **relazione di dimissione** in cui vengono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.
Nel caso in cui l'utente sia in trattamento con **farmaci** sostitutivi verranno restituiti al Ser.D. di Cremona (salvo eccezioni legate ai giorni di chiusura del Ser.D.), gli altri farmaci acquistati dall'utente verranno consegnati con modalità stabilite dal contratto vigente.

Personale

Il Centro Diurno si configura come "comunità terapeutico riabilitativa semi-residenziale" con standard funzionali di seconda soglia, stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°6/41878 del 12.03.99 "DEFINIZIONE DEI REQUISITI E DELLE MODALITA' PER L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE E REINSERIMENTO DI SOGGETTI TOSSICODIPENDENTI.", pubblicata in B.U.R.L. n°16 1°suppl.straord. Del 20.04.99.
Il Centro Diurno risponde alla classificazione ATECO: Codice 88.99.00 – Altre Attività di Assistenza Sociale non residenziale.
Il personale dell'equipe tecnica è composto da:

Responsabile;

Psicologi/Psicoterapeuti;

Operatori qualificati.

L'equipe tecnica ha compiti di promozione, di progettazione, monitoraggio, verifica, valutazione dei risultati. Decide le ammissioni, segue la fase dell'inserimento e dell'osservazione, elabora e supervisiona il progetto generale, nonché i programmi di intervento individuali. Decide inoltre circa le eventuali sospensioni/dimissioni. Partecipa, se necessario, agli incontri di verifica con i servizi invianti e con i servizi specialistici eventualmente coinvolti. Essa si avvale inoltre dell'aiuto di volontari che portano il loro contributo in alcune attività e settori di vita comunitaria. Essi collaborano con gli ospiti e gli operatori professionali, hanno un ruolo ed una funzione precisa, anche se di supporto, nell'organizzazione generale, ma non hanno diretta responsabilità progettuali. In tal modo la loro presenza rappresenta un ulteriore momento di socialità e di solidarietà, nel rispetto dei progetti educativi stabiliti.

Il Direttore Gestionale del Polo di Spinadesco, è referente sanitario, della custodia dei FASAS e dei rapporti con gli uffici di Protezione Giuridica e dei Servizi Sociali. Anche al personale viene somministrato un apposito questionario relativo al grado di soddisfazione, a cadenza annuale, con la stessa tempistica e modalità, in quanto applicabile, prevista per gli utenti. Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

Il Centro Diurno Psicoergoterapico

INTRODUZIONE

E' noto che le "dipendenze" richiedono sempre più risposte diversificate, che tengano conto della complessità del fenomeno e della peculiarità della singola persona, portatrice di una propria storia, non confinabile nel solo rapporto con le sostanze.
A ciò si aggiunge che le strutture ed i progetti individuali basati su forti restrizioni ed alti livelli di isolamento, se da un lato risultano efficaci durante il periodo di trattamento, rischiano di mostrare i loro limiti quando l'utente lascia la struttura protetta, per reinserirsi nel mondo "normale": se i "comportamenti corretti" sono stati in qualche modo "obbligati" dalla struttura ma non sono stati sufficientemente interiorizzati, il rischio di ricaduta diventa elevatissimo.
Per questo, almeno per una parte dell'utenza, appare più proficuo il ricorso ad una struttura ed a programmi più aperti.

Il Centro Diurno, allora, si configura come una struttura dalla forte impronta educativa e terapeutica, che interagisce con il territorio e con i contesti familiari e sociali, che rinuncia per scelta, salvo particolari contingenze, ad impostare i progetti individuali su restrizioni eccessive.

Certo, gestire un Centro Diurno pone problemi diversi e per certi versi più complessi rispetto ad una comunità residenziale; la "motivazione" ad uscire dalla situazione di dipendenza, come è noto, non è un elemento stabile, che c'è o che non c'è: essa al contrario va e viene, in un rapporto complesso tra il credere nella possibilità di farcela e la paura che sia una battaglia persa, tra la ricerca di relazioni d'aiuto e la paura che in realtà ciascuno sia solo davanti ai propri problemi; in questa situazione – anche da parte degli utenti - forte è la tentazione di "regole" assolute, con allegato codice delle "punizioni automatiche", elementi che danno tranquillità ma che tolgono spazio al gioco della relazione. Ovviamente ciò non significa che nel Centro Diurno non esistano regole e che tutto sia consentito; al contrario, per favorire l'effettiva ricerca di autonomia, si lavora fortemente sull'individuazione, nei singoli progetti individuali, di norme funzionali al raggiungimento degli obiettivi individuati.
Il Centro inoltre pone particolare cura alla fase di pieno reinserimento e di accompagnamento all'autonomia, anche cercando sinergie con le attività svolte da cooperative di reinserimento lavorativo.

PROGETTO GENERALE

Alla base della proposta educativa delle attività di recupero e di reinserimento vi è l'idea del cambiamento, inteso come frutto di una tensione a perseguire di volta in volta modalità originali ed autonome del proprio star bene con se stessi, con gli altri e con la realtà, e non come il raggiungimento di una condizione ideale prefigurata da modelli.

Da ciò discende la scelta di operare "qui ed ora", valorizzando il presente come tempo privilegiato del cambiamento.

Certo il passato di ciascuno è comunque importante, costituisce il punto di partenza per comprendere gli eventi appartenenti al proprio percorso di vita, merita una rilettura non solo cognitiva ma anche affettiva.
Allo stesso modo è importante il futuro che non può però essere pensato solo in termini di utopia, di progetto a lunghissima scadenza, ma deve essere concepito come attualizzabile a partire da oggi.

Per questo è necessario attribuire valenza positiva alla quotidianità, non intesa come sterile ripetitività, bensì vissuta come momento privilegiato della relazione e dell'azione.

Nell'esperienza educativa, valori quali la **responsabilità individuale**, la **sincerità**, il **rispetto reciproco**, non sono contenuti astratti da insegnare, ma si misurano nella concreta relazione e non si danno al di fuori della stessa.

Conseguentemente realizzare un percorso educativo per il gruppo e per la persona significa:
- privilegiare la responsabilizzazione, piuttosto che proporre servizi con caratteristiche assistenziali;
- accettare che ogni persona abbia un proprio spazio di crescita, dentro al quale gli operatori rappresentano soprattutto un momento di confronto e di stimolo;
- utilizzare la relazione come strumento privilegiato del metodo educativo;
- rielaborare continuamente l'esperienza, metterla in comune, disponibili al confronto e all'integrazione;
- non operare in spazi chiusi e separati dal contesto sociale.

Ovviamente in ogni reale processo di crescita sono presenti fasi critiche, a volte il fallimento, spesso l'errore.

Ogni situazione di crisi deve essere interpretata come momento di non equilibrio, che non impedisce un equilibrio successivo, purché si verifichino alcune condizioni:
- la disponibilità al mantenimento della relazione;
- l'impegno a rielaborarne il senso ed il significato;
- l'attenzione a comprenderne la relatività rispetto al complessivo processo di crescita.

Date queste premesse, il progetto educativo non può essere dato una volta per sempre: la verifica costante della sua validità è parte integrante del metodo.
Per questo la globalità e la coerenza dell'intervento devono accompagnarsi sempre con la decisione dell'individuo e del gruppo e si misurano sul medio/lungo periodo.

PROGETTO INDIVIDUALE

Tutti i progetti terapeutici personalizzati attuati nel Centro, finalizzati al recupero della salute fisica-psichica-sociale, prevedono l'individuazione degli obiettivi generali e specifici, delle strategie e delle attività atte a perseguirli.

Detti progetti sono definiti dall'équipe tecnica, discussi con l'utente e da questo sottoscritti sotto forma di contratto.

Ogni progetto sarà inoltre sottoposto a revisioni periodiche dalle quali scaturiranno integrazioni contrattuali che daranno atto dei risultati raggiunti e definiranno i nuovi impegni.

Il "Progetto Individuale" pertanto costituisce il documento bilaterale che scandisce l'avanzamento nel percorso terapeutico e l'avvicinamento alla sua conclusione, mediante il raggiungimento di obiettivi progressivi.

Di massima, il percorso terapeutico prevede quattro fasi:
1. **ADATTAMENTO E ORIENTAMENTO**: si tratta della fase precedente alla stesura del progetto individuale, di durata contenuta (circa un mese, meno per chi proviene dal nostro

Centro di Pronta Accoglienza), durante la quale si procede alle osservazioni e si verificano le risorse dell'utente, la sua tenuta rispetto all'obbligo dell'astinenza, nonché la presenza e la qualità delle risorse di contesto;

2. **TRATTAMENTO**: costituisce la parte centrale dell'intervento e ha una durata che varia sia in base alla tipologia del programma concordato e del progetto individuale, sia in base ai "tempi personali" con cui vengono raggiunti gli obiettivi specifici previsti nelle tre aree fondamentali dell'astensione dall'uso di sostanze, dell'aumento delle capacità organizzative e delle competenze, dell'aumento della capacità di relazione e di comunicazione;
3. **SPERIMENTAZIONE DELL'AUTONOMIA ED AVVIO DEL REINSERIMENTO SOCIALE**: in essa si verificano le acquisizioni raggiunte nella fase precedente e si aumentano gli spazi e le occasioni a disposizione dell'utente per sperimentare le proprie capacità di autonomia, di responsabilità e di socializzazione;
4. **ACCOMPAGNAMENTO AL REINSERIMENTO LAVORATIVO, ABITATIVO, SOCIALE:** in essa saranno effettuati, assicurando il necessario sostegno educativo e psicologico:
    - il vero e proprio inserimento lavorativo (di norma con regolare salario, solo in caso di particolari condizioni soggettive od oggettive preceduto da un periodo di borsa-lavoro), gestito da vari datori di lavoro del territorio;
    - l'accompagnamento, ove necessario, all'autonomia abitativa (ricerca dell'alloggio, arredamento, utenze, ecc.);
    - il consolidamento della rete di relazioni sociali, avviata nelle fasi precedenti.

ATTIVITA'

Ogni attività prevista nei progetti di recupero e reinserimento è finalizzata a favorire negli utenti la riscoperta e la valorizzazione delle proprie risorse, nonché la progressiva sperimentazione del principio di auto-aiuto.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE

Sono impostate al fine di offrire molteplici opportunità terapeutiche, volte in modo peculiare a facilitare e sostenere i singoli nel processo di acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie ricchezze e povertà, per giungere ad un cambiamento dello stile di vita.
Sono previsti:

- **INCONTRI DI GRUPPO.** Tali gruppi sono di quattro tipi:
    - di auto-mutuo aiuto (**condotti dagli educatori**) che, partendo dalle esperienze quotidiane degli ospiti, hanno l'obiettivo di riflettere sugli aspetti concreti dell'esperienza che si sta vivendo nel Centro (rispetto delle regole, problemi relazionali, ecc..) e fuori di esso; in questo gruppo ciascuno è chiamato a comunicare difficoltà, dubbi, emozioni, paure, successi, soddisfazioni riguardanti se stesso e il proprio ambiente familiare e sociale;
    - a tema (**condotti dagli educatori**) nei quali si propongono tematiche di interesse comune che emergono durante l'esperienza terapeutica e che necessitano di una riflessione e di un approfondimento (es: miglioramento della capacità di problem-solving, di comunicazione, cura della salute, ecc.);
    - gruppi Fattoria/attività ergoterapeutiche (**condotti dagli educatori**): utili per fare formazione rispetto alle attività ergoterapeutiche proposte e ragionare sulle modalità individuali di porsi rispetto alle varie attività, i vissuti personali, le difficoltà e i progressi;
    - Gruppi di psicoterapia (**condotti dalla psicoterapeuta**)
- **COLLOQUI INDIVIDUALI** settimanali, **con l'educatore di riferimento**, nei quali si realizza una relazione di aiuto che, partendo dalla conoscenza del passato, si centri sul presente, per sviluppare un progetto educativo coerente, caratterizzato da obiettivi di

cambiamento realistici e verificabili; così educatore ed utente insieme affrontano dubbi e difficoltà, rafforzano la motivazione e individuano progressivamente nuovi obiettivi;

- **COLLOQUI INDIVIDUALI**, **con lo psicologo**, con cadenza personalizzata in funzione dei bisogni individuali che hanno soprattutto l'obiettivo di fare emergere i vissuti emotivi degli utenti e di sostenere il percorso di cambiamento, contenendo le ansie e le paure di non riuscire. Inoltre, sono occasione di rilettura delle proprie modalità adattive.

ERGOTERAPIA

L'attività ergoterapica è utilizzata per le sue valenze educative e socializzanti e si inserisce nel più generale discorso del diritto-dovere delle persone ad acquisire un'identità adulta. A questo fine riteniamo sia importante contare su attività che richiedano un serio impegno di responsabilizzazione, in modo che tutti siano chiamati a collaborare ad un progetto in cui ognuno possa esprimere le proprie capacità. Le attività ergoterapiche assumono così la funzione di mezzo per rafforzare la stima di sé e nel contempo costituiscono, seppure parzialmente, un contributo dell'ospite al proprio autosostentamento.
Attualmente sono stati individuati i seguenti settori di attività:

- attività domestiche (cucina e pulizia ambienti)
- piccola manutenzione stabili
- Piccola Fattoria didattica
- in fase di realizzazione il progetto "Effetto Serra".

MOMENTI DI VITA COMUNE E MOMENTI NON STRUTTURATI

Il pranzo, così come i momenti ricreativi e di tempo libero, favoriscono l'instaurarsi di rapporti costruttivi all'interno del gruppo.
Nella pausa dopo pranzo gli utenti hanno modo di auto-organizzarsi e di decidere come impiegare il proprio tempo, dedicandosi ad attività di gioco, alla lettura, al relax, alla conversazione.
Pertanto essa costituisce, per gli ospiti, un importante spazio per educarsi alla gestione del tempo libero non pre-strutturato dall'esterno e, per gli educatori, un'occasione per utili osservazioni.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E IL TERRITORIO

Stante l'impostazione del progetto, è opportuno il coinvolgimento del micro-sistema sociale nel quale ciascun utente è inserito. Per questo i "familiari", siano essi genitori, fratelli, coniugi e/o conviventi (ma in loro assenza anche altri adulti significativi quali amici o altro) sono parte integrante di un progetto complessivo e condiviso, dove gli sforzi e le energie degli utenti, dei familiari, degli operatori devono possibilmente essere armonizzati e mirati verso un unico obiettivo. Inoltre l'accordo e la condivisione delle regole da parte dei "familiari" sono utili per consentire, quando necessario od opportuno, l'organizzazione e la gestione della giornata, anche per le ore che l'utente passa al di fuori della struttura.
Il territorio in cui gli utenti vivono costituisce un punto di riferimento fondamentale del progetto educativo, dal momento che è in esso che la persona ha relazioni più o meno significative con la sua rete personale di conoscenze e di affetti.
La valorizzazione come risorsa di ogni possibile punto di riferimento esterno diventa quindi impegno prioritario del programma e suo momento qualificante.
In questo senso viene attribuita notevole importanza a tutto quanto succede fuori dal Centro, mediante contatti formali ed informali con le realtà locali (gruppi di volontariato, associazioni culturali, ricreative e sportive, ecc.) e ponendo particolare attenzione ai vissuti quotidiani

raccontati nei momenti di vita comunitaria, nello sforzo di costruire o ricostruire una rete di rapporti significativi.

VALUTAZIONE DEGLI ESITI E DELLA QUALITA' PERCEPITA

E' nostra opinione che i progetti terapeutico-riabilitativi individuali non debbano limitarsi ad enunciare i risultati attesi. Al contrario riteniamo necessario che essi vengano "declinati" in una serie di obiettivi che siano, almeno teoricamente, misurabili.
Per ciascun obiettivo riteniamo utile individuare strategie ed attività atte a raggiungerlo.
Il riscontro della corretta correlazione tra obiettivi/strategie/attività avviene da un lato mediante un "monitoraggio di processo", dall'altra mediante un'attenta valutazione dei risultati ottenuti (qualità erogata).
A questo fine saranno effettuate valutazioni all'ingresso e in itinere, utilizzando lo strumento "Bilancio di competenze e abilità: Check List delle Life Skills" con misurazioni ad intervalli di tempo definiti (ogni 6 mesi) considerando insieme agli ospiti i risultati attesi. Tale valutazione è finalizzata a comprendere e quantificare la variazione delle condizioni sociali del soggetto durante e al termine dell'intervento. Il processo di valutazione si sviluppa durante tutto l'intervento misurandone periodicamente le stesse variabili (indicatori).

A livello progettuale verranno monitorate varie aree con rispettivi indicatori:

a) Rispetto alla capacità di ritenzione della Struttura, si ritiene corretto prendere in considerazione solamente i programmi durati almeno trenta giorni (in quanto una durata inferiore sarebbe quasi certamente dovuta ad una insufficiente motivazione dell'utente, più che a carenze del Servizio). Ovviamente l'indice di ritenzione terrà conto della durata reale del programma rispetto alla durata di un ipotetico programma base di riferimento.
b) Rispetto all'obiettivo del consolidamento dell'astensione dall'uso, un indicatore che, fermo restando che agli utenti viene passato solo il messaggio di astensione totale dall'uso di sostanze psicoattive (legali o illegali), non prescritte da specifica ricetta medica, consente di valutare una sorta di "astinenza tendenziale", in grado di discernere le diverse situazioni, non risultando ovviamente utile modello basato solo su due estremi (uso/non uso), senza distinzioni intermedie.
c) Rispetto all'obiettivo dell'aumento delle competenze, i seguenti due indicatori:
    - Capacità decisionale;
    - Competenze organizzative.
d) Rispetto all'obiettivo dell'aumento delle capacità sociali, di relazione e di comunicazione, si è scelto di monitorare:
    - La capacità di ascolto;
    - La capacità di stare nel gruppo nei momenti informali;
    - Il rapporto con il tempo libero;
    - La quantità/qualità dei rapporti familiari e amicali.

Infine, si procede anche alla **valutazione della "qualità percepita",** mediante la somministrazione agli ospiti, garantendo l'anonimato, di appositi **questionari** sul loro grado di soddisfazione.
Tali questionari saranno fatti compilare una volta all'anno, a marzo; gli ospiti li depositeranno in un contenitore appositamente dedicato entro 5 giorni dalla somministrazione del questionario stesso; il Coordinatore di comunità ha il compito di raccogliere i questionari e consegnarli alla Direzione della Cooperativa che provvederà all'elaborazione delle risposte, producendo apposito report, l'equipe del Centro lo esaminerà e formulerà un piano operativo, (completo

dell'indicazione dei tempi) delle azioni da attuare per rispondere alle eventuali criticità emerse; detto piano operativo sarà presentato dal Coordinatore del Centro al gruppo degli utenti.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno è aperto e in funzione dalle ore 8.30 alle ore 18.00, lunedì, mercoledì e giovedì, dalle 8.30 alle 16.30 martedì e venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali.

REGOLAMENTO DEL CENTRO DIURNO

La giornata-tipo è la seguente:
8,30 arrivo al Centro
8,45 caffè e breve riunione organizzativa
9,00 inizio attività
12,30 fine attività
12,45-13,30 pranzo
14,00 ripresa attività
16,00 fine attività
16,15 breve incontro di restituzione della giornata
16,30 partenza dal Centro

1. Nella programmazione esposta ogni lunedì si comunicano gli impegni settimanali di ciascun utente (colloqui, gruppi, appuntamenti vari ecc.).
2. Ogni mese si concordano le responsabilità personali nei settori lavorativi, ogni cambiamento va concordato preventivamente con gli operatori.
3. Le ore di lavoro svolte giornalmente vengono segnate dagli operatori durante la riunione delle 16,15

NORME DI COMPORTAMENTO

1. Le eventuali assenze devono essere comunicate entro le 12 del mattino dello stesso giorno e giustificate con relativa documentazione; eventuali permessi devono essere chiesti entro il mattino precedente.
2. Dopo due giorni di assenza non comunicata il programma è automaticamente interrotto.
3. Agli utenti è proibito l'uso dei telefoni cellulari all'interno del Centro, in caso di trasgressione è prevista una multa di 3 euro; per esigenze di comunicazione (in entrata e in uscita) si può usare il telefono del Centro accordandosi con gli operatori.
4. Non è consentito fumare all'interno degli ambienti del Centro Diurno e nei locali di lavoro. In caso di trasgressione si viene sanzionati a norma di legge.
5. Non bisogna interferire col programma del Centro Residenziale e con le sue regole; di conseguenza è vietato sostare in tutti i locali del residenziale; pena una multa di 5 euro.
6. Al di fuori degli orari del Centro Diurno non è consentita la frequenza in cascina (salvo esigenze particolari concordate preventivamente con gli operatori).

SPAZI A DISPOSIZIONE

Il Centro Diurno è sito a Spinadesco, a 7 km da Cremona, in via Roma 108, all'interno di una cascina completamente ristrutturata, che ospita anche il Centro Residenziale di Pronta Accoglienza.

Il Centro Diurno utilizza in modo esclusivo:

- una palazzina con ingresso sul cortile, all'interno della quale sono collocati – al piano terreno – la sala da pranzo e la cucina e – al primo piano – gli spogliatoi (maschile e femminile) con relativi servizi igienici, una stanza ricreativa;

Inoltre a disposizione del Centro Diurno – ma in modo promiscuo con il Centro Residenziale di Pronta Accoglienza – vi sono gli uffici, le stanze-colloqui, la sala riunioni e l'ambulatorio.

Esistono due strutture abitative di appoggio e si trovano all'interno di un condominio, sito a Cremona, in via Brescia 187.
Ognuno di essi si articola in una cucina con balcone, un ampio soggiorno/sala da pranzo, anch'essa con balcone, due camere da letto (una a tre posti ed una a due), servizi, disimpegno e cantina.

RETTE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Le rette per lo svolgimento del programma terapeutico del Centro Diurno sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e sono stabilite dalla Regione Lombardia, di cui la Cooperativa è ente ausiliario accreditato.
La retta giornaliera è stabilita in 32,20 euro, IVA inclusa.
Nulla viene richiesto ad utenti e loro famiglie per l'erogazione dei servizi previsti dalla retta.
Ovviamente, sono invece a carico degli utenti (o delle loro famiglie) le spese sanitarie/farmaceutiche e quelle relative all'auto-mantenimento al di fuori degli orari di funzionamento del Centro Diurno (trasporti, vitto serale e delle giornate di sabato, domenica e festivi), nonché le spese personali (vestiario, tempo libero, sigarette, trasporti, ecc.).
Per coloro che usufruiscono delle strutture abitative di appoggio le spese per l'auto-mantenimento sono stimabili in almeno 350 euro mensili circa.

DIRITTI DEGLI UTENTI

La Cooperativa Sociale Il Mago di Oz oltre a rispettare i principi di uguaglianza e imparzialità e la totale libertà morale, filosofica, politica e religiosa degli utenti, è impegnata a rispettare e far rispettare i seguenti loro diritti:

a) Diritto alla salute*:* intesa come salute fisica, psichica e sociale; pertanto la Cooperativa oltre ad assicurare un servizio socio-sanitario di buona qualità si impegna a:
   - incoraggiare gli ospiti ad assumere un ruolo attivo e di partecipazione al miglioramento e mantenimento della propria salute;
   - contribuire alla collaborazione con i servizi sociali e sanitari;

- identificare e caratterizzare nella comunità specifici gruppi target e i loro bisogni specifici di salute;
- riconoscere le differenze di atteggiamenti, bisogni e condizioni culturali tra i diversi individui.

b) Diritto alla sicurezza: la Cooperativa presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti, degli operatori, dei volontari, e di ogni altra persone che, a qualsiasi titolo, frequenti la struttura comunitaria, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive, in particolare:
   - igiene: rispetto scrupoloso di tutte le norme e di ogni buona prassi;
   - sorveglianza: presenza continuativa, 24 ore su 24, degli operatori del CPA e/o volontari;
   - antincendio: adeguata dotazione di mezzi antincendio;
   - elettricità , gas e rischi connessi: impiantistica elettrica e del gas a norma di legge.
c) Diritto alla qualità dei servizi: la Cooperativa si impegna a porre al centro dei propri servizi gli utenti e a rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità ai loro bisogni e alla loro domanda; pertanto a tal fine persegue:
   - il coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi riabilitativi di tutte le risorse umane, favorendo l'aggiornamento specifico delle varie figure professionali;
   - l'aggiornamento continuo delle metodologie onde renderle sempre più corrispondenti alle esigenze riabilitative degli ospiti;
   - lo sviluppo dei legami e dei confronti con le altre comunità del territorio provinciale e nazionale.
d) Diritto all'informazione: l'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori dell'andamento del proprio percorso riabilitativo, sugli interventi necessari, sulla possibilità di ulteriori trattamenti riabilitativi presso altre strutture.
e) Diritto alla riservatezza: nessuna informazione sulla situazione dell'ospite viene data ad altri (parenti compresi) senza il suo consenso; tutto il personale della Cooperativa è tenuto al segreto professionale; in relazione al disposto del decreto legislativo sulla privacy; la Cooperativa inoltre garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini consentiti dalla legge.
f) Diritto alla responsabilità personale: l'ospite ha diritto di non accettare il trattamento o le cure che gli vengono proposte, in tal caso però se ne assume la piena responsabilità per le conseguenze che ne possono derivare, compreso l'allontanamento dalla struttura. L'ospite ha inoltre il diritto di lasciare la struttura e di abbandonare il programma riabilitativo in qualsiasi momento, assumendosene la responsabilità
g) Diritto al reclamo: il diritto al reclamo dell'ospite è ritenuto dalla Cooperativa punto qualificante per migliorare le proprie prestazioni. Per le modalità si veda il punto "Reclami ed osservazioni".

Accesso alla documentazione

In conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, nel Regolamento approvato con D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e nella Legge Regionale 1 febbraio 2012, n. 1, Il Mago di Oz S.C.S. Onlus ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti previo rispetto della procedura stabilita. I tempi previsti per la consegna, ove non vi siano motivi ostativi documentati comunicati entro dieci giorni dalla richiesta stessa, sono di trenta giorni.

Reclami ed osservazioni

Sia i Servizi degli utenti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Società Cooperativa Sociale "Il Mago di Oz" un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico o ad altri aspetti relativi alla erogazione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo, è disponibile presso ogni comunità ed è allegato al presente documento.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni, debitamente compilato, può essere inviato:

- Via mail certificata: spinadesco.magodioz@legalmail.it
- Via fax: 0372560051
- Via posta a: "Il Mago di Oz" SCS Onlus, Via Garibaldi, 50 - 25086 REZZATO (BS).

La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

ALLEGATI

CENTRO DIURNO
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA
(Allegato A)

IL MAGO DI OZ

DATA SOMMINISTRAZIONE _____

Rispondi a ciascuna domanda mettendo una crocetta sulla risposta che ritieni più vicina alla tua opinione

1.A Gli educatori aiutano a trovare motivazioni per proseguire il percorso?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

3.A Quanto il Centro ti sta aiutando a distaccarti dalle sostanze?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.D Come giudichi la disponibilità all'ascolto degli operatori?

molto scadente	scarsa	sufficiente	buona	ottima

1.B L'equipe è attenta a personalizzare i programmi?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.A Come giudichi la qualità del vitto (cibo del pranzo)?

molto scadente	scarsa	sufficiente	buona	ottima

3.C Quanto il Centro ti sta aiutando a star meglio con gli altri?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.C Gli operatori ti aiutano a capire i tuoi bisogni?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.G Quanto ritieni che le regole del Centro servano a tutelare gli ospiti?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.C2 Gli operatori ti aiutano a capire le tue criticità?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

3.B Quanto il Centro ti sta aiutando a star meglio con te stesso?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.E Ritieni confortevoli e funzionali gli ambienti e gli arredi del Centro?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.E Gli operatori, di solito, capiscono il tipo di aiuto da te richiesto?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

3.F Quanto il Centro ti sta aiutando ad avere più fiducia in te stesso?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.D Come giudichi il livello di igiene della struttura e delle sue attrezzature?

molto scadente	scarsa	sufficiente	buona	ottima

1.E2 Quanto il Centro ti sta aiutando ad esprimere le tue necessità?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

3.D Quanto il Centro ti sta aiutando a migliorare le tue capacità organizzative?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.G Sei soddisfatto del sostegno psicologico individuale?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.F Come giudichi il livello di competenza degli educatori?

molto scadente	scarso	sufficiente	buono	ottimo

2.B Come giudichi la quantità del vitto?

molto scarsa	scarsa	sufficiente	buona	ottima

3.E Quanto sei complessivamente soddisfatto del percorso finora intrapreso?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.H Sei soddisfatto del lavoro psicolog. di gruppo che stai facendo o che hai fatto nella fase 1?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.F Ritieni che le regole del Centro siano chiare?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

1.I Sei soddisfatto dell'aiuto fornito per gestire le tue necessità sanitarie (appuntamenti, visite, miglioramento della salute…)?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

2.C Quanto ritieni che vengano tenute in considerazione le condizioni di salute degli ospiti nella stesura del menù?

per nulla	poco	sufficientemente	abbastanza	molto

3.G Come dovrebbe essere un bravo operatore? (scegliere, anche aggiungendo, tre risposte)

capace di ascoltare	disponibile	competente	sensibile	capace di fermezza
onesto, coerente	amico	chiaro	imparziale	allegro, simpatico
paziente	capace di motivare	capace di dare fiducia	non giudicante	rispettoso
attento ai bisogni individ	tranquillo			

3 G Ti invitiamo a scrivere qui sotto ogni commento, suggerimento e proposta che desideri lasciarci.

……

……

……

Modulo per segnalazioni / reclami / elogi / disservizi (allegato B)

Cognome e Nome di chi effettua la segnalazione _____
N.B. la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta sull'esito del reclamo/segnalazione/elogio.

Descrizione dei fatti:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Proposte e richieste

Segnalo la necessità di migliorare il servizio/settore di *(esempio laboratorio/cucina/lavanderia):*

_____

Adottando le seguenti iniziative:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ai sensi dell'ex art.13 decreto Lgs 30 giugno 2003, n°196 "codice in materia di protezione dei dati personali" la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati:

- Nel rispetto delle norme contenute nel citato decreto legislativo e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;
- Esclusivamente dai responsabili e/o incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto riguarda di competenza;
- Su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs 196/2003 presentando la richiesta ai responsabili del trattamento dei dati ovvero il responsabile di comunità.

Titolare del trattamento dei dati è la cooperativa Il Mago di Oz, legalmente rappresentata dal presidente, con sede amministrativa in via Donatello, 105 – 25124 Brescia.

☐ Acconsento ☐ Non acconsento

Data_____ Firma _____

Parte Riservata all'ufficio

Modalità di segnalazione: _____ *ricevuto in data:* _____
*dall'operatore:*_____ _____ *classificazione della segnalazione:* _____
Per la risposta si invia a: _____ *in data:* _____ *l'operatore:*

_____

La risposta dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi