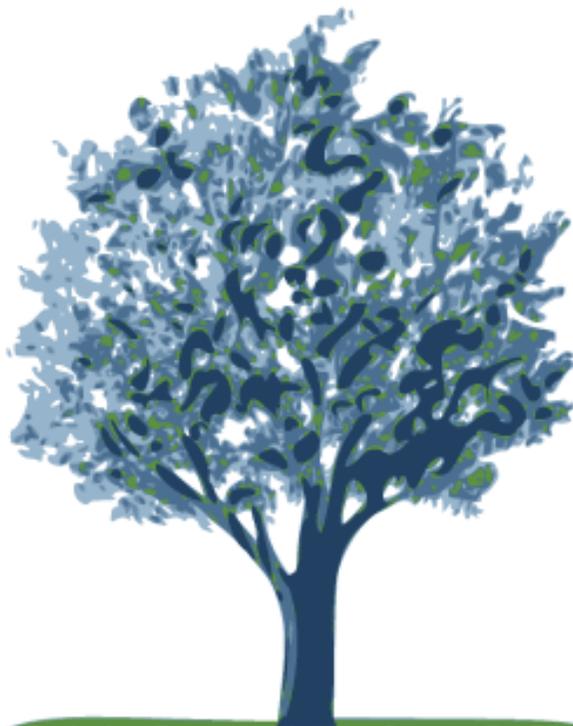




Opera don Calabria - Roma

... Emarginiamo l'emarginazione



L'ALBEROBLU

**Centro Diurno
Terapeutico - Riabilitativo
Istituto don Calabria**

CARTA DEI SERVIZI 2023

REV.04 del 11/07/2024

Carta dei Servizi
del Centro Diurno Terapeutico- Riabilitativo “L’alberoblu”
Istituto don Calabria - Roma

Prestazioni del servizio e fini istituzionali

Sezione 1. Presentazione dell’Azienda

Mission

La nostra attività si nutre e costruisce nel segno della pedagogia di San Giovanni Calabria, nel segno dell’accoglienza dei bisogni primari ed esistenziali delle persone svantaggiate e della comunità locale, con l’obiettivo, come proponeva don Giovanni Calabria, di *inpissar fogeti*, *“accendere piccoli fuochi”* in grado di migliorare un po’ il mondo. Al centro del nostro pensiero c’è la persona umana nella sua globalità, la sua partecipazione attiva, proporzionalmente alle sue capacità alla risoluzione dei problemi, in un’ottica sistemica e territoriale. In particolare per il Centro Diurno l’Alberoblu l’obiettivo è quello di permettere al paziente di sentirsi accolto, rispettato e stimolato a prendersi cura dei propri bisogni e competenze. Per fare questo l’organizzazione del Centro mette in campo professionisti capaci e attività che mirano al miglioramento dell’espressione dei propri vissuti interni e al contempo di apprendere nuove competenze sul piano dell’autonomia.

Per realizzare tali obiettivi l’Ente si avvale di un’equipe di professionisti sanitari ed amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l’analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l’implementazione di un modello organizzativo che prevede l’applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

Vision

L’Istituto Don Calabria intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare le politiche regionali orientate al miglioramento continuo della qualità per un’assistenza socio-sanitaria che sia una reale e compiuta

risposta alle esigenze ed ai bisogni sempre più complessi ed articolati dei cittadini.

L'Istituto Don Calabria intende contribuire alla realizzazione di percorsi terapeutici e riabilitativi sinergici con tutti gli Stakeholders coinvolti, con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione delle prestazioni erogate nella struttura semiresidenziale situata in Roma.

Progetto qualità: impegni e programmi

Il *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”* si colloca all'interno del sistema dei servizi socio-sanitari territoriali, sia locali che regionali e in sinergia con le realtà familiari e associative, con cui collabora in un assiduo lavoro di rete, finalizza il proprio operato al benessere della persona disabile. Essendo la riabilitazione un percorso terapeutico ed educativo che tende ad abilitare, a stimolare, a mantenere le capacità e le potenzialità esistenti nella persona disabile, campo per noi prioritario è quello di ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio stimolare le possibilità di sviluppo.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono quelli di:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

Criteri guida

Nello svolgimento delle proprie attività il CD si impegna a perseguire una politica focalizzata sull'Utente e i suoi familiari senza tralasciare le

esigenze del personale interno.

Essendo la riabilitazione un percorso terapeutico ed educativo che tende ad abilitare, a stimolare, a mantenere le capacità e le potenzialità esistenti nella persona, campo prioritario per il CD è quello di ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio stimolare le possibilità di crescita personale e professionale.

Orientamento al Sistema Sanitario Nazionale e Regionale

L'Alberoblu è orientato verso integrazione con le altre strutture socio sanitarie del servizio sanitario regionale e le comunità locali ed opera nel rispetto della Normativa Regionale per L'accreditamento Istituzionale e della Check-list generale per l'Accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie della Regione Lazio.

Motivazione personale - Formazione continua e Sviluppo delle risorse umane

Le risorse che operano nel Centro Diurno devono costituire l'elemento caratterizzante che, attraverso la formazione continua ed il miglioramento, si impegnano a realizzare i progetti terapeutici – riabilitativi per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo periodo.

Il nostro centro mira alla motivazione e coinvolgimento del personale alla crescita aziendale, condivisione delle conoscenze ed esperienze tra tutti gli operatori e maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati.

Ambiente di lavoro sicuro

L'Albero Blu opera nel rispetto della sicurezza ed in particolare:

Tutti gli operatori hanno come principio e dovere principale il rispetto della sicurezza e secondo le Linee Guida della commissione Tecnica sul Rischio Clinico del Ministero della salute;

La sicurezza della struttura è garantita aderendo pienamente al D.LGS 81/2008 per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La nostra filosofia è orientata verso i seguenti principi:

1. Assunzione di una politica di responsabilità sociale

Etica della responsabilità: Riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati all'integrità ed alla trasparenza, alla correttezza nei rapporti economici, alla salvaguardia dell'ambiente ed al rispetto di tutte le persone.

Attenzione al cambiamento: Coltivare un'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, nel contempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.

Passione per le competenze professionali: Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di "best practices" e una concezione della professione orientata alla formazione continua delle competenze chiave, sia individuali che aziendali.

Orientamento all'utente: Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con gli utenti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.

Orientamento al Sistema Sanitario Nazionale e Regionale: l'Albero Blu è orientato verso integrazione con le altre strutture socio sanitarie del servizio sanitario regionale e le comunità locali ed opera nel rispetto della Normativa Regionale per L'accreditamento Istituzionale e della Check-list generale per l'Accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie della Regione Lazio.

Motivazione personale - Formazione continua e Sviluppo delle risorse umane: le risorse che operano nel Centro Diurno devono costituire l'elemento caratterizzante che, attraverso la formazione continua ed il miglioramento, si impegnano a realizzare i progetti terapeutici – riabilitativi per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo periodo.

Il nostro centro mira alla motivazione e coinvolgimento del personale alla crescita aziendale, condivisione delle conoscenze ed esperienze tra tutti gli operatori e maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati.

Ambiente di lavoro sicuro: l'Albero Blu opera nel rispetto della sicurezza ed in particolare:

Tutti gli operatori hanno come principio e dovere principale il rispetto della sicurezza e secondo le Linee Guida della commissione Tecnica sul Rischio Clinico del Ministero della salute;

La sicurezza della struttura è garantita aderendo pienamente al D.LGS 81/2008 per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Spirito di squadra e cooperazione: Comunicare, al fine di mantenere e sviluppare uno spirito di squadra e di cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo aziendale nel rispetto dei suoi presupposti etici.

2. Soddisfacimento del bisogno di salute dell'Utente garantendo:

Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socio economiche.

Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni sanitarie il Centro Diurno ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.

Continuità: ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre la stretta collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche al di fuori del Centro.

Diritto di scelta: ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o socio – sanitarie territoriali. Qualora non fosse possibile esercitare una tale scelta consapevole, i familiari e le Equipe curanti ASL garantiscono per il rispetto di tale diritto.

Partecipazione: il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita del Centro, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.

Efficienza ed efficacia: l'Istituto Don Calabria di Roma, nell'erogazione del servizio, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e costantemente verificate dai responsabili delle AA.SS.LL. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza. In tal senso l'Ente si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.

Rispetto della riservatezza: l'Istituto garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.

3. Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane e professionali al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate garantendo, tra l'altro:

Condivisione di obiettivi e risorse: per raggiungere gli scopi prefissati, l'Istituto ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. Vengono organizzati periodicamente incontri e seminari tra gli operatori per promuovere la condivisione degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli contribuendo ognuno in relazione alla propria qualifica professionale ed alla propria esperienza.

L'Istituto Don Calabria al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:

- definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali. Calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: --

prevenzione e gestione del rischio sanitario, in conformità alla legge Gelli 24/2017 - salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 – privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 – il manuale 231 e il Codice Etico nonché le normative contrattuali;

- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'Utente;
- sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;
- predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto valutando le risultanze della analisi dei risultati ottenuti rispetto a quanto previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;
- diffondere all'interno ed all'esterno del Servizio la propria filosofia della qualità;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per
- assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- promuovere la crescita aziendale.

La Direzione sostiene la Politica e gli obiettivi espressi garantendo la disponibilità di tutte le risorse necessarie assicurandosi che il personale venga coinvolto e sostenga le direttive attuandole durante la presa in carico totale dell'Utente.

Chi siamo

Il *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”*, è ubicato all'interno dell'*Istituto Don Calabria* di Roma (Via G. Soria 13, 00168 Roma) nel territorio della ASL RM1. La struttura pone le proprie radici nell'accoglienza informale dei pazienti psichiatrici, dimessi a partire dagli anni ottanta, con l'avvento della Legge 180/78, dal limitrofo ex- manicomio della Provincia di Roma, il “*Santa Maria della Pietà*”. Il Centro è attualmente autorizzato (Det. D4322/03 del 22/12/2003) e accreditato in via definitiva (DCA n.U00126 del 09/03/2013) dalla Regione Lazio, può ospitare n° 20 persone con diagnosi psichiatrica e doppia diagnosi (DNS + psicosi d'innesto), tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 17,00. Il CD si propone l'obiettivo di far sperimentare ed apprendere, nel paziente, le competenze nella cura di sé, nelle attività quotidiane e nelle relazioni interpersonali, all'interno di programmi individualizzati

Cos'è la Carta dei Servizi

E' uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono e partecipano dei servizi e degli interventi da noi erogati. Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che si avvale delle nostre prestazioni, tutte le informazioni relative ai servizi, agli strumenti che vengono utilizzati, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene, in una logica di trasparenza.

I principi della nostra Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”*, si ispira al DPCM 19/5/95, che ha introdotto la Carta dei Servizi nel mondo sanitario, per il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre. Dal 2014 sono stati recepiti gli adeguamenti definiti dal DCA U00311 del 14/10/2014.

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro terapeutico – riabilitativo “*L'alberoblu*”, intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira il suo agire;
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili e

- informare sulle modalità di erogazione del servizio;
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti;
 - esplicitare le forme di collaborazione con le Istituzioni;
 - impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità;
 - impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Modalità relativa al trattamento dei dati

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;
- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.
- tutta la documentazione è corredata di appositi spazi per la firma per il trattamento privacy e consenso informato ai sensi e per gli effetti dell'articolo 34, comma 1, lettera g) del D.Lgs. 196/2003 e del GDPR 2016/679.

Informazione, verifica e tutela

Diritto all'informazione

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"* garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

L'Istituto don Calabria Roma effettua il trattamento dei dati principalmente con strumenti elettronici ed informatici, memorizzati sia su supporti informatici che su supporti cartacei o su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure minime di sicurezza e secondo criteri di liceità, correttezza e riservatezza, nella piena tutela dei diritti dell'utenza in qualità di soggetto interessato del trattamento.

La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti

Carta dei diritti e dei doveri

Criteri ispiratori:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino” redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- “Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo” art. 2 e 25;
- “Carta sociale Europea 1961”;
- Patto terapeutico.

La Carta dei diritti, il regolamento, e in particolare la “Carta dei diritti e doveri degli utenti” è conforme allo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici e sanitari” di cui al D.P.C.M. del 19/05/ 1995.

DIRITTI (dell'utente e/o dei familiari)

Alle persone che frequentano il Centro Diurno terapeutico- riabilitativo “L'Alberoblu” dell'Istituto don Calabria sono riconosciuti i seguenti diritti:

- a) Essere protagonista del suo processo terapeutico. Tale processo non deve iniziare né proseguire senza la sua costante collaborazione, cosa che va ben oltre la passiva accettazione e volontarietà del ricovero.
- b) può in ogni momento decidere di interrompere il trattamento terapeutico;
- c) non essere sottoposto a trattamenti sanitari obbligatori se non con le modalità e nei casi espressamente previsti dalla legge;
- d) ottenere puntuali e comprensibili informazioni sul suo stato di salute, sulla diagnosi, la prognosi e il trattamento terapeutico; gli esercenti la potestà parentale o i tutori hanno diritto di ottenere le informazioni, nel caso in cui le prestazioni siano erogate a favore di minori o persone interdette;
- e) essere assistito nel rispetto della dignità umana senza distinzione di razza, sesso, religione, reddito, convinzione politica o filosofica;
- f) è assicurato il rispetto dei valori e del credo del paziente ed è garantita la possibilità che i pasti siano rispettosi dei medesimi valori, sempre compatibilmente con l'interesse superiore della salute del paziente
- g) la persona ha diritto a ricevere il servizio con continuità senza indebite e repentine interruzioni, che non siano dettate nell'interesse stesso della cura;

- h) godere di una assistenza che contempererà, dal punto di vista organizzativo, le esigenze dell'efficacia con quelle dell'efficienza;
- i) avere una assistenza sanitaria adeguata per numero di operatori, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia;
- j) ricevere tutte le informazioni utili a formulare il suo assenso/dissenso sul programma terapeutico riabilitativo prospettato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore Socio-Sanitario;
- k) ricevere tutte le informazioni utili e necessarie per poter esprimere il proprio consenso informato al trattamento farmacologico;
- l) essere rispettato nella propria individualità e riservatezza;
- m) avere la garanzia che i dati relativi al suo disagio mentale e ogni altra circostanza che lo riguardi o che riguardi i propri familiari, siano protetti con le modalità previste dal D.Lvo 196 e quelle imposte dai codici deontologici dei diversi ordini professionali ai quali appartengono gli operatori della comunità;
- n) conoscere tutti gli operatori che sono direttamente o indirettamente coinvolti nel suo piano terapeutico;
- p) proporre reclami di qualsiasi genere all'operatore referente, che deve sollecitamente esaminarli e rispondere; se il reclamo investe aspetti organizzativi la direzione garantisce puntuali risposte e chiarimenti.

DOVERI (dell'utente e/o dei familiari)

L'utente è tenuto a:

- a) avere un comportamento di rispetto e comprensione dei diritti altrui, mai utilizzando violenza fisica, sessuale o verbale che ne possano ferire la sensibilità;
- b) collaborare con gli operatori del Centro Diurno rispettandoli sia come persone che come professionisti;
- c) mantenere il segreto su quanto appreso durante le attività terapeutiche in ordine alla storia, vissuti e problematiche degli altri utenti della struttura;
- d) rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della comunità e gli oggetti personali degli altri utenti;
- e) mantenere un rapporto di chiarezza con l'equipe rispetto all'intenzione di interrompere l'inserimento. Nel caso si intenda interrompere il programma terapeutico tale decisione deve essere preventivamente elaborata e successivamente consentita al Direttore Sanitario e al Coordinatore di predisporre la dimissione comunicando la alla famiglia ed al Servizio

inviante;

f) assumere la terapia farmacologia prescritta dall'Equipe curante della Asl inviante o dallo psichiatra della struttura e rispettare le indicazioni terapeutiche del Coordinatore nell'ambito del programma terapeutico concordato anche con il Servizio inviante;

g) partecipare attivamente, per quanto è nelle sue capacità, e senza interruzioni, al programma terapeutico del Centro Diurno;

h) rispettare le regole di convivenza come determinate dall'assemblea dei pazienti ed operatori. Nel caso alcune regole non siano condivise esse debbono essere riportate in assemblea con una proposta modificativa;

i) non assumere alcolici e droghe; non fumare all'interno della struttura;

j) non tenere comportamenti autolesivi;

k) non uscire dalla struttura se tale uscita non è inserita nel programma terapeutico e, comunque, sempre dopo aver avvisato il Coordinatore Socio-Sanitario.

Sezione 2. Descrizione del Servizio e Prestazioni

Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

ORGANIZZAZIONE

Il Centro Diurno terapeutico-riabilitativo "L'ALBEROBLU" autorizzato (Det.D4 322/03 del 22/12/2003) e accreditato (DCA n. U00126 del 09/04/2013) dalla Regione Lazio, è una struttura semiresidenziale con funzione terapeutico-riabilitativa che può ospitare un numero massimo di 20 Utenti al giorno. Il CD fa parte delle strutture accreditate dalla Regione Lazio nell'area dei Servizi Psichiatrici territoriali, i cui i destinatari sono persone con Diagnosi psichiatrica. Nel tempo, tuttavia, la realtà dell'Alberoblu ha accolto e seguito persone con sindromi cliniche complesse che oltre alla componente psichiatrica vedeva, in comorbilità, la diagnosi di Disabilità Intellettiva di grado lieve e medio.

Il servizio è aperto tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 16.

L'Alberoblu si propone come scopo quello di accompagnare le persone con disabilità psichica lungo percorsi di autonomia, volti all'apprendimento e al consolidamento di nuove abilità, insieme al mantenimento e al potenziamento di quelle già acquisite.

L'obiettivo principale, oltre alla riduzione possibile e/o alla gestione degli aspetti sintomatologici, è quello di far apprendere e sperimentare, alla persona, le competenze nella cura di sé e dei propri bisogni, sviluppare le capacità adeguate a instaurare e mantenere relazioni interpersonali e, laddove possibile e auspicabile per il benessere della Persona, essere formata su prerequisiti utili ad un futuro inserimento socio-lavorativo, tramite l'acquisizione di conoscenza ed esperienza della "*formazione in situazione*", in collaborazione con la Casa per Ferie dell'Istituto don Calabria, realtà di ospitalità alberghiera internazionale.

L'equipe del CD, insieme al Paziente, ai familiari e ai Servizi pubblici o privati invianti, elaborano un progetto personalizzato, il PTRP (Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato) che con cadenze stabilite viene monitorato, valutato ed eventualmente modificato con lo scopo di realizzare ed aderire ad un percorso socio-sanitario idoneo e condiviso.

Principi e Metodologia

Sono improntati sulla presa in carico globale della persona con disabilità e presuppongono lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, il suo pieno e consapevole protagonismo, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio più in generale.

Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo".

Le attività esercitate a favore degli utenti

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"* è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

- Colloqui psicologici, psicoeducativi e psicoterapeutici
- Gruppi psicoeducativi e psicoterapeutici
- Attività di Danza Movimento Terapia
- Laboratorio di Musicoterapia
- Gruppo di scrittura creativa
- Gruppo di lettura
- Gruppo ascolto storie e dibattito
- Attività motorie: Ginnastica, Karate, Attività riabilitativa in acqua (Piscina)
- Attività di Stimolazione multisensoriale (Stanza Multisensoriale)
- Laboratori Artistici e di Attività Manuali
- Laboratorio di fotografia (con uscite sul territorio)
- Laboratorio "Band Musicale Integrata Decibel +"
- Gite e Uscite sul territorio

Per migliorare la qualità delle sue prestazioni ha inoltre attivato servizi di:

- Orientamento e sostegno psicologico;
- Counseling familiare sui programmi riabilitativi;
- Orientamento sociale;
- Orientamento e acquisizione di prerequisiti per l'inserimento

lavorativo;

Gli orari di apertura

Il Centro diurno terapeutico - riabilitativo “**L'alberoblu**” è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17,00. Chiuso nei festivi e una settimana ad agosto.

La struttura

Sede legale e presidenza

Roma, Via G. Soria 13, 00168

Tel 06 6193129

Fax 06 6274758

Sito internet

www.doncalabriaeuropa.org/lazio/centro-diurno-albero-blu/

Il *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”* è ubicato presso la Casa dell'Opera Don Calabria, all'interno della quale sono presenti una casa di accoglienza turistica e di studentato religioso, sia servizi diurni e residenziali per disabili accreditati con il Comune di Roma (V° Dipartimento) e la Regione Lazio.

Il *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”* ha a propria disposizione le risorse strumentali e gli spazi considerevoli, messi a disposizione dall' Istituto Don Calabria. Nel dettaglio:

- ✓ un ampio parcheggio
- ✓ n ° 3 sale per colloqui terapeutici
- ✓ n ° 1 palestra con attrezzistica per disabili;
- ✓ n ° 1 laboratorio arti varie;
- ✓ n ° 1 stanza multisensoriale;
- ✓ n ° 1 stanza per attività riabilitativa musicale
- ✓ n ° 1 sala comune/tv,
- ✓ n ° 1 sala e servizio mensa
- ✓ n ° 3 computer;
- ✓ n ° 2 stampanti – fotocopiatrici - scanner;
- ✓ materiale di consumo;
- ✓ arredi spazi; cancelleria;
- ✓ locali climatizzati;

- ✓ connessione wireless
- ✓ materiale e attrezzature laboratori;
- ✓ macchina e video camera digitale;
- ✓ biblioteca per operatori ed addetti ai lavori;
- ✓ strumenti di valutazione disabilità;
- ✓ letteratura scientifica;
- ✓ n ° 3 pulmini trasporto disabili (di cui uno con pedana posteriore per trasporto persone in carrozzina);
- ✓ n ° 2 automobili;

Sezione 3. Descrizione dei Percorsi Assistenziali

Le procedure d'accesso e il processo di lavoro

Il Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu" può ospitare n ° 20 persone adulte con diagnosi psichiatrica e disabilità psichica, tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 17.00. I pazienti vengono segnalati dai Dipartimenti delle ASL con cui viene definito il piano individuale del paziente, e si effettua periodicamente la verifica dei risultati del programma ed eventuale modifica degli interventi. In ottemperanza al DCA n.U00188/15 il processo di inserimento è soggetto alle modifiche introdotte dallo stesso, prevedendo la segnalazione dell'CSM di appartenenza, che una volta avuta l'idoneità all'inserimento da parte dell'UVM del DSM, procede alla richiesta formale di inserimento adeguandosi ai tempi previsti dal DCA e dalla lista di attesa del Centro Diurno.

Fasi dei Processi di Inserimento, Progettazione, Realizzazione e Dimissioni

Fase 1 - Accoglienza, Selezione e Inserimento

- primo contatto ASL o primo contatto telefonico famiglia;
- valutazione inserimento
- accettazione o rigetto
- accoglienza e prima Visita
- adempimenti amministrativi.

Fase 2 - Progettazione e realizzazione Percorso Terapeutico

Si definisce percorso terapeutico-riabilitativo individuale l'insieme delle fasi attraverso le quali vengono articolate le attività che coinvolgono l'Utente e in cui si esplicano gli obiettivi stabiliti nel Progetto Terapeutico – Riabilitativo

Personalizzato (PTRP) ed in linea con gli scopi individuati dall'Unità di Valutazione (UVM) della ASL inviante.

Tale percorso è elaborato da un Case Manager, nominato dalla Direzione Sanitaria (Psichiatria), e di concerto con lo stesso e con gli Operatori tutti.

Nella formulazione del percorso terapeutico-riabilitativo si deve:

- tener conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze, dei limiti e delle risorse degli Utenti;
- definire gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità degli Utenti e dei loro familiari;
- definire il ruolo dell'equipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato e competente;
- definire le linee generali, gli obiettivi specifici a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;

Il Progetto Terapeutico - Riabilitativo Personalizzato (PTRP) prevede le seguenti fasi:

- progettazione del percorso terapeutico;
- erogazione, fruizione e monitoraggio del percorso terapeutico;
- riesame del progetto terapeutico
- verifica del percorso terapeutico;
- validazione del percorso terapeutico;
- termine o rinnovo del percorso terapeutico

Fase 3 - Programma di Dimissioni

L'ultima fase ha come obiettivo una buona dimissione. Il percorso terapeutico può ovviamente interrompersi in qualsiasi momento per molte ragioni, legate a paure e resistenze dell'assistito o dei familiari o a interruzioni del finanziamento pubblico.

La dimissione prevede una graduale restituzione del mandato a suo tempo dato alla Centro; si intensificano i rapporti con il Servizio e con i familiari, per valutare le opportunità concrete di un reinserimento sociale.

Gli assistiti, dopo aver verificato limiti e capacità, sono ora aiutati a individuare un progetto realistico di reinserimento sociale, grazie anche alla disponibilità di nuovi riferimenti affettivi, abitativi e lavorativi.

Con la conclusione della terapia, essi potrebbero avere bisogno di una

Terapia di mantenimento, farmacologica e psicologica, onde evitare pericolose ricadute e consolidare il grado di autonomia raggiunto.

L'obiettivo è quello di garantire la continuità assistenziale al fine di permettere il proseguimento del progetto di vita della persona.

Criteria di eleggibilità e lista di attesa

In base al DCA n.U00188/15 i criteri per le liste di attesa sono stati standardizzati per tutte le strutture residenziali e semiresidenziali che erogano prestazioni sanitarie a carattere psichiatrico, definendo procedure che da un lato vedono le UVM dei DSM come deputate al giudizio di idoneità per ogni richiesta di inserimento del cittadino che fa domanda di accesso al servizio accreditato e dall'altra mette la struttura privata accreditata in una posizione di risposta chiara rispetto al numero progressivo di domande, rilasciando al CSM di appartenenza del paziente richiedente, il modulo specifico di attestazione della domanda di inserimento con specificato il numero di posizione nella lista di attesa.

Salvo tali norme il Centro Diurno dell'Istituto don Calabria ha sempre avuto una politica sui criteri di eleggibilità e liste di attesa precisa: per criteri di eleggibilità si intendono tutti gli aspetti che permettono di individuare l'adeguatezza della richiesta di inserimento in relazione al tipo di psicopatologia che il Centro è deputato a trattare: per cui viene fatta una diagnosi differenziale che permette ai responsabili del Centro di accogliere la richiesta di inserimento idonee.

Equipe, Supervisione, Didattica, Sistema di Osservazione

L'Equipe multidisciplinare

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo, il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo.

A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta dal Direttore Sanitario (Psichiatra), n.° 2 Coordinatori Socio-Sanitari, n ° 2 Psicologi, n ° 1 Assistente Sociale, n°1 Infermiere,

n°2 Educatori Professionali, n°1 Operatore Socio-Sanitario, n°1 Musicoterapista, n°1 DanzaMovimentoTerapeuta, n°1 Istruttore laboratori artistici, n°1 Istruttore di attività motoria.

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il Piano individualizzato di intervento (PTRP) per ogni fruitore del servizio e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e di verifica del piano stesso.

Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del Piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari e degli enti invianti.

La Supervisione

L'Equipe svolge attività che servono a sostenere il proprio lavoro e a creare una comunità di operatori, necessaria per l'integrazione degli interventi: A tale scopo due volte al mese vengono realizzate delle supervisioni cliniche interne del gruppo Operatori per l'analisi del transfert e del controtransfert e per le strategie di lavoro; periodicamente vengono organizzati cicli di Supervisione con Tecnici esterni.

Sistema di osservazione

L'Istituto don Calabria svolge delle attività finalizzate a rendere più efficace il lavoro degli operatori e il setting del Centro Diurno. L'Equipe si riunisce annualmente in summit, per confrontarsi sui risultati ottenuti, problemi incontrati, nuove soluzioni da sperimentare.

La metodologia di osservazione dei processi di lavoro e dell'efficacia dei progetti terapeutici riabilitativi personalizzati è garantita dall'articolazione in fasi rispetto all'erogazione del Progetto, che prevede a cadenza trimestrale il riesame, la verifica e la validazione dello stesso. Strumenti idonei a tale scopo sono:

- *Somministrazione dei test* previsti dalla normativa regionale (Kennedy, BPRS, MMSE);
- *Le riunioni d'equipe settimanali con l'analisi delle criticità e le relative azioni intraprese;*
- *Le schede delle attività, che permettono il costante monitoraggio dell'efficacia delle azioni riabilitative pensate nel PTRP iniziale;*
- *La scheda delle modifiche al Progetto Terapeutico*

- *Le riunioni con pazienti rispetto al gradimento del percorso riabilitativo e gli eventuali suggerimenti/reclami;*
- *Le riunioni con i familiari rispetto al gradimento del percorso riabilitativo e gli eventuali suggerimenti/reclami;*

Obiettivi di miglioramento

A tutti i dipendenti, agli operatori e allo staff dirigente è garantita la conoscenza e la condivisione degli obiettivi dell'organizzazione.

L'Istituto don Calabria garantisce inoltre la diffusione dei documenti relativi all'attività ed ai risultati ottenuti; in particolare ciò è reso operativo attraverso le riunioni settimanali e la riunione annuale, in occasione del Summit dell'Istituto don Calabria.

Grande attenzione è rivolta alla possibilità di una buona comunicazione interna. L'Istituto assicura l'esistenza di diversi strumenti per la comunicazione interna (bacheche, riunioni periodiche, fogli informativi).

Le attività di didattica, promozione e formazione

Il Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'Alberoblu" è promotore di una campagna di sensibilizzazione denominata "Emarginiamo l'Emarginazione", che si realizza attraverso conferenze, seminari, pubblicazioni, mostre e concorsi di fotografia, atte a sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema della disabilità e della salute mentale per favorire l'integrazione delle persone con problemi e delle loro famiglie.

Il Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'Alberoblu" collabora con numerose facoltà di atenei della capitale ed enti di formazione. Questo operativamente si traduce nella disponibilità dei nostri servizi diurni e residenziali all'accoglienza di tirocinanti universitari o specializzandi post-laurea. Nel dettaglio collaboriamo con:

- *Università degli Studi "La Sapienza" Roma:*
 - o Facoltà di Psicologia 1; Facoltà di Psicologia 2;
- *Università degli Studi "Roma Tre";*
 - o Facoltà di Scienze della Formazione;
- Istituto Universitario di Scienze Motorie.
- Accademia di Terapia Familiare;
- APC- SPC- Associazione Psicologia Cognitiva e Scuola Psicoterapia Cognitiva;
- COIRAG- Confederazione Gruppoanalisi;
- SIPRE – Società Italiana Psicoanalisi della Relazione

Sezione 4 – Tutela Dei Cittadini: Meccanismi, Forme e Strumenti

Gestione suggerimenti e reclami

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo “L'alberoblu”* si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli con l'équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente.

Gestione dei reclami

Il Centro diurno ha definito un sistema di analisi e valutazione della Soddisfazione dei propri Utenti/Famiglie che si basa su due principi operativi:

- Gestione dei Reclami;
- Valutazione Periodica della Soddisfazione della famiglia dell'utente.

Chiunque, all'interno del Centro Diurno può segnalare reclami da parte dell'Utente/Famiglia e registrarli ed in particolare deve:

- compilare il modulo “Reclamo” (Mod. 09.01), descrivendo il problema e specificando la funzione interessata;
- inoltrare il modulo al Responsabile Sistema Gestione Qualità (RSGQ) alla mail f.reposati@doncalabriaeuropa.org

Ricevuto il reclamo, l'RSGQ contatta la funzione interessata per effettuare una prima analisi finalizzata dello stesso per stabilirne la fondatezza ed in caso accertato analizza le possibili cause del disservizio lamentato.

A seguito dell'analisi delle cause, il Coordinatore Equipe provvede a stabilire:

1. l'azione da intraprendere;
2. i responsabili dell'attuazione;
3. data di attuazione;
4. data di verifica d'efficacia.

Al termine stabilito per l'attuazione, l'RSGQ, in collaborazione con il Coordinatore Socio-Sanitario, esegue la verifica dell'efficacia, registrandone l'esito.

Le informazioni relative ai reclami vengono analizzate nel corso delle attività di Riesame della Direzione, al fine di individuare opportunità di miglioramento.

L'elenco dei reclami è riportato sul "Registro Reclami" Mod. 09.02.

Valutazione soddisfazione Utente/Famiglia

La valutazione periodica della soddisfazione dell'utente, oltre alla possibilità di compilare il questionario di soddisfazione Utenti (Mod. 09.03), data la tipologia di utenza, viene monitorata durante gli incontri con i pazienti in forma individuale e durante l'assemblea mensile e registrata sul Diario Di Bordo e discussa durante le riunioni settimanali.

La valutazione della soddisfazione delle famiglie degli utenti, a prescindere dai colloqui periodici che vengono regolarmente effettuati, consiste nella valutazione della Qualità del servizio percepita, tramite un questionario somministrato alla famiglia stessa (Mod. 09.04).

Tale questionario ha lo scopo di:

- verificare le esigenze esplicite dell'Utente e della famiglia;
- misurare il livello di Qualità percepito dall'Utente e dalla famiglia;
- risolvere eventuali insoddisfazioni;
- dare un valido supporto al Centro Diurno per migliorare la Qualità del servizio fornito.

In particolare si rileva il grado di soddisfazione dell'Utente e della famiglia in merito a:

- accoglienza;
- ambiente e struttura;
- attività terapeutico riabilitativa;
- rapporto con gli operatori del Centro Diurno.

Le segnalazioni inoltre dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"* la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- 1) la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
- 2) la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
- 3) a segnalazione può avvenire per via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda eventualmente correlata da relazioni o documenti e consegnata o inviata al Responsabile Sistema Gestione Qualità (f.reposati@doncalabriaeuropa.org);
- 4) la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

Standard di qualità che il Centro si impegna a garantire

Processo	Obiettivo	Criteri
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	REQUISITI AGENAS	ADESIONE E SODDISFACIMENTO
	EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE	DIMINUZIONE SISTEMATICA DELLE NON CONFORMITÀ
GESTIONE DELLE RISORSE	FABBISOGNO FORMATIVO	MANTENERE ELEVATO IL LIVELLO DEI FORMAZIONE DEI PROPRI OPERATORI
GESTIONE DEI SISTEMI DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI	EFFICACIA PROGETTO TERAPEUTICO	RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI PROGRAMMATI
	SODDISFAZIONE UTENTE	OTTENERE UN PARERE POSITIVO SIA DA PARTE DELL'UTENTE CHE DA PARTE DEI SUOI FAMILIARI

Modalità di consegna del Diario Clinico.

La consegna del Diario Clinico, su richiesta dell'interessato da inviare all'amministrazione, avviene di prassi in 15 giorni

INFORMAZIONI UTILI

Il *Centro diurno terapeutico – riabilitativo “L'alberoblu”* è ben raggiungibile con le seguenti modalità:

METROPOLITANA - linea A: fermata Battistini (capolinea). All'uscita si gira a sinistra percorrendo via Battistini, dopo ca. 300 metri a destra, si gira in Via G. Soria, dopo 400 mt, e si giunge al civico 11/13 (ODC).

AUTOBUS URBANO:

Linea 46: da piazza Venezia, scendere alla 1a fermata di via F. Borromeo (Primavalle). Dalla piazza adiacente (piazza Clemente XI), prendere via Pasquale II, per 700 mt, la seconda traversa a sinistra è via Giambattista Soria, e si giunge al civico 11/13 (ODC).

Linea 49: da piazza Cavour, scendere alla fermata di via F. Borromeo (Primavalle) e proseguire come sopra.

Linea 916: da piazza Venezia scendere alla fermata di via Pasquale II, angolo via Pietro Bembo, proseguire su via Pasquale II per 200 mt. la traversa a sinistra è via Giambattista Soria, e si giunge al civico 11/13 (ODC).

La struttura dell'Opera Don Calabria Roma è dotata di ampio parcheggio interno.



Azienda Sanitaria Locale di riferimento

La A.S.L. sul cui territorio insistono le attività dell'Istituto don Calabria è la Roma 1 con Sede Centrale in Roma, Borgo Santo Spirito 3 - tel. 06/68351 ed in particolare il Distretto 14 con sede in Roma - Piazza S. Maria della Pietà, 5 - Tel. 06- 68351.

Il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (S.P.D.C.) di riferimento è quello dell'Ospedale San Filippo Neri, con sede in Via Giovanni Martinotti, 20.

Il Dipartimento di Salute Mentale si trova in Piazza Santa Maria della Pietà - Tel. 06- 68351.

Associazioni di Volontariato e Servizio Civile Universale

La struttura può avvalersi della collaborazione dell'Associazione interna di Volontariato "Fr. Francesco Perez" e dei Volontari del Servizio Civile Universale – SCU. Premesso che il particolare intervento terapeutico richiede alti livelli di professionalità esperienza e sensibilità, il coordinamento con le associazioni è previsto, fuori dal momento terapeutico in senso stretto, per attività socio-ricreative e fermo restando la verifica e la compatibilità degli addetti con la specificità dell'intervento terapeutico.

La struttura, quando si avvale della collaborazione di organizzazioni di volontariato, richiede una specifica formazione dei singoli volontari al fine di garantire una qualità del servizio idonea ai particolari bisogni dell'utenza. La Struttura garantisce un percorso formativo adeguato definito nei tempi e nelle modalità.

Servizio sociale

L'attività di assistenza sociale è garantita sia da un Assistente Sociale interno che dall'Ente inviante, attraverso un percorso di stretta collaborazione che sempre contraddistingue l'operare dell'Istituto don Calabria con gli enti pubblici.

Tale scelta trova fondamento nell'utilità di mantenere e valorizzare la rete di rapporti dell'utente nell'ottica di collaborazione alla realizzazione del proprio Piano di vita, garantendo al contempo verifica dell'efficacia del percorso terapeutico e della più ampia continuità assistenziale. .

CONTATTI

Sito internet: www.doncalabriaeuropa.org/lazio/centro-diurno-albero-blu/

E-mail: alberoblu@operadoncalabria.it

PEC: odcroma@pec.it

Centralino: 06/6193129 - dal lunedì al venerdì ore 9.00,00 - 15.00

Centro Diurno: Via Giambattista Soria 13 – 00168 - Roma

Proc. Spec. del Legale Rappresentante: *Don Noicir Josè Marchetti*

Direzione Sanitaria: *Dott. Massimiliano Mascitelli*

Supervisore e RSGQ: *Dott. Francesco Reposati*

E-mail: f.reposati@doncalabriaeuropa.org

Coord. Socio-Sanitarie: *Dott.ssa Sara Monti e Dott.ssa Alice Campoli*

E-mail: alberoblu@operadoncalabria.it

Coordinatore Tecnico Istituto: *Dott.ssa Donatella Pompei*

E-mail: d.pompei@doncalabriaeuropa.org

Coordinatore Amministrativo Istituto: *Dott. Paolo La Mastra*

E-mail: p.lamastra@doncalabriaeuropa.org

Istituto Don Calabria: Iscrizione CCIAA di Roma. REA n. RM -1514519

P. IVA e C.F: 00280090234 (Ente Ecclesiastico Civilmente Riconosciuto)

Sede legale: Via San Zeno in Monte 23, 37129, Verona (Sede Centrale)

Via Giambattista Soria 13, 00168, Roma (Sede - Filiale di Roma)

Estremi Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio

Autorizzazione all'Apertura e al Funzionamento:

Det. D4322/03 del 22/12/2003

Accreditamento definitivo:

DCA n.U00126 del 09/03/201

