



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Psichiatrico “Eureka”
Pontevecchio (BS)

Carta dei Servizi

Rev. n. 07 del 26 marzo 2026

Centro Diurno Psichiatrico “Eureka”

Via Ottavio da Pontevico, 32 – 25026 Pontevico (BS)

Tel. 030930283 Cell. 3499826782

Email centro.diurno@ilgabbiano.it • salutementale.ilgabbiano@pec.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1. <u>La Cooperativa</u>	4
2. <u>Orientamento del servizio</u>	6
3. <u>Obiettivi</u>	6
4. <u>Il Centro Diurno</u>	7
5. <u>Mission</u>	7
6. <u>Finalità</u>	7
7. <u>Presentazione del Centro</u>	7
8. <u>Obiettivi</u>	8
9. <u>Dove ci troviamo, come raggiungerci</u>	8
10. <u>Descrizione degli ambienti</u>	9
11. <u>Modalità di ammissione</u>	9
12. <u>Attività espletate</u>	11
13. <u>Strumenti</u>	11
14. <u>Personale</u>	11
15. <u>Servizio di ristorazione</u>	11
16. <u>Tutela della Privacy</u>	11
17. <u>Formazione</u>	12
18. <u>Rapporti con i familiari</u>	12
19. <u>Rapporti con il territorio</u>	12
20. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012</u>	13
21. <u>Partecipazione</u>	14
22. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	14
23. <u>Conclusioni</u>	14

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto “Il Gabbiano”, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi del Centro Diurno Eureka, affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi. La Cooperativa “Il Gabbiano” vuole offrire servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.

1. La Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell’art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991. Il nostro obiettivo è l’organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi orientati al perseguimento dell’interesse generale della comunità, alla promozione umana e all’integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate. Ispirandoci ai principi del movimento cooperativo internazionale — mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, e radicamento territoriale — affrontiamo le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo. La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- Servizi socio-assistenziali,
- Servizi socio-sanitari e sanitari,
- Servizi educativi e riabilitativi,
- Ecologia e ambiente, verde e florovivaismo,
- Informatica,
- Produzione e commercializzazione di beni,
- Pulizie civili e industriali,
- Lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- Servizi conto terzi,
- Formazione specialistica,
- Altre attività affini o connesse.

La Direzione Generale promuove un modello di gestione integrato, efficace e orientato al coinvolgimento attivo di tutti gli attori, attraverso:

- La definizione di obiettivi misurabili e il riesame degli indicatori di performance;
- L’assegnazione delle responsabilità nei processi organizzativi;
- La promozione della motivazione, della collaborazione e dello spirito di iniziativa;
- La formazione e sensibilizzazione del personale e dei partner;
- Il mantenimento degli accreditamenti e il rispetto degli standard di qualità;
- L’orientamento costante al miglioramento continuo.

Questa Policy è parte integrante del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e sarà oggetto di periodica diffusione, verifica e aggiornamento.

1.1 Gli obiettivi della Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- Rilevare e interpretare i bisogni reali delle persone fragili, fornendo risposte efficaci;
- Promuovere l’integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione sociale;
- Offrire lavoro stabile e sicuro, valorizzando il contributo dei nostri collaboratori;
- Garantire percorsi di formazione continua per la crescita personale e professionale;
- Accompagnare le persone svantaggiate nel re-inserimento nel mercato del lavoro;
- Favorire uno sviluppo sostenibile, etico e compatibile con l’ambiente e la società.

1.2 La nostra Vision

Crediamo in:

- Un modello d’impresa più umano e inclusivo;
- Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;
- Progetti concreti per diffondere la cultura dell’accoglienza e della tolleranza;
- Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d’impresa.

1.3 La nostra Mission

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

1.4 I Valori che ci guidano

I principi che guidano ogni nostra azione sono:

- Trasparenza gestionale
- Eccellenza professionale
- Rispetto della persona
- Responsabilità sociale
- Impegno per la comunità
- Innovazione e miglioramento continuo
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione della dignità lavorativa ed economica.

1.5 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa. Il 7/11/2022 il Consiglio di Amministrazione ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: “Il Gabbiano”, assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell’integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent’anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell’Ente Gestore “Il Gabbiano”, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d’interessi: “Il Gabbiano” impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

2. Orientamento del Servizio

L’inserimento dei servizi dedicati alla Salute Mentale della Cooperativa in ambito sanitario non ne limita la visione: il disagio psichico viene affrontato con un approccio olistico, che mette al centro la persona e non la sua malattia. Questa prospettiva si traduce in modelli assistenziali e riabilitativi volti a:

- Valorizzare le risorse individuali: promuovendo l'empowerment e attivando processi di "guarigione sociale" per restituire dignità e favorire l'integrazione.
- Costruire progetti personalizzati e sostenibili: pianificati e condivisi direttamente con l'utente. L'obiettivo è rendere la quotidianità significativa e dignitosa, anche in presenza della patologia.
- Promuovere la cittadinanza attiva: sostenendo la riconquista dei propri diritti e ruoli sociali per scardinare lo stigma che circonda la sofferenza psichica.

Il cambiamento sociale si esprime nel dare spazio a nuove forme di autonomia e serenità, dove il concetto di "normalità" si intreccia con il valore e la piena legittimità della propria diversità.

3. Obiettivi

I Servizi destinati alla Salute Mentale, gestiti dalla Cooperativa, promuovono e sostengono la propria rete per rispondere in modo mirato ai bisogni delle persone con disagio psichico e delle loro famiglie, con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita complessiva.

Gli interventi si focalizzano su cinque direzioni principali:

- Sviluppo delle competenze personali: potenziando le funzioni di base e le abilità socio-relazionali di ciascun ospite.
- Opportunità riabilitative e operative: attraverso laboratori e attività concrete che favoriscono l'impegno e l'assunzione di piccole responsabilità.
- Sviluppo dell'autonomia: orientando le persone verso l'esercizio e il consolidamento di una sempre maggiore indipendenza quotidiana.

- Socializzazione e inclusione: attivando e sostenendo iniziative per favorire l'integrazione sociale e un utilizzo significativo del tempo libero.
- Sensibilizzazione del territorio: promuovendo la cultura dell'accoglienza e il rispetto delle diversità per superare i pregiudizi legati alla fragilità psichica.

Supporto alle famiglie: l'Area si impegna inoltre a orientare i nuclei familiari verso formule e servizi di sostegno mirati.

Servizi della Cooperativa che si occupano di Salute Mentale:

- Comunità Protetta Alta Assistenza (CPA)
- Centro Diurno (CD)
- 4 Programmi di Residenzialità Leggera (R.L.)
- 1 Appartamento Sostegno all'autonomia

4. Il Centro Diurno

Premessa

La normativa per la salute mentale ribadisce a chiare lettere la necessità di realizzare sul territorio un sistema di interventi integrati fra loro tali da garantire un approccio sinergico al problema del disagio psichico. La realizzazione del CENTRO DIURNO "Eureka" è finalizzata all'attivazione di una nuova iniziativa rivolta a pazienti con disturbo mentale e disagio psico-sociale. Come per l'attigua Comunità Protetta ad Alta Assistenza anche il Centro Diurno rientra fra i servizi psichiatrici previsti della Sperimentazione gestionale attivata nel maggio 2005.

È stata aggiudicata alla Cooperativa "Il Gabbiano", con Decreto di ASST del Garda n. 44 del 24.01.2020, la "Procedura aperta avente ad oggetto l'affidamento in concessione di una Comunità Protetta per pazienti psichiatrici ad alta Assistenza (C.P.A.) ubicata nel comune di Pontevico e di un Centro Diurno psichiatrico (C.D.). Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale per la cura e la riabilitazione di persone con disturbo psichico e difficoltà di inserimento sociale.

Garantisce, ai pazienti inseriti, l'attivazione un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale finalizzato a sostenerli, attraverso trattamenti ed attività riabilitative, nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento di abilità sociali.

5. Mission

Il Centro Diurno è uno spazio di crescita e condivisione progettato per affiancare le persone con disagio psichico nel loro percorso di vita. Attraverso percorsi individuali e di gruppo, offriamo gli strumenti e i supporti necessari per:

- Costruire e potenziare l'autonomia personale: riscoprendo e valorizzando le risorse di ciascuno nella gestione della quotidianità;
- Favorire una reale integrazione sociale: tessendo relazioni significative e creando ponti con la comunità esterna.

Al centro di ogni scelta: Crediamo fermamente che ogni persona sia protagonista del proprio cammino.

Per questo, la partecipazione attiva degli ospiti alla vita del Centro e la loro voce nella definizione degli obiettivi personali sono il punto di partenza e il cuore pulsante di ogni nostro intervento.

6. Finalità

Il servizio si propone di promuovere, sperimentare e applicare modelli assistenziali e riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all'empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona. Ciò in termini di sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate sostegno nei percorsi di integrazione sociale orientati all'autonomia abitativa e lavorativa.

Il Servizio, inoltre, promuove, sperimenta ed applica modelli organizzativi improntati, oltre che al più rapido ed efficace raggiungimento della propria mission, anche al miglioramento continuo della sua qualità garantendo la formazione continua del personale e l'attivazione di sinergie con le università e gli Istituti di ricerca.

7. Presentazione del Centro

Il Centro Diurno "Eureka" è un servizio a carattere semiresidenziale. Esso accoglie persone che, affette da disagio mentale di varia natura, manifestano difficoltà nello stabilire adeguate relazioni interpersonali e sociali.

L'ospite all'interno del Centro Diurno trascorre una parte della giornata seguendo un programma di interventi diversificato.

Le attività e le iniziative svolte all'interno della struttura sono finalizzate alla risocializzazione ed alla riappropriazione dell'autonomia, oltre che all'eventuale reinserimento lavorativo.

L'attenzione alla persona trova piena espressione nell'accoglienza della storia personale di ciascuno e nella costruzione di relazioni significative con gli operatori. La scelta di un registro comunicativo familiare e collaborativo favorisce la partecipazione attiva di tutti gli elementi del gruppo.

8. Obiettivi

- Migliorare le competenze degli ospiti affetti da disturbi psichici attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- Orientare gli ospiti all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- Orientare le famiglie a formule di sostegno.

Orari di apertura

Il Centro Diurno è attivo sei giorni la settimana e prevede i seguenti orari di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00.

Servizi aggiuntivi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (pazienti, parenti, volontari, operatori, visitatori) e ha lo scopo di:

1. offrire informazioni e raccogliere nuove proposte, disagi, reclami;
2. chiarire i servizi che vengono erogati;
3. facilitare gli utenti ad esercitare i propri diritti;
4. analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati.

Per informazioni, colloqui, appuntamenti, si può telefonare al numero 030/930283.

È previsto un servizio di trasporto a domicilio effettuato in relazione alle necessità dei pazienti e delle relative famiglie.

Fra le attività che vengono monitorate quotidianamente vi sono quelle relative alla salute degli utenti. Comprese nelle attività forniamo:

- programmazione delle visite specialistiche e degli esami;
- accompagnamento alle visite;
- supporto nella auto-somministrazione della terapia.

9. Dove ci troviamo, come raggiungerci

Il Centro Diurno Psichiatrico è ubicato nel centro storico di Pontevico, in via Ottavio da Pontevico n. 32 con l'ingresso principale in via Ottavio da Pontevico n. 32, nelle immediate vicinanze della Piazza Principale del paese, della Chiesa e del Centro sociale diurno.

L'edificio, adiacente alla Comunità Protetta, è disposto su un solo piano ed è il risultato della trasformazione e ristrutturazione dell'ex Ospedale di Pontevico con il quale condivide un ampio giardino disponendo di accesso.

Tutti gli ambienti ed accessi sono esenti da barriere architettoniche e sono arredati ed attrezzati secondo un modello di tipo familiare. Il Centro può essere raggiunto:

Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Pontevico - Statale 10 direzione Brescia

da Brescia: A21 con uscita Pontevico – Statale 10 direzione Cremona

Con il Treno:

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevico. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com

Con il Pullman: Linea Brescia-Cremona. Nei pressi del Centro Diurno c'è una fermata a richiesta.

10. Descrizione degli ambienti

La sede è distribuita su una superficie complessiva di circa 350 metri quadrati ripartiti in locali per servizi, attività e laboratori. La struttura interna prevede:

- uno spazio d'ingresso per l'accoglienza
- un piccolo ambulatorio per i colloqui con il medico e con la psicologa
- uno spazio relax
- servizi igienici per l'utenza
- un soggiorno munito di libreria, televisione e divani per offrire uno spazio piacevole di pausa, ma anche di gestione personale del proprio tempo
- un ufficio per gli educatori
- servizi igienici per il personale
- due ampi spazi adibiti alle attività di laboratorio
- una sala da pranzo
- un cortile interno offre agli utenti la possibilità di godere di spazi aperti.

Giornata tipo

I ritmi della giornata sono così scanditi:

08:00 – 09:00 Tempo utile per l'arrivo
09:00 – 09:40 Accoglienza
09:40 – 10:00 Riunione di inizio giornata
10:00 – 11:00 Attività riabilitative
11:00 – 11:30 Tempo utile per il relax
11:30 – 12:00 Preparazione sala da pranzo
12:00 – 12:45 Pranzo
12:45 – 13:15 Riordino
13:15 – 14:15 Tempo utile per il relax
14:15 – 15:30 Attività riabilitative
15:30 – 16:00 Break
16:00 – 17:00 Tempo utile per il rientro a casa

La regolarità con cui le attività vengono proposte pone le condizioni ad una routine che accompagna, anticipa e rende familiari le operazioni di una quotidianità che si fa significativa e "riabilitativa" al tempo stesso.

11. Modalità di ammissione

Il servizio viene attivato attraverso la richiesta dei Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- richiesta di inserimento
- colloquio informativo-conoscitivo della situazione clinica e psico-sociale della persona e visita del Centro
- accoglienza e apertura della Cartelle Clinica

Segue un tempo di osservazione in cui l'educatore raccoglie, attraverso osservazioni strutturate e non, ulteriori dati ed elementi significativi al fine di poter predisporre, supervisionato dal Coordinatore, il Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) in coerenza con il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI).

Tale programma riabilitativo viene stilato e firmato dalle parti interessate.

Ciascun Progetto prevede l'assegnazione di un case manager del CPS.

Il progetto terapeutico riabilitativo è soggetto a verifiche semestrali con monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Fasi dell'intervento

Fase dell'accoglienza:

Interventi:

1. colloquio\visita
2. inserimento
3. apertura della cartella clinica
4. osservazione

Strumenti:

- schede di osservazione
- diari infermieristici\educativi
- cartella clinica
- relazioni del CPS

1. la prima fase della conoscenza del servizio avviene attraverso un colloquio ed una visita al centro per raccogliere la consensualità dell'utente
2. segue la fase dell'inserimento con l'accompagnamento ed il sostegno di un operatore
3. si procede all'apertura della Cartella Clinica
4. inizia il tempo dell'osservazione e della raccolta dei dati significativi dell'ospite

Fase della presa in carico

Interventi:

1. definizione del Progetto riabilitativo
2. attività di monitoraggio

Strumenti:

- cartella clinica
- schede di osservazione
- scale di valutazione (RECOVERY STAR – HONOS-VADO –BPRS-CAN-LQL)
- moduli specifici

1. Riordino delle informazioni raccolte attraverso l'osservazione e la scheda anamnestica.
2. Stesura del Piano di Trattamento Riabilitativo
3. Definizione delle aree di intervento
4. Scelta delle attività riabilitative (cura della persona, consolidamento abilità di base, laboratori espressive, gestione del tempo libero)
5. verifiche periodiche

Fase della dimissione

Interventi:

1. accompagnamento alla dimissione
2. contatti con il territorio (CPS)

Strumenti:

- cartella clinica
- modulo di dimissione

Le modalità della dimissione possono essere:

1. programmata
2. trasferimento ad altra struttura
3. trasferimento ad altra struttura urgente (ricovero ospedaliero)
4. auto-dimissione

Tipologia di utenza

Il Centro Diurno è fruibile da soggetti, la cui sofferenza psichica è riferibile a cause diverse ed inscrivibile in quadri psicopatologici differenziati.

Il servizio prevede un'accoglienza di 20 persone adulte e di entrambi i sessi.

12. Attività espletate

Le attività riabilitative prevedono interventi nell'area:

- della cura del sé
- della competenza relazionale
- della gestione economica
- delle abilità sociali

Alcuni fra gli interventi riabilitativi proposti vengono effettuati all'interno della Struttura in ambienti adeguatamente predisposti ed attrezzati, altri, invece, ve-dono attivare le risorse del territorio o figure esterne a specifica competenza per l'attivazione di specifici laboratori.

Le proposte riabilitative sono documentate in schede che ne descrivono: le finalità, gli obiettivi, i tempi, la metodologia proposta.

13. Strumenti

Strumento privilegiato del percorso riabilitativo è il Piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato riguardante il paziente ed indirettamente il suo nucleo familiare.

Contiene la pianificazione degli obiettivi, declinati per specifiche aree di intervento, che si intendono definire e attraverso quali attività e proposte psico-educative si prevede di poterli raggiungere. Si verificano in itinere e vengono riprogettati a cadenza semestrale con la condivisione del Centro Psico Sociale (C.P.S.) dell'intera équipe.

14. Personale

L'intervento riabilitativo psichiatrico è garantito dalla stretta collaborazione di diverse figure professionali:

- Direttore Sanitario;
- Responsabile Gestionale del Servizio;
- Medico Psichiatra;
- Infermiere Professionale;
- Educatore Professionale;
- Educatore Socio Sanitario;
- Ausiliario Socio Assistenziale;
- Addetti a trasporti, logistica e manutenzione;
- Professionisti per attività riabilitative-laboratoriali-terapeutiche
-

15. Servizio di Ristorazione

Il servizio pasto è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utenza, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane; Il menù è esposto in cucina e nella sala da pranzo.

La gestione dei menu e l'organizzazione dei pasti risentono del modello familiare che caratterizza il Centro, attento alle esigenze, bisogni, gusti dei propri Utenti.

Il trasporto dalla cucina avviene con l'ausilio del carrello termo riscaldato. Al personale del Centro compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

16. Tutela della Privacy

La Cooperativa e il Centro Diurno, ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento, si premurano che la

sicurezza dei dati personali sia tutelata mediante gli adempimenti previsti dal Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR). A Tal proposito, al momento dell'inserimento presso il Centro, l'Utente viene informato dell'identità dei dati richiesti, dei destinatari e delle modalità di conservazione, delle finalità del trattamento, se possibile del periodo di conservazione, di tutti i diritti di cui gode in merito al trattamento dei propri dati e viene invitato a sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- verso il Personale addetto all'attività educativa e assistenziale del Centro che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- verso l'ATS e l'ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- verso i famigliari, su richiesta;
- verso l'Amministratore di Sostegno, su richiesta;
- verso il diretto interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus. L'incarico di DPO (Data Protection Officer / Responsabile della Protezione dei Dati Personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il supervisore Privacy per la Struttura è il Responsabile Gestionale.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

17. Formazione

La complessità dell'ambito in cui ci si trova ad operare rende necessaria una formazione permanente che supporti una professionalità in grado di sviluppare e potenziare la propria competenza.

Agli educatori è richiesta una formazione che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica del disagio mentale. L'azienda Ospedaliera, nel compito specifico previsto dal progetto sperimentale, si impegna annualmente a proporre eventi formativi che vedono integrare tutto il personale del Dipartimento di Salute Mentale.

Eguale la Cooperativa si impegna a garantire tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

18. Rapporti con i famigliari

I famigliari e l'ambiente sociale rappresentano una risorsa fondamentale nei progetti riabilitativi.

Ai famigliari viene chiesto di collaborare:

- nella raccolta di informazioni: utili per la valutazione del livello funzionale di partenza dell'ospite;
- nella pianificazione degli incontri: per definire insieme all'ospite e all'operatore gli obiettivi personali;
- nell'utilizzo di abilità comunicative: per favorire una relazione efficace con l'ospite.

Il Volontariato

Il Centro si avvale della collaborazione di alcuni volontari che, affiancati agli educatori, partecipano alle attività proposte dal Servizio e promuovono attività di sensibilizzazione sul territorio.

19. Rapporti con il territorio

L'utilizzo di una rete sociale ben integrata diventa risorsa per l'attivazione di alcune iniziative in cui l'efficacia dell'intervento trova le sue radici più profonde nel processo di integrazione con il territorio di appartenenza.

Si ritiene fondamentale che l'utente e, dove possibile, il suo nucleo familiare sperimentino e riconoscano l'appartenenza ad un territorio ed a una comunità territoriale. Si può parlare, infatti, di vera integrazione solo

quando il proprio territorio è vissuto come risorsa relazionale e spazio di sicurezza in termini di affiliazione con la propria realtà locale.

L'inclusione sociale diventa in tale prospettiva sinonimo di benessere e di supporto ad una condizione di disagio che può trovare in tale premessa un buon antidoto.

Per garantire ciò la Cooperativa, che gode di un buon riconoscimento sociale, si occupa e preoccupa della sensibilizzazione del territorio nei confronti del disagio e dei temi ad esso connessi, in modo da stimolare la capacità d'accoglienza della comunità locale nei confronti di tale problematica colta nella sua complessità, ma anche nella sua potenzialità di orientarsi al cambiamento.

Così come ci si impegna a sollecitare in prima persona le agenzie socio-educative (centri di aggregazione, società sportive, associazioni di volontari) individuate come luoghi privilegiati e significativi ai fini di una collaborazione feconda in termini di recupero e di supporto sociale.

La Cooperativa, nell'esperienza che caratterizza il suo operato nella propria realtà locale, ha già sperimentato diverse iniziative predisponendo, in tal senso, momenti comuni di progettazione e stendendo fogli di intesa con parecchie agenzie a valenza socio-educativa con cui sta collaborando.

Tale obiettivo viene del resto perseguito anche nella definizione dei Progetti Individualizzati tesi ad una costante apertura rispetto al territorio.

L'obiettivo è quello di garantire il massimo livello d'integrazione sociale attraverso una variegata e molteplice serie d'iniziative che mirano ad accompagnare gli utenti in una quotidianità che si arricchisce gradualmente di significato e di "spessore" relazionale.

Fondamentale è la costruzione di una rete sociale in grado di integrare, in un clima di condivisione e di corresponsabilità sociale, spazi di relazione e di integrazione abbattendo l'isolamento e lo stigma che ancora accompagnano, purtroppo, l'esperienza di un malato psichico.

20. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso il Centro viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa.

A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Responsabile Gestionale del Servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

La prima copia, sia essa cartacea o digitale, dei documenti di cui sopra verrà rilasciata, al momento della presentazione della richiesta, a titolo gratuito.

Dalla seconda copia in poi, verrà richiesto il pagamento di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa) applicabile anche per le copie digitali.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

21. Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Utente e i famigliari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. Il questionario per l'Utente è somministrato con il supporto di un educatore esterno opportunamente formato (assicurando in tal modo la massima indipendenza che non sarebbe garantita coinvolgendo educatore o famigliare).

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami e suggerimenti a disposizione presso l'ufficio del Coordinatore.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

22. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di gradimento per i famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento

23. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.