



IL SERVIZIO CENTRO DIURNO PSICHIATRICO "CORDATA" Ponteranica (Bg), Via Maresana, 75

1) Premesse teorico-culturali

Le premesse del servizio si fondano sull'attuazione delle leggi di riforma sull'assistenza sanitaria (l. 833/78) e di riforma dell'assistenza psichiatrica in particolare (l. 180/78), nonché sui progetti-obiettivo psichiatria sia nazionali sia regionali.

In modo particolare si ispira alla psichiatria di comunità, attraverso l'adesione al lavoro di rete (che non riguarda, quindi, il singolo paziente ma tutta la comunità locale che intrattiene a diverso titolo rapporti con lui) e la centralità della relazione nell'approccio educativo al paziente stesso.

Il Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" fa propri questi due riferimenti culturali fondamentali:

- L'approccio globale alla persona e non alla sola malattia. Ciò in conformità ai principi ispiratori della Legge n. 180/78, della riforma sanitaria e del Progetto Obiettivo Regionale. Sul piano degli obiettivi e su quello operativo, è sua caratteristica quella di integrare aspetti sanitari (connessi o conseguenti la forma patologica) e quelli sociali attinenti la vita di relazione del soggetto, tenendo conto del suo ambiente di provenienza.
- L'integrazione delle risorse pubbliche (servizi, operatori, etc.) con quelle del privato sociale (Cooperativa) che concorrono a delineare una "rete di intervento" articolata, la quale offre, ai soggetti in stato di disagio psichico, più opportunità di presa in carico.

2) Finalità generali

Le finalità generali del Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" sono le seguenti:

- perseguire il benessere delle persone inserite nel progetto e del contesto in cui esse vivono;

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8



Aderente a:

1

- favorire la stabilità e la tutela della salute mentale dei pazienti segnalati ed inseriti;
- prevenire la degenerazione della malattia psichiatrica;
- evitare la cronicizzazione della malattia psichiatrica;
- lottare contro lo stigma che la malattia mentale spesso comporta;
- favorire l'inserimento del paziente nella vita quotidiana nel suo contesto sociale;
- responsabilizzare il territorio rispetto alla presenza della malattia mentale ed alla convivenza con i pazienti.

3) La progettualità del Centro Diurno

3.1 Il Progetto Riabilitativo

Il Progetto riabilitativo si sviluppa attraverso l'area d'intervento che lo ha caratterizzato sin dalla sua fondazione:

3.1.1- **L'ambito propedeutico al lavoro**, attraverso alcune attività presenti nel Servizio.

Alcune attività sono poco strutturate e permettono un'organizzazione flessibile e una distribuzione del lavoro molto varia. Essere all'aria aperta, cambiare spazi, fare diversi incontri con le persone, sono elementi significativi per affacciarsi insieme a scoprire la realtà, rompendo l'isolamento che spesso ha segnato storie personali e sociali. Si tratta di esperienze importanti che permettono di sperimentare e coinvolgere la cosiddetta normalità a saper accogliere e interagire con questi altri volti della realtà concreta.

Altre attività si caratterizzano, invece, per la strutturazione dello spazio, del tempo, dell'attività propedeutica al lavoro. Offrono la possibilità, a quei soggetti che necessitano di contesti definiti e rassicuranti, di sperimentare relazioni "protette" ed attività a contatto con diversi materiali; danno l'opportunità di "costruire prodotti" che hanno una loro consistenza, materialità e visibilità.

3.2 Destinatari

I destinatari del servizio sono soggetti psicotici adulti, in carico alle strutture psichiatriche competenti per zona (Centri Psico-sociali), il cui progetto educativo e terapeutico preveda la positività di un inserimento presso un servizio diurno con finalità riabilitative e risocializzanti.

3.3 Obiettivi

Gli obiettivi del servizio sono:

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

- definire ed applicare un progetto riabilitativo e risocializzante individuale per i pazienti in carico;
- individuare ed applicare le attività e le azioni più idonee al raggiungimento degli scopi di salute mentale dei soggetti inseriti;
- aumentare l'autonomia personale dei pazienti in merito alla cura del sé, alle capacità relazionali, alla gestione della vita quotidiana, alle conoscenze utili in un ambiente lavorativo;
- migliorare le abilità cognitive, tecniche e relazionali dei soggetti inseriti;
- facilitare l'espressione affettiva e comunicativa dei pazienti, nonché la loro capacità di interpretazione dei segni affettivi interni ed esterni e delle relazioni interpersonali;
- costruire progetti educativi individualizzati che pongano al centro la persona in quanto tale, creando percorsi di riabilitazione e di risocializzazione ad hoc;
- creare un conteso relazionale atto ad accogliere la persona in difficoltà;
- stimolare le persone inserite nel Progetto verso un recupero, sia pur parziale, delle proprie potenzialità, sia sul versante manuale (attività occupazionali, capacità di adempiere ai compiti assegnati o di sviluppare iniziative autonome, tenuta sui tempi e ritmi concordati, etc.) sia su quello espressivo-comunicativo (ideazione e gestione del "tempo libero", spazi di espressione verbale e non-verbale, momenti ricreativi, etc.);
- accompagnare le persone inserite ad una riappropriazione di gesti e tempi della quotidianità, alla scelta di contesti di relazione extra-familiari, per ricercare una diversa qualità della vita di tutti i giorni;
- costruire un rapporto più stretto, e di accettazione reciproca, con le famiglie di origine e con il territorio di appartenenza delle persone inserite;
- far acquisire capacità applicabili nel contesto di vita anche al fine di un miglioramento dei rapporti familiari e sociali;
- far evolvere la salute mentale dei soggetti inseriti al fine di individuare modalità di reinserimento nella vita sociale e/o nuovi percorsi riabilitativi e risocializzanti.

3.4 Attività

Le attività previste sono:

3.4.1 Ambito riabilitativo propedeutico al lavoro

Laboratorio Legno

Si propone di coinvolgere gli Utenti nella realizzazione di oggetti regalo in legno e di icone. Usufruibile da maschi e femmine, il laboratorio si caratterizza per la creatività di alcune attività, la flessibilità delle mansioni, i ritmi non elevati, la cura della manualità personale, la "stanzialità" dell'attività.

Attività conto terzi

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:





Si tratta di attività di assemblaggio e/o confezionamento di oggetti di diversa natura (mosaici, calendari, etc.). Il contesto di piccolo gruppo consente di sviluppare una relazione stretta, mediata dalle attività svolte, di sostegno individuale alle persone coinvolte.

Attività di cereria

Questo ambito, adatto ad una utenza sia maschile che femminile, consente di svolgere operazioni di completamento delle attività di una cereria: recupero delle cere, decorazione, inscatolamento, magazzino.

Presenta una notevole flessibilità di mansioni che permettono l'occupazione manuale, anche episodica, di persone non in grado di reggere mansioni complesse o continuative.

Attività di Manutenzione Immobile

Questo ambito, nuovo anch'esso, nasce dal desiderio di implementare le possibilità di impiego e coinvolgimento dell'utenza del centro. La manutenzione complessiva del Maresana Centro Salute Mentale AEPER richiede una costante attenzione sia nelle azioni di pulizia quotidiana nonché nelle azioni per le piccole riparazioni che sia internamente che esternamente alla struttura sono necessarie. In una logica professionale l'utenza, sia maschile che femminile, sarà accompagnata a conoscere e far proprie le logiche nonché le procedure per una buona manutenzione delle strutture.

Le attività propedeutiche al lavoro hanno una grossa valenza riabilitativa in quanto:

- sono occasione di incontro e costruzione di relazioni;
- sono l'espressione semplificata del "saper fare";
- offrono un contenitore per la persona dentro la relazione;
- offrono modalità di "essere parte" oltre le parole;
- permettono di vedere il risultato di una propria azione o di una azione comune;
- consentono di misurarsi con le proprie capacità;
- rappresentano un spazio che non rende dipendenti dalla parola o dalle capacità dell'operatore, ma stimola all'autonomia.

Esiste, per tanti soggetti (anche in manifestazioni particolari della malattia mentale quale, ad esempio, la cronicità), l'opportunità di interagire con i soggetti su dimensioni personali quali la comunicazione, l'espressione di sé, lo sviluppo di capacità relazionali, l'attivazione di risorse carenti attraverso attività più specifiche di risocializzazione.

Servizi Risocializzanti "flessibili"

E' nuovamente la "vita di gruppo" a connotarsi come elemento caratterizzante questa proposta. Essa è rivolta a tutte le persone che partecipano al Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" e si qualifica per la "straordinarietà" (rispetto alla gestione più quotidiana del Servizio) delle proposte che Operatori ed Utenti, insieme, promuovono: proposte in realtà molto semplici (passare una giornata al mare, andare a cena al ristorante...) ma con un carattere di eccezionalità dato dall'opportunità di provarsi in ambienti diversi e di conoscere nuove persone.

3.5 Indicatori di verifica/valutazione

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:



Generalità

La valutazione dell'esito delle attività viene svolta su più livelli:

- attraverso l'osservazione quotidiana dei comportamenti, delle modalità relazionali, dei livelli di autonomia, che viene riportata sulla cartella del soggetto;
- in verifiche periodiche interne all'equipe degli operatori, dove si valutano gli esiti delle esperienze svolte;

in verifiche svolte con l'ente inviante o lo psichiatra di riferimento.

Gli indicatori di verifica sono relativi a:

- la capacità di adempiere ai propri compiti;
- le variazioni rispetto ai comportamenti abituali;
- l'evoluzione delle modalità relazionali e il grado di iniziativa personale adottata;
- la quantità e la qualità delle presenze rispetto alle previsioni;
- l'assunzione di farmaci durante il periodo di presenza nel servizio;
- la presenza di ricadute o recidive durante il periodo di presenza nel servizio diurno e le loro motivazioni;
- test e scale di valutazione somministrate dallo psichiatra del Centro Diurno.

Monitoraggio della soddisfazione

Per ciascun cliente e prendendo in considerazione i diversi requisiti/aspettative da esso espressi, viene di volta in volta individuata la metodologia più corretta per pianificare ed attuare opportune misurazioni. Si identificano pertanto degli adeguati indicatori e predisposti appositi strumenti quali questionari, colloqui ecc. al fine di individuare il posizionamento attuale rispetto alla soddisfazione del cliente e pianificare idonee azioni di miglioramento. Nei casi in cui le informazioni riguardo alla soddisfazione dei clienti siano limitate è necessario rilevare il posizionamento della cooperativa in merito, per riuscire successivamente fare valutazioni e a fissare obiettivi di miglioramento.

I committenti, attraverso la compilazione di un questionario a risposte chiuse inerente al gradimento delle prestazioni fornite e la risposta alle aspettative attivate, manifestano i propri giudizi sui servizi e le prestazioni erogate; tali questionari sono somministrati periodicamente (annualmente) dal Coordinatore del Servizio in collaborazione con i Responsabili di Area, al responsabile di commessa per il servizio inviante che li trasmette al medico referente per l'utente.

Viene in questo modo valutato:

- il livello di professionalità, di flessibilità, di risposta del personale operativo del servizio;
- il coinvolgimento del committente e il coordinamento col personale;
- la documentazione eventualmente prodotta;
- la percezione della soddisfazione dell'utente.

Agli utenti viene periodicamente somministrato un questionario di valutazione del livello di soddisfazione rispetto all'unità operativa che consente di individuare azioni di miglioramento; tale questionario è somministrato dall'Operatore Referente per l'Utente in collaborazione con il Coordinatore del Servizio, generalmente una volta l'anno e permette di valutare:

- la qualità della struttura
- la qualità dei servizi offerti
- l'organizzazione della vita nella struttura;

- le informazioni erogate dal servizio.

Le elaborazioni che vengono effettuate sugli strumenti suddetti sono essenzialmente statistiche (distribuzione percentuale delle risposte, eventualmente scostamenti rispetto alla media).

Monitoraggio e miglioramento del processo e del prodotto

Vengono realizzate azioni relative a misurazioni, analisi e miglioramento a tutti i livelli, riconoscendone la primaria necessità e fondando su di esse la programmazione delle attività future. Si individuano i seguenti livelli:

- misurazioni, analisi e miglioramento relative alla gestione delle attività e della struttura
- misurazioni, analisi e miglioramento relative all'evoluzione del progetto riabilitativo.

Misurazione, Monitoraggio, Indicatori

La gestione delle attività e della struttura viene verificata/valutata nel corso delle Riunioni di Equipe e con il Responsabile di Area (documentate dagli appositi Registri).

Indicatori dell'efficacia/efficienza del processo sono:

- il livello di "saturazione" della struttura (n° utenti/n° operatori), anche in casi di "sospensione" di alcuni utenti;
- la corretta gestione della "quotidianità" (rispetto degli orari, delle norme "non scritte", delle procedure, degli approvvigionamenti);
- la garanzia della "copertura" degli orari da parte degli operatori, senza eccessivi carichi di lavoro sui singoli;
- la rapidità di risposta alle situazioni di emergenza o disagio, anche lieve (guasti, allontanamento degli utenti, situazioni di crisi personale...);
- la capacità di rispondere alle esigenze dei singoli utenti con soluzioni adeguate (anche per tutto il gruppo, come nel caso delle attività "straordinarie").

L'evoluzione dell'efficacia del Progetto Individuale viene verificata-valorizzata nel corso delle riunioni di equipe e con i servizi inviati (documentate dagli appositi registri).

Indicatori dell'efficacia/efficienza del processo sono:

- il livello di autonomia dell'utente (misurabile anche da piccoli "segnali", quali ad esempio la capacità di realizzare autonomamente piccoli lavori manuali...)
- la capacità di interazione/integrazione con l'ambiente, (misurabile anche attraverso la resa lavorativa, la puntualità, la capacità di dialogo, le relazioni personali intrecciate...)

Strumenti di misura

La cooperativa utilizza per il monitoraggio e la misurazione dei propri processi appropriati strumenti di rilevazione, quali questionari, schede, ecc. Poiché tali strumenti si configurano come dispositivi di monitoraggio e misurazione, essi sono sottoposti a periodica taratura allo scopo di garantirne la continua efficacia.

Relativamente all'unità operativa tali dispositivi sono:

- il questionario di soddisfazione dell'utente
- il questionario di soddisfazione del committente

Essi vengono verificati, con cadenza biennale, nel corso di una riunione di Equipe, cui partecipa il Responsabile Qualità, in cui vengono proposti eventuali aggiornamenti/integrazioni della struttura e dei contenuti.

4. Le metodologie

Le metodologie nell'ambito delle attività riabilitative attengono alla definizione di azioni propedeutiche al lavoro.

Nel contesto di attività a carattere manuale semplici ed immediatamente eseguibili vengono modulate azioni che il soggetto inserito può svolgere da solo o attraverso la collaborazione con altre persone.

Il contesto prevede la presenza di più persone, tra cui il referente dell'attività che individua e spiega al soggetto inserito i tempi indicativi di lavoro, le modalità di utilizzo dei materiali, le sequenze di lavoro, le caratteristiche del prodotto finito, le pause accordate.

L'attività riabilitativa non preclude mai la possibilità di distacco temporaneo per i soggetti che necessitano tempi e modalità curati individualmente, colloqui, momenti di ascolto individuale.

Il contesto permette ampie relazioni con le altre persone presenti, elemento questo importante a livello metodologico e di verifica del progetto.

Nell'ambito risocializzante le metodologie sono più attinenti alla messa in grado del soggetto di esprimere qualcosa di sé attraverso la comunicazione verbale (discussione di temi...), la comunicazione nonverbale, momenti di espressività (atelier di pittura, uso di materiali poveri, momenti ludici e ricreativi...).

I soggetti inseriti vengono sollecitati, per quanto nelle loro possibilità, ad organizzare comunemente il proprio tempo, e ad individuare tempi, modalità e contenuti di gite, escursioni, momenti sportivi.

5. L'organizzazione del Centro Diurno

5.1 Le Risorse Umane del Centro Diurno e le funzioni esercitate

Elenchiamo le funzioni ed i responsabili del coordinamento e delle attività, nonché della organizzazione interna del Servizio.

Direttore Sanitario

- è responsabile della corretta applicazione delle normative in materia igienico-sanitaria;
- è responsabile della corretta gestione della Cartella Sanitaria Utente e dell'eventuale custodia e gestione dei farmaci;
- valuta le richieste di inserimento nel Centro Diurno Psichiatrico;
- collabora nella definizione delle dimissioni degli utenti;
- si mantiene in collegamento con il Coordinatore per monitorare l'andamento del Servizio (aspetti educativi, organizzativi, gestionali, etc.).

Medico psichiatra del Centro Diurno

- valuta le condizioni e le modificazioni delle condizioni medico-psichiatriche dei soggetti inseriti in rapporto alle relazioni iniziali;
- compila la Cartella Sanitaria Utente nella parte relativa al medico psichiatra;
- valuta eventuali modificazioni nell'approccio riabilitativo e terapeutico al paziente;
- valuta le richieste di inserimento nel Centro Diurno Psichiatrico;
- collabora nella definizione delle dimissioni degli utenti;
- si mantiene in collegamento con il Coordinatore per monitorare l'andamento del Servizio (aspetti educativi, organizzativi, gestionali, etc.);
- partecipa agli incontri di valutazione dei soggetti di cui viene proposto l'inserimento e di verifica dell'andamento dei progetti con i servizi inviati.

Coordinatore del Centro Diurno

- E' il responsabile del Servizio e dei Progetti Educativi Individuali;
- coordina le diverse funzioni nel lavoro di équipe;
- verifica la programmazione delle attività sia dell'ambito riabilitativo propedeutico al lavoro che dell'ambito riabilitativo risocializzante;
- tiene i collegamenti con le famiglie degli Utenti e con i Servizi inviati;
- cura la rilevazione dei fabbisogni formativi all'interno dell'équipe;
- ha la referenza degli Obiettori di Coscienza assegnati al Servizio, in raccordo con il Responsabile Obiettori di Coscienza della Cooperativa, con il Responsabile dell'Ambito Riabilitativo propedeutico al Lavoro e con il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali;
- ha la referenza dei Volontari che operano nel Servizio, in raccordo con il Responsabile Volontari della Cooperativa, con il Responsabile dell'Ambito Riabilitativo propedeutico al Lavoro e con il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali;
- tiene i rapporti con il Responsabile Area Psichiatria della Cooperativa per verificare l'andamento del Servizio e progettarne gli sviluppi futuri;
- tiene i rapporti con il Consulente Psicologo del Servizio, con il Medico Psichiatra e con il Direttore Sanitario.

Psicologo consulente

- effettua colloqui di orientamento e valutazione con gli utenti inseriti al fine di valutarne il percorso tra i diversi servizi del Centro;
- si prende cura degli operatori del Centro Diurno attraverso la valorizzazione delle potenzialità professionali di ognuno, il monitoraggio dei ruoli e delle funzioni interni all'équipe operatori, l'individuazione del fabbisogno formativo interno, l'individuazione dei livelli di sofferenza dei processi operativi e la gestione delle eventuali problematiche interne;
- supporta il Coordinatore del Servizio nell'attività di coordinamento delle diverse funzioni dell'Equipe Operatori.

Infermiere Professionale

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

- Viene prevista la reperibilità, al bisogno, di un infermiere professionale che garantisca la somministrazione di eventuali terapie all'utente che debba assumerle durante le fasce orarie di inserimento al Centro Diurno.

Educatori

- seguono la parte educativa dei Progetti Educativi Individuali;
- si occupano della programmazione e della gestione delle attività;
- partecipano all'Equipe Operatori del Servizio;
- si occupano della "cura" di tutti gli spazi fisici del Servizio;
- curano l'aspetto relazionale del rapporto con Volontari ed Obiettori di Coscienza.

Tra gli Educatori vengono, inoltre, individuati i seguenti ruoli specifici:

Responsabile Educativo dei Progetti Individuali

- partecipa alla gestione delle attività;
- in collaborazione con gli altri Educatori, cura che la traduzione pratica dei Progetti Individuali sia coerente con gli obiettivi prefissati;
- è responsabile della gestione del *Diario di Bordo*, in collegamento con il Coordinatore del Servizio e gli altri Educatori;
- collabora con il Coordinatore al monitoraggio dei Progetti Individuali;
- partecipa agli incontri di verifica dei Progetti Individuali con i Servizi invianti.

Responsabile dell'Ambito Riabilitativo propedeutico al Lavoro

- organizza le attività;
- partecipa alla gestione delle attività;
- tiene i rapporti con i Clienti che acquistano i "prodotti e servizi" oggetto dell'attività riabilitativa.

Educatore di Riferimento dell'Utente

- segue costantemente l'Utente nelle attività;
- collabora con il Coordinatore al monitoraggio del Progetto Individuale dell'Utente;
- contribuisce alla gestione del *Diario di Bordo*.

Responsabile Automezzi

- predispose, relativamente ad ogni singolo mezzo in dotazione al Servizio, la *Scheda Manutenzione Automezzo*;
- provvede a far eseguire gli interventi di manutenzione pianificati entro le scadenze previste;
- rileva la necessità di eventuali interventi di natura straordinaria;
- settimanalmente provvede a pianificare l'utilizzo dei mezzi in dotazione al Servizio.

Responsabile Manutenzione Impianti di Riscaldamento

- verifica la tempestiva esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria degli impianti;
- rileva la necessità di far eseguire interventi di manutenzione straordinaria.



Volontario

- è una presenza significativa nelle relazioni con l'Utente e di supporto alle attività.

Ulteriori risorse umane e professionali presenti nell'erogazione del servizio del Centro Diurno psichiatrico, sia interne alla Cooperativa sia esterne ad essa

Il processo di assegnazione degli Operatori al Centro Diurno ha tenuto conto delle caratteristiche degli Operatori (esperienza, formazione specifica, caratteristiche personali), delle esigenze del Servizio, delle necessità dell'Utenza, nonché degli standard di personale stabiliti dalla legislazione in vigore.

Ogni sei mesi, o con frequenza maggiore in caso di necessità, il Responsabile dell'Area Psichiatria incontra l'Equipe Operatori per monitorare il funzionamento del Servizio, per verificare l'andamento del lavoro di équipe e rilevare eventuali esigenze dell'Equipe stessa.

Inoltre, sempre con frequenza semestrale, o maggiore in caso di necessità, il Coordinatore, lo Psichiatra e il Consulente Psicologo incontrano il Responsabile di Area al fine di verificare l'andamento del Servizio, rilevare eventuali nodi critici, delineare i possibili sviluppi del Centro Diurno.

Il Responsabile della Logistica garantisce la presenza e la manutenzione delle infrastrutture (spazi e attrezzature) adeguate ai requisiti dell'organizzazione.

Il Responsabile Organizzativo, per la parte che gli compete (luci, rumori, divieti...), e il Responsabile Risorse Umane, per la parte riguardante il "clima aziendale", assicurano e mantengono ambienti di lavoro congrui agli scopi dell'organizzazione al fine di garantire la corretta realizzazione del servizio.

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione garantisce l'esistenza del documento di valutazione dei rischi e tutti gli elementi necessari alla gestione della sicurezza interna all'ambiente di lavoro.

Gli automezzi, le attrezzature, i macchinari (pressa, macchine per la falegnameria, muletto, etc.) necessari all'erogazione del Servizio, sono di proprietà della Cooperativa. Essi, in quanto strumenti di lavoro, sono un tramite che facilita la realizzazione del progetto educativo del Servizio, ma che non può essere considerato un aspetto indispensabile o insostituibile. Pertanto **eventuali guasti temporanei agli strumenti di lavoro, non compromettono le possibilità di erogazione del Servizio**, sempre garantita da opportuni aggiustamenti organizzativi.

Tutti i macchinari e le attrezzature impiegati nell'Unità Operativa per la realizzazione delle attività propedeutiche al lavoro, vengono utilizzati esclusivamente dagli Educatori che, pertanto, prendono tutte le precauzioni necessarie per garantire l'assoluta tutela degli Utenti.

L'unità operativa ha in dotazione alcuni mezzi di trasporto (autoveicoli ad uso promiscuo, autocarro), che possono essere guidati esclusivamente dagli Operatori, per consentire:

- l'accesso al Servizio, e il successivo rientro a casa degli Utenti;
- la realizzazione delle attività riabilitative sia nell'ambito propedeutico al lavoro che in quello risocializzante.

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:

10



Presso l'Unità Operativa è individuato un Responsabile Automezzi. Questi, ha il compito di predisporre, relativamente ad ogni singolo mezzo in dotazione al Servizio, la *Scheda Manutenzione Automezzo* nella quale:

- vengono pianificati gli interventi di manutenzione;
- viene annotata l'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e degli eventuali interventi aggiuntivi.

Il Responsabile Automezzi, inoltre, provvede settimanalmente a pianificare l'utilizzo dei mezzi in dotazione all'Unità Operativa.

Presso l'Unità Operativa è individuato un Responsabile Impianti di Riscaldamento, il quale:

- verifica la tempestiva esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria;
- rileva la necessità di far eseguire interventi di manutenzione straordinaria.

Il Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" dispone anche di uno **spazio refettorio, per il pranzo** degli Utenti, degli Operatori e dei Volontari presenti. I pasti vengono preparati nell'attigua cucina.

Le attività di pulizia della struttura sono assegnate agli operatori.

5.2 Tempi di apertura

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 17.00.

E' inclusa nell'orario un'ora per la consumazione del pranzo che fa in ogni caso parte del progetto verso gli utenti e costituisce momento di cura ed attenzione verso gli stessi.

6. Standard Strutturali

6.1 Requisiti generali della struttura

Il Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia di:

- protezione antisismica;
- protezione antincendio;
- protezione acustica;
- sicurezza elettrica e continuità elettrica;
- sicurezza antinfortunistica;
- igiene dei luoghi di lavoro;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- smaltimento dei rifiuti;



- condizioni microclimatiche;
- impianti di distribuzione dei gas;
- certificazione di agibilità.

6.2 Localizzazione

Il Servizio è situato nel paese di Ponteranica, in posizione splendida per il suo contesto naturale, affacciato sulla pianura bergamasca che all'inizio delle valli imagna e brembana. Il contesto è residenziale e, seppur appartato, è nei pressi del centro del paese nonché a pochi minuti dal centro di Bergamo, il capoluogo provinciale.

Esistono inoltre continue e importanti relazioni del Centro Diurno e dei suoi operatori con le autorità locali, attività commerciali, volontariato, gruppi, cittadini sia di Ponteranica che di Bergamo. La struttura è inoltre collegata ai Servizi socio-sanitari delle ASST di Bergamo, Treviglio e Seriate grazie ai pluriennali rapporti di convenzione che con esse sono stati stipulati sin dagli anni Ottanta. In particolare vi sono rapporti con:

- servizi sanitari di base;
- servizi di riabilitazione;
- servizi rientranti nell'area degli interventi a carattere socializzante (attività culturali, ricreative, sportive, del tempo libero).

6.3 Articolazione della struttura

La struttura è costituita dai seguenti spazi:

- spazi per attività di ufficio e segreteria;
- ambulatorio;
- spazio per attività riabilitative risocializzanti;
- spazi per attività riabilitative propedeutiche al lavoro (laboratorio legno, attività conto terzi, attività di cereria);
- spazi adibiti a magazzino;
- spazio refettorio;
- spazio per esposizione "lavori";
- servizi igienici;
- disimpegno e spazi di servizio;
- spazio esterno per attività ricreative e animative
- spazio esterno per lo scarico e stoccaggio carta e materie seconde.

7. Procedure di erogazione del servizio

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:

12



Accettazione

Il Centro Diurno eroga servizi diurni psichiatrici ai sensi di quanto stabilito dalla D.G.R. n. 38133 del 1998.

Esso però non si concepisce quale unità a sé stante, isolata dal contesto degli altri servizi psichiatrici; al contrario è fortemente integrata nella Conferenza di Servizio del Dipartimento di Salute Mentale di Bergamo.

In quella sede si è decisa una procedura di discussione ed inserimento dei singoli casi nei servizi diurni della Provincia di Bergamo che vede riunita la maggior parte delle risorse psichiatriche semiresidenziali esistenti con il coordinamento del servizio day-care del DSM stesso.

Scopo del gruppo è avviare percorsi individualizzati (socializzazione, riabilitazione, inserimenti lavorativi protetti e nel mondo del lavoro, etc.) con persone in carico ai Centri Psico-Sociali, cercando di raccordare gli interventi attivati da soggetti del pubblico e del privato sociale.

Il Gruppo Orientamento Lavoro si incontra con cadenza quindicinale.

All'interno del G.O.L., a cura delle Equipe Referenti, vengono presentati i casi segnalati. Tali presentazioni sono fatte solo verbalmente, senza la consegna di documentazione scritta.

A seguito della presentazione del caso, è possibile individuare il servizio idoneo e disponibile ad accogliere l'Utente.

Nell'ambito del G.O.L., la Cooperativa A.E.P.E.R è rappresentata dal Coordinatore del Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" o, in sua assenza, da un Educatore.

Nel caso in cui, nell'ambito del G.O.L., il Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" venga ritenuto idoneo all'inserimento di un Utente, è il Coordinatore del Servizio che dichiara la disponibilità o meno ad accogliere la richiesta di inserimento, facendo particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- la disponibilità di posti liberi all'interno del Servizio;
- l'adeguatezza del Servizio ai bisogni dell'Utente, per come sono stati presentati;
- la compatibilità dell'Utente con il gruppo di Utenti già presenti nel Servizio.

Se la domanda di inserimento viene accettata, il Coordinatore del Servizio fissa un incontro di approfondimento del caso con l'Equipe Referente dell'Utente (Equipe del Centro Psico-Sociale ovvero del Day Care) al quale partecipa anche il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali.

Scopi dell'incontro sono l'approfondimento della situazione segnalata e una prima definizione progettuale, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- i bisogni dell'Utente;
- i possibili obiettivi generali del progetto individuale;
- la fase di osservazione all'interno del Servizio;
- i tempi indicativi di frequentazione del Servizio;
- l'ambito di inserimento all'interno del Servizio.

In accordo con l'Equipe Referente dell'Utente viene anche fissata la data in cui l'Utente conoscerà il Servizio e gli Operatori dello stesso.

Ai Servizi inviati vengono anche richieste la formalizzazione della domanda di inserimento dell'Utente (tramite una lettera scritta) e l'invio di una relazione di presentazione del caso, che vengono conservate nella *Cartella Sanitaria Utente*.

Il Coordinatore del Servizio dà comunicazione dell'inserimento, oltre a fornire una prima presentazione del caso, all'interno dell'Equipe Operatori del Servizio.

L'incontro di conoscenza del Servizio e degli Operatori, concordato con l'Equipe Referente dell'Utente, si svolge con la presenza della Figura Referente dell'Utente (Psichiatra o Assistente Sociale, o Infermiere, o Educatore), del Coordinatore del Servizio, del Responsabile Educativo dei Progetti Individuali (in caso di assenza è comunque presente un altro Educatore del Servizio).

Nel caso in cui l'impatto con il Servizio e i suoi Operatori sia positivo, e l'Utente esprima un parere favorevole, con quest'ultimo viene concordata un'ipotesi di progetto, definendone insieme gli obiettivi ed esplicitando:

- l'inizio della frequentazione del Servizio;
- i tempi di presenza;
- l'ambito di inserimento (propedeutico al lavoro e/o risocializzante).

Nel caso in cui, invece, l'impatto con il Servizio non sia positivo, l'inserimento nel Servizio non ha luogo, rimanendo, comunque, come opportunità aperta per il futuro.

Talvolta, in alcune situazioni particolari e per facilitare ulteriormente il primo approccio al Servizio, l'Equipe Referente dell'Utente chiede di poter far conoscere all'Utente il Servizio e i suoi Operatori, senza che vi siano stati né la presentazione del caso all'interno del Gruppo Orientamento Lavoro, né l'incontro di approfondimento del caso tra l'Equipe Referente dell'Utente e il Coordinatore del Servizio.

Nel caso in cui il primo approccio al Servizio sia valutato positivamente, il Coordinatore del Servizio dichiara l'Utente idoneo all'inserimento, previo il necessario approfondimento del caso.

A questo punto si riprende l'iter originario di inserimento nel Servizio.

La fase di accettazione si conclude al momento dell'inserimento effettivo nel Servizio.

Osservazione

La fase di Osservazione ha inizio con l'effettivo ingresso dell'Utente, il quale prende visione del *Libro Presenze*, sul quale dovrà apporre la propria firma di presenza, ogni giorno di frequentazione del Servizio.

La fase di Osservazione ha una durata variabile da soggetto a soggetto, che viene concordata con l'Equipe Referente dell'Utente, in seguito all'incontro di approfondimento del caso.

Essa è finalizzata alla rilevazione di aspetti molto importanti ai fini della definizione del progetto individuale:

- i bisogni di relazione;
- la ricerca di figure di riferimento;
- le dinamiche relazionali (con gli altri Utenti, con gli Educatori, con i Volontari e gli Obiettori di coscienza);
- la percezione delle proprie condizioni di salute;
- le capacità e potenzialità personali;
- i livelli di autonomia o dipendenza (nelle relazioni, nelle attività pratiche, negli spostamenti, etc.).

Fondamentale è, in questa fase, la dimensione dell'accoglienza della persona che consente la graduale conoscenza di spazi, persone, attività e che è premessa ineludibile nella costruzione di rapporti fiduciosi.

Peraltro il Coordinatore del Servizio provvede a rendicontare mensilmente al Committente l'andamento dettagliato delle presenze degli Utenti.

Il monitoraggio delle presenze quotidiane è consentito anche dal *Piano Presenze Utenti*, redatto settimanalmente dal Coordinatore e sul quale sono indicati per ogni Utente:

- l'ambito di riferimento;
- giorni e la fascia oraria in cui dovrebbe essere presente.

Nel corso della fase di Osservazione vengono, quindi, raccolti i primi elementi necessari alla definizione di un'ipotesi di Progetto Individuale, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- il rapporto con l'esperienza (relativamente ad orari, mansioni, motivazioni, potenzialità, capacità di tenuta complessiva, etc.);
- le relazioni con il gruppo Utenti;
- le relazioni con gli Operatori;
- l'area degli interessi e dei bisogni (espressi o inespressi);
- le problematiche rilevate (relativamente al lavoro, ai rapporti, alla gestione del sé, etc.);
- la percezione della propria situazione da parte dell'Utente;
- ulteriori informazioni ed elementi di conoscenza, non forniti dai Servizi invianti, che vengono rilevati in seguito all'osservazione della persona.

Definizione del Progetto Individuale

La definizione del Progetto Individuale è preceduta da alcuni momenti di verifica.

Innanzitutto una verifica interna all'Equipe Operatori del Servizio. Alla luce di quanto emerso durante la fase di Osservazione, l'Equipe individua gli obiettivi progettuali prioritari che intende condividere con i Servizi invianti.

Un secondo momento di verifica prevede la presenza dell'Utente, del Coordinatore del Servizio, dello Psicologo, del Responsabile Educativo dei Progetti Individuali e/o dell'Educatore di Riferimento.

Un ulteriore livello di verifica coinvolge i Servizi invianti, con i quali vengono condivise le linee progettuali impostate dall'Equipe Operatori. Agli incontri di verifica partecipano il Coordinatore del Servizio, il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali e/o l'Educatore di Riferimento dell'Utente.

Nel corso della fase di Osservazione, con i Servizi invianti possono essere programmati più incontri di verifica.

Il Progetto Individuale definisce:

- gli obiettivi a breve, medio e lungo termine
- le attività individuali e le attività di gruppo
- gli indicatori, i tempi e le modalità di verifica.

Esso viene aggiornato "in itinere" e prevede la periodica valutazione degli obiettivi stabiliti.

Entro un mese dalla chiusura della fase di Osservazione, coincidente con l'ultima verifica con l'Equipe Referente dell'Utente, il Coordinatore del Servizio, in stretta collaborazione con lo Psicologo, lo Psichiatra e il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali, provvede alla stesura del Progetto Individuale.



Una relazione di sintesi del Progetto Riabilitativo Individuale viene trasmessa ai Servizi inviati.

Controllo della progettazione

La verifica della Qualità del Progetto viene identificata nella rispondenza del Progetto stesso ai bisogni evidenziati. Essa viene verificata durante il processo della Progettazione. Il rispetto dei requisiti di base viene garantito attraverso la pianificazione e l'esecuzione di riesami e verifiche, oltre che dall'attività di validazione.

L'attività di riesame viene effettuata all'interno dell'equipe di riferimento, con cadenza periodica e prima della stesura/revisione del progetto individuale.

Erogazione del Servizio

Una volta definito il Progetto Riabilitativo esso viene posto in pratica nella quotidianità delle esperienze del servizio; sono quindi anche fondamentali alcuni passaggi di verifica o di "sospensione".

Attività quotidiane

Il Progetto riabilitativo si sviluppa attraverso le attività propedeutiche al che lavoro hanno una grossa valenza riabilitativa in quanto sono occasione di incontro e costruzione di relazioni; sono l'espressione semplificata del "saper fare"; offrono un contenitore per la persona dentro la relazione; offrono modalità di "essere parte" oltre le parole; permettono di vedere il risultato di una propria azione o di una azione comune; consentono di misurarsi con le proprie capacità; rappresentano un spazio che non rende dipendenti dalla parola o dalle capacità dell'operatore, ma stimola all'autonomia.

Esse, come già riportato al punto 3.4 del presente documento, sono:

- Laboratorio Legno
- Attività conto terzi
- Attività di cereria
- Cucina
- Manutenzione Immobile

A questi si aggiungono servizi risocializzanti "flessibili" che si qualificano per la "straordinarietà" (rispetto alla gestione più quotidiana del Servizio) delle proposte che Operatori ed Utenti, insieme, promuovono: proposte in realtà molto semplici (passare una giornata al mare, andare a cena al ristorante...) ma con un carattere di eccezionalità dato dall'opportunità di provarsi in ambienti diversi e di conoscere nuove persone.

Tirocinio Risocializzante

Un aspetto rilevante del progetto educativo del Servizio è il riconoscimento, sul piano economico, dell'attività riabilitativa, sia propedeutica al lavoro che risocializzante, svolta dagli Utenti.

Tale riconoscimento individua diversi livelli di partecipazione all'attività del Servizio, a cui corrispondono contributi economici di importo differente:

Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8



Aderente a:

16

- 1^ fascia – partecipazione molto attiva nell'ambito propedeutico al lavoro;
- 2^ fascia – partecipazione discretamente attiva nell'ambito propedeutico al lavoro;
- 3^ fascia – partecipazione all'ambito riabilitativo risocializzante.

Mensilmente per ciascun Utente, in base alla fascia di riferimento e alle ore di presenza registrate, viene determinato l'importo del contributo. L'Ufficio Contabilità provvede a predisporre i contributi che, materialmente, vengono consegnati agli Utenti dagli Operatori del Servizio, dietro firma di una ricevuta.

Accesso al Servizio e rientro a casa

Alcuni Utenti, con un maggior livello di autonomia, raggiungono il Servizio con il proprio mezzo o utilizzando mezzi di trasporto pubblici, a seguito di precisi accordi tra la famiglia dell'Utente ed i Servizi invianti.

Altri Utenti vengono accompagnati dai familiari.

Ma, al fine di consentire l'accesso al Servizio da parte degli Utenti con minor grado di autonomia, è **strutturato un servizio di trasporto.**

Allo scopo di garantire l'efficienza di questo tipo di servizio, sul *Piano Presenze Utenti*, redatto settimanalmente dal Coordinatore, viene indicato per ogni Utente il punto di ritrovo cittadino scelto come riferimento.

In casi specifici, e dietro accordo con i Servizi invianti, per un Utente possono essere concordati differenti tempi di accesso al Servizio e di rientro a casa.

Monitoraggio, evoluzioni, verifiche del Progetto Riabilitativo Individuale

Il Progetto Individuale è uno strumento di lavoro dinamico e, in quanto tale, oggetto di un indispensabile lavoro di monitoraggio e di verifica che avviene in sedi diverse.

Equipe Operatori

Il Progetto Individuale viene sottoposto a verifica, all'interno dell'Equipe Operatori, ogni sei mesi anche se possono essere previste verifiche più frequenti, in caso di necessità.

L'andamento del Progetto Individuale viene verificato anche con l'Utente, almeno ogni sei mesi. A tali incontri di verifica partecipa sempre il Coordinatore del Servizio e può essere prevista la presenza del Responsabile Educativo dei Progetti Individuali e/o dell'Educatore di Riferimento dell'Utente e lo Psicologo.

Ogni sei mesi il Progetto Individuale viene verificato con l'Equipe Referente dell'Utente. Agli incontri di verifica partecipano il Coordinatore del Servizio, il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali e/o l'Educatore di Riferimento dell'Utente.

Talvolta, in situazioni di particolare rilevanza e/o urgenza, avvengono delle verifiche telefoniche con i Servizi invianti.

Sospensione del Servizio all'Utente

L'inserimento di un Utente nel Centro Diurno Psichiatrico "Cordata" può essere temporaneamente sospeso, al verificarsi delle seguenti situazioni:

- esplicita richiesta dell'Utente agli Operatori del Centro Diurno "Cordata";
- esplicita richiesta dell'Utente all'Equipe Referente dei Servizi invianti;

- richiesta del Direttore Sanitario, del Medico Psichiatra o del Coordinatore del Centro Diurno "Cordata" all'Equipe Referente dell'Utente, a seguito di attenta valutazione all'interno dell'Equipe Operatori;
- decisione dell'Equipe Referente dell'Utente, concordata con il Coordinatore del Centro Diurno "Cordata";
- aggravamento della patologia dell'Utente o altra causa rilevante indipendente dalla volontà dell'Utente, dell'Equipe Referente dei Servizi invianti, dell'Equipe Operatori del Centro Diurno "Cordata";
- abbandono del Servizio da parte dell'Utente.

Con l'Equipe dei Servizi invianti viene stabilito il periodo di sospensione dal Servizio, variabile da persona a persona, in relazione ai motivi della sospensione stessa.

La sospensione del Servizio all'Utente viene formalizzata ai Servizi invianti tramite una comunicazione scritta, fotocopia della quale è conservata nella *Cartella Sanitaria Utente*.

Durante il periodo di sospensione concordato, vengono mantenuti i collegamenti con i Servizi invianti (tramite incontri o contatti telefonici), per monitorare la situazione dell'Utente.

Al termine del periodo di sospensione concordato, ovvero prima in caso di necessità, il Coordinatore del Servizio, il Responsabile Educativo dei Progetti Individuali e/o l'Educatore di Riferimento dell'Utente, incontrano l'Equipe Referente dell'Utente, allo scopo di decidere la riammissione o la dimissione dell'Utente.

Dimissione dell'Utente

L'Utente viene dimesso dal Centro Diurno Psichiatrico "Cordata", al verificarsi delle seguenti situazioni:

- conclusione o evoluzione del Progetto Individuale;
- esplicita richiesta dell'Utente agli Operatori del Centro Diurno "Cordata";
- esplicita richiesta dell'Utente all'Equipe Referente dei Servizi invianti;
- richiesta del Coordinatore del Centro Diurno "Cordata" all'Equipe Referente dell'Utente, a seguito di attenta valutazione all'interno dell'Equipe Operatori (al termine della Fase di Osservazione o durante il Progetto Individuale);
- decisione dell'Equipe Referente dell'Utente, concordata con il Coordinatore del Centro Diurno "Cordata";
- decesso dell'Utente.
- Ogni dimissione dell'Utente dal Servizio viene condivisa con l'Equipe Referente dell'Utente.

La dimissione dell'Utente dal Servizio viene formalizzata ai Servizi invianti tramite una comunicazione scritta.