

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **COMUNITA' DIURNA PER LA SALUTE MENTALE "FRANCA ONGARO BASAGLIA"**

**Piazzale Giovanni dalle Bande Nere, 11 – 40026 Imola (BO)**

**Tel e fax 0542.31814**

**Email: [cdfrancaongarobasaglia@gmail.com](mailto:cdfrancaongarobasaglia@gmail.com)**

## **INDICE**

<b>Premessa</b>	<b>pag 3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>pag 3</b>
<b>Normative di riferimento</b>	<b>pag 4</b>
<b>Missione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Visione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Valori</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi generali</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi specifici</b>	<b>pag 5</b>
<b>Struttura</b>	<b>pag 5</b>
<b>Personale</b>	<b>pag 5</b>
<b>Fattori e standard di qualità</b>	<b>pag 6</b>
<b>Diritti degli utenti</b>	<b>pag 6</b>
<b>Retta</b>	<b>pag 6</b>
<b>Orari di apertura</b>	<b>pag 6</b>
<b>Autorizzazione</b>	<b>pag 7</b>
<b>Disposizioni finali</b>	<b>pag 7</b>
<b>Approvazione</b>	<b>pag 7</b>

## **PREMESSA**

La carta dei servizi è lo strumento con cui si attua il principio di trasparenza attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri.

I principi fondamentali alla base dell'attività sono:

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, età, religione, nazionalità, lingua, convinzioni politiche e condizioni sociali.

### **Imparzialità**

Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua e regolare nel rispetto delle vigenti normative.

### **Diritto di scelta**

Il paziente, laddove sia consentito dalle normative vigenti, ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che meglio corrisponde ai propri bisogni di cura.

### **Partecipazione**

Al paziente deve essere garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in modo chiaro, corretto e completo; deve essere garantita la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio e di inoltrare reclami.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ente si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Ente, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

## **CHI SIAMO**

La Cooperativa Sociale Tragitti nasce nel 1991 da una precedente esperienza di volontariato e associazionismo (associazione di familiari di sofferenti psichici). In particolare, è stata parte attiva nel processo di deistituzionalizzazione che ha portato alla chiusura dell'ospedale psichiatrico di Imola, iniziando, fin dalla prima metà degli anni 80 a partecipare ai primi progetti riabilitativi, su base volontaria, all'interno di alcuni reparti dell'ex O.P. "Osservanza" di Imola.

Ha proseguito il cammino costituendosi in cooperativa sociale e prendendo in carico la gestione di alcune unità residenziali sia interne che esterne all'ospedale psichiatrico, nell'ambito del progetto

“Valerio” che ha articolato la dimissione di tutti gli internati del manicomio. Ha inoltre partecipato a Forlì, al percorso che ha portato all’apertura delle prime unità residenziali per persone con problematiche psichiatriche provenienti dal territorio.

La storia della cooperativa la caratterizza come un ente specializzato nella riabilitazione psichiatrica, di cui ha seguito l’evoluzione e la ricerca.

Si pone come obiettivo l’assistenza e la riabilitazione psicosociale, favorendo la promozione sociale ed umana di persone svantaggiate, così come indicato negli art. 3 e 4 del suo statuto sociale. In base all’articolo 1 della legge 381/1991, si configura come cooperativa di tipo “A” e “B”.

In particolare opera per promuovere i diritti di cittadinanza e la contrattualità sociale delle persone svantaggiate, sia con interventi all’interno delle strutture che in seno alla comunità sociale più ampia, con gli strumenti che di volta in volta vengono individuati.

Come realtà che si configura all’interno del privato sociale si pone il compito di costruire reti relazionali improntate a reciprocità e solidarietà, di promuovere valori e comportamenti capaci di produrre salute mentale e di innalzare le soglie di inclusione della società, ponendosi come soggetto privato in grado di generare interesse pubblico, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale.

Al suo interno applica rigorosamente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, promuove la partecipazione democratica dei soci alla vita della cooperativa, e in generale una cultura di rispetto della “risorsa umana”, prestando attenzione alla qualità della vita dei propri soci lavoratori e dipendenti e fornendo supporti formativi per non “bruciare” il loro patrimonio umano e relazionale.

### **NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

La cooperativa ha recepito le normative di riferimento in materia di:

- Sicurezza sul lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008);
- Autocontrollo alimentare (Reg.to CE 852/04 e 178/02);
- GDPR 679/2016
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore e contratti integrativi territoriali.
- Certificazione di qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

### **MISSIONE**

La missione consiste nell’erogare servizi che promuovono e tutelano la salute mentale in un’ottica di continuità riabilitativa ed assistenziale con i vari CSM di riferimento dei pazienti inviati presso la comunità diurna per la salute mentale Franca Ongaro Basaglia, continuità perseguita attraverso lo stile di lavoro e la metodologia che negli anni hanno caratterizzato la cooperativa

### **VISIONE**

Per la realizzazione della missione la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- Presa in carico globale della persona/paziente per ottenere un aumento di benessere e della qualità della vita
- Clima relazionale improntato a reciprocità, ascolto, possibilità e spazi aperti alla creatività
- Stile di lavoro modellato sulla costruzione di spazi negoziali per i pazienti

## **VALORI**

- Tutela e promozione della dignità umana
- Tutela e promozione della contrattualità sociale e del diritto di cittadinanza
- Innalzamento della soglia di inclusione sociale
- Applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale secondo i dettami del Titolo V della Costituzione
- Valutazione della qualità del servizio e suo continuo miglioramento

## **OBIETTIVI GENERALI**

- Accoglienza in situazione semiresidenziale per cittadini adulti con esito di patologia psichiatrica, clinicamente stabilizzati, anche in fase di reinserimento, che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa residenziale.
- Creazione di un servizio flessibile rispondente ai bisogni dei pazienti.

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

Realizzare interventi riabilitativi finalizzati all'acquisizione di competenze ed autonomie intervenendo, con percorsi individualizzati, nelle aree della cura del sé, del lavoro, della famiglia, dell'abitazione e della dimensione sociale attraverso la metodologia della riabilitazione psicosociale e psichiatrica.

## **LA STRUTTURA**

Si tratta di una comunità diurna per la salute mentale che ospita "cittadini adulti con esito di patologia psichiatrica, clinicamente stabilizzati, anche in fase di reinserimento, anche in fase di reinserimento, che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa residenziale/semiresidenziale" (DGR 1423/2015). I destinatari del servizio sono quindi soggetti adulti in cura presso UOC Psichiatria Adulti del DSM-DP dell'Azienda USL di Imola. Può ospitare fino ad un massimo di 20 persone.

La struttura è situata a Imola in centro città. Tutti i servizi sono raggiungibili a piedi. E' inoltre dotata di un automezzo di proprietà.

Si tratta di una struttura situata all'interno del padiglione 13 del Presidio ""Luigi Lolli".

E' costituita da ampio soggiorno, cucina, sala da pranzo, ufficio, un locale per attività, e tre bagni di cui uno per gli operatori, locale tecnico, locale macchinari e locale deposito. La parte terminale del corridoio è adibita per le attività artistiche. E' inoltre dotata di ampio giardino.

## **PERSONALE**

Il personale è costituito da:

Coordinatore

Educatori

Negli orari di apertura saranno presenti 2 educatori. Il coordinatore sarà presente per 38 ore settimanali con orario flessibile in base alle necessità organizzativa. Il personale sarà coadiuvato da maestri d'arte e tecnici per laboratori specifici.

Inoltre ogni utente inserito ha una propria equipe di riferimento del CSM costituita, di norma, da: psichiatra, assistente sociale, infermiere.

### **FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

E' stato individuato quale prioritario il seguente fattore di qualità:

#### **1-il grado di soddisfazione dei pazienti**

Per tenere sotto controllo il grado di soddisfazione dei pazienti sono stati individuati due strumenti. la gestione dei reclami per le strutture sanitarie e socio sanitarie

Standard:  $\leq 3$  all'anno

VSSS-54

Standard  $\geq 3$

### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto di essere accolto all'interno del programma terapeutico residenziale e semiresidenziale nel rispetto della privacy. È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente secondo quanto stabilito dalla legge 196/2003 e il GDPR 679/2016.

L'utente ha il diritto di essere informato relativamente alle regole da seguire per la convivenza con gli altri utenti e operatori.

L'utente ha il diritto di mantenere i contatti con i suoi familiari e il suo contesto di appartenenza a meno che il programma riabilitativo individualizzato non preveda diversamente.

L'utente ha il diritto di esprimere le sue richieste e le sue lamentele attraverso comunicazioni verbali o scritte compilando l'apposito modulo dei reclami, agli operatori.

Il paziente e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

L'utente potrà utilizzare arredi e suppellettili personali. Modalità e limiti saranno definiti all'interno del programma individuale di attività di ciascun ospite.

### **RETTA**

La cooperativa provvederà a fatturare al DSM-DP senza richiedere corresponsione alcuna all'ospite.

### **ORARI DI APERTURA**

La comunità diurna per la Salute Mentale "Franca Ongaro Basaglia" è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30.

### **AUTORIZZAZIONE**

Autorizzata al funzionamento dal Comune di Imola con atto n. 321 del 22.03.2018.

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

Viene garantito il rispetto dei diritti e della dignità di ogni persona. In particolare, nell'osservanza della norma di etica professionale, ogni intervento o prestazione viene svolta per favorire la promozione dei diritti e della qualità della vita dell'utente.

#### **APPROVAZIONE**

La presente carta dei servizi è stata approvata con verbale del consiglio di amministrazione del 24.07.2008 e successivamente modificata dalla Direzione fino all'attuale revisione (Rev. n. 7 del 23.12.2019).