



IL CENTRO DIURNO (CD) DI RIMINI



LA CARTA DEI SERVIZI

- ❑ **Storia e mission della Cooperativa sociale “Cento Fiori”**
- ❑ **Il servizio Centro Diurno e la sua organizzazione**
- ❑ **Le modalità d’accesso alla struttura**
- ❑ **Le garanzie per gli utenti: indicatori e standard**

Centro Diurno di Rimini

Tel. 0541.743030 (int. 4 della segret. telef.)

Fax 0541.743232

Responsabile: Dr.ssa Laura Grossi

Via Portogallo, 10 - 47922 Rimini

E-Mail centrodiurno.rimini@coopcentofiori.it

E-Mail laurinagrossi@libero.it

STORIA E MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE “CENTO FIORI”

La **Cooperativa Sociale “Cento Fiori”** è nata nel 1981 con l’idea dell’inserimento lavorativo a scopo terapeutico e per offrire delle alternative al fenomeno della tossicodipendenza. All’epoca ci si rese presto conto che senza l’ausilio di apposite strutture era impossibile fare cose concretamente utili, perciò furono aperte la Comunità Terapeutica di Vallecchio alla fine del 1984 e, nel 1986, il Centro Diurno di Rimini. La loro gestione è stata fin dagli inizi mista, caratterizzata da uno stretto coordinamento pubblico-privato.

Successivamente, sulla scorta dell’esperienza con la CT e in seguito alle mutate richieste e caratteristiche dell’utenza, la collaborazione con l’Azienda U.S.L. di Rimini si è concretizzata nel 2002 con la creazione del Centro di Osservazione e Diagnosi (COD) di Vallecchio e l’introduzione di percorsi per utenti con doppia diagnosi nel Centro Diurno.

Dal 2008 è stato ufficializzato, con apposita convenzione, il percorso per l’appartamento residenziale per il reinserimento.

L’esperienza del COD di Vallecchio ha permesso poi di acquisire dal luglio 2010 la gestione del COD “L’Airone” di Argenta (FE).



IL SERVIZIO CENTRO DIURNO E LA SUA ORGANIZZAZIONE

Tipologia del servizio ed utenza destinataria

Il Centro Diurno di Rimini offre servizi di tipo socio-sanitario, in una struttura semiresidenziale, destinati ad utenti con le seguenti caratteristiche:

- Situazioni di dipendenza patologica che necessitano di intervento psicoterapico.
- Utenza proveniente da altri programmi terapeutici e che necessitano di una fase di accompagnamento, prima del reinserimento, più vicina al territorio riminese.
- Pazienti con dipendenza da cocaina

Il programma è rivolto ad utenti sia di sesso maschile sia femminile.

L’utente, all’ingresso, non deve presentare patologie (fisiche o psichiatriche) acute in atto.

Le finalità terapeutiche del servizio

Il programma terapeutico che viene svolto nel Centro Diurno di Rimini ha i seguenti obiettivi:

- Accoglienza e supporto alla motivazione al cambiamento.
- **Osservazione dei momenti clinici e della quotidianità.**
- Favorire il raggiungimento del maggior equilibrio psico-fisico possibile.
- Impostazione e durata della terapia secondo le necessità della persona (in accordo col diretto interessato e col servizio inviante).
- Riduzione della conflittualità familiare.
- Accompagnamento della persona nella fase del reinserimento (quando concordato).
- Informazione ed orientamento per gli utenti e per i familiari.

Le risorse disponibili per l'attuazione del servizio

Le modalità cliniche e organizzative utilizzate nel Centro Diurno di Rimini sono gestite da un gruppo di esperti composto da psicologi, educatori professionali ed uno psichiatra formati con la Concezione Operativa di Gruppo.

C'è anche un gruppo di operatori che fanno da supporto per tutto ciò che riguarda gli aspetti amministrativi e gestionali/organizzativi:

- il personale amministrativo per ciò che riguarda le fatturazioni ed il controllo dei conti;
- responsabili esterni dei settori lavoro che collaborano con l'equipe terapeutica.

L'organizzazione del trattamento

Le modalità del trattamento sono le seguenti:

- All'ingresso un primo colloquio propedeutico all'inserimento.
- Colloqui psicologici settimanali
- Sono previsti momenti di verifica/sostegno con l'educatore
- Sono previsti colloqui familiari (ove possibile) da ripetersi più volte durante il trattamento.
- È prevista la partecipazione a: un gruppo settimanale di psicoterapia, un gruppo multifamiliare mensile, un gruppo psicopedagogico settimanale.
- Durante le riunioni dell'equipe terapeutica il caso è valutato ed inquadrato ai fini del progetto terapeutico.
- Il trattamento giunge a dimissione quando il paziente ha verificato (insieme all'equipe curante) il raggiungimento degli obiettivi concordati inizialmente.

Le modalità del trattamento

- L'utente del Centro Diurno è trattato e seguito individualmente, per cui ciascuno ha un psicologo e un educatore di riferimento all'interno della equipe terapeutica.
- L'utente stipula un contratto terapeutico nel quale fissa gli obiettivi da raggiungere durante la permanenza nella struttura comunitaria; nello stesso momento all'utente viene chiesto di conformarsi alle regole di comportamento quotidiane.
- L'osservazione dei momenti clinici e della quotidianità offre materiale di riflessione e di analisi e consentono un lavoro sulla persona al fine di favorire la modifica di alcuni aspetti disfunzionali
- Gli obiettivi principali di tale lavoro sono: comprensione di meccanismi che sottendono la propria storia di dipendenza, maggior conoscenza di sé. Capacità di assumersi delle responsabilità e favorire un processo di adattamento attivo alla realtà.

Collocazione della struttura

Il Centro Diurno di Rimini si trova in zona periferica rispetto alla città di Rimini. E' tuttavia facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici (prendendo l'autobus n° 9 proveniente dalla stazione ferroviaria) sia con mezzi privati (la statale Adriatica e la statale Via Emilia sono a poche centinaia di metri).

LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La procedura usuale per l'accesso al Centro Diurno prevede che ci sia un'iniziale richiesta, anche solo telefonica, da parte di un ente (di solito un Ser.T. e/o un C.S.M.) o da parte dello stesso utente interessato per verificare la possibilità di inserimento in struttura. Entro una settimana dal primo contatto avviene il primo colloquio per la valutazione del caso, che è propedeutico all'ingresso in struttura, dopo opportuna valutazione da parte dell'equipe. Ai fini dell'approfondimento della valutazione del caso, al servizio inviante viene chiesta una relazione sull'utente in oggetto. Il colloquio ha la doppia finalità della conoscenza diretta dell'utente, con la compilazione della scheda di anamnesi, e di renderlo edotto sul funzionamento della struttura.

La valutazione del caso da parte dell'equipe permette di decidere sull'idoneità dell'utente all'eleggibilità a tale ruolo ed inserirlo nella lista di attesa.

Dopo questa prima valutazione vengono ripresi i contatti con l'operatore del servizio d'invio che ha fatto la richiesta d'inserimento per definire insieme e più in dettaglio un progetto terapeutico personalizzato, attraverso la scheda progetto per l'inserimento in struttura, che comprende:

- obiettivi
- tempi
- modalità di verifica
- risorse da attivare/attivabili per raggiungere gli obiettivi.

Vengono poi fissati nuovi colloqui per verificare la reale volontà dell'utente ad intraprendere il percorso terapeutico progettato ed accertarne la fattibilità in base alle condizioni personali, famigliari, e/o di altro genere di cui occorre tener conto.

Quando i tempi di attesa per l'ingresso si protraggono nel tempo (per via delle liste d'attesa o per motivi personali dell'utente), i colloqui vengono proseguiti con la finalità di monitorare, in collaborazione del servizio inviante, l'andamento dell'utente.

Infine quando l'equipe del Centro Diurno fissa la data d'ingresso, in accordo col servizio d'invio, la stessa viene comunicata all'utente e ai suoi famigliari.

L'accesso alla struttura può avvenire, come accennato sopra nella descrizione dell'utenza destinataria del servizio, anche con la provenienza da un programma terapeutico, generalmente dal COD di Vallecchio o, più di rado, dal COD "L'Airone", e dalla CT di Vallecchio; in tal caso non si tratta di un ingresso, come quello sopra descritto, ma di un passaggio (il più delle volte graduale) da struttura ad un'altra. Il passaggio avviene tramite colloqui da parte del responsabile del Centro Diurno con l'utente e presentazione del caso da parte dell'operatore referente della struttura di provenienza.

LE GARANZIE PER GLI UTENTI: INDICATORI E STANDARD

I servizi garantiti dal Centro Diurno di Rimini

Il buon funzionamento e l'efficacia dei programmi terapeutici attuati nel Centro Diurno sono garantiti all'utenza attraverso il monitoraggio dei principali servizi offerti dalla struttura. Per ciascun servizio/prodotto vengono stabiliti gli obiettivi, e fissati i relativi indicatori e standard.

Nella tabella che segue vediamo in modo dettagliato, in base ai prodotti/servizi erogati, gli obiettivi concordati e garantiti agli utenti, i relativi indicatori individuati e gli standard stabiliti.

Prodotti	Obiettivi concordati	Indicatori	Standard
ACCOGLIENZA	Assicurare all'utente una presa in carico il più tempestiva possibile.	Tempo intercorrente tra la prima richiesta ed il primo colloquio	Entro una settimana
TRATTAMENTO INDIVIDUALE	Offrire all'utente la possibilità di approfondire le problematiche personali che causano la sua condizione patologica	Effettuazione dei colloqui settimanali	Almeno un colloquio la settimana
TRATTAMENTO PSICOTERAPICO DI GRUPPO	Offrire all'utente la possibilità di comprendere e migliorare le problematiche legate alla relazionalità	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste	100 % di presenze ai gruppi terapeutici
TRATTAMENTO PSICOTERAPICO FAMILIARE	Aiutare l'utente a gestire meglio la relazionalità nella propria famiglia, laddove è fonte di conflittualità	Partecipazione alle sedute familiari organizzate	100 % di presenze alle sedute familiari effettuate
TRATTAMENTO PSICOTERAPICO MULTIFAMILIARE	Offrire la possibilità di migliorare la comunicazione tra familiari	Partecipazione alle sedute mensili	100 % di presenze alle sedute
TRATTAMENTO PSICOPEDAGOGICO MULTIFAMILIARE	Aiutare la famiglia a gestire/risolvere le situazioni problematiche e favorire la comunicazione al suo interno	Partecipazione alle sedute settimanali multifamiliari organizzate	100 % di presenze alle sedute familiari effettuate
TRATTAMENTO PEDAGOGICO DI GRUPPO	Aiutare l'utente ad approfondire le tematiche della responsabilità e dell'autonomia	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste	100 % di presenze alle sedute settimanali di gruppo
TRATTAMENTO PSICO-PEDAGOGICO INTEGRATO	Garantire l'integrazione di tutti gli interventi effettuati	Corretta compilazione e aggiornamento delle cartelle cliniche e mediche	100% delle cartelle correttamente compilate e aggiornate
TRATTAMENTO GRUPPO DBT	Stimolare i pazienti a modificare condotte inappropriate in favore di comportamenti più adeguati	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste	100% di presenze alle sedute di gruppo svolte
DIMISSIONE	Offrire all'utente la possibilità di raggiungere gli obiettivi concordati inizialmente	Numero di utenti che giungono alle dimissioni / Totale degli ingressi	Almeno il 40 %
	Garantire, attraverso il referto di dimissione, il raggiungimento degli obiettivi concordati inizialmente	Compilazione del referto di dimissione / tutti gli utenti con valutazione di raggiungimento degli obiettivi concordati	100% dei dimessi con referto di dimissione
RIENTRO	Offrire agli utenti dimessi uno spazio psicoterapico di elaborazione delle problematiche del reinserimento.	Partecipazione ai gruppi di psicoterapia settimanali	50% dei dimessi

Il miglioramento continuo dei servizi

La direzione della cooperativa Cento Fiori, nella logica del miglioramento continuo, si è assunta il costante impegno di monitorare il lavoro svolto dalla équipe del Centro Diurno di Rimini. Le modalità adottate sono diverse:

- riguardo gli aspetti clinici è il lavoro di supervisione e formazione che permette di effettuare le giuste modifiche nella gestione dei casi e soprattutto di trattarli in modo personalizzato. Questo lavoro, attuato con il personale di tutte le strutture ogni anno, è condotto da un professionista (esterno) qualificato nel trattamento della casistica da noi curata;
- nel miglioramento dell'impostazione dei programmi personalizzati, un aiuto importante arriva dalla stretta collaborazione con i servizi invianti, soprattutto attraverso le verifiche periodiche degli obiettivi stabiliti per ciascun programma;
- un'altra fondamentale modalità per ottenere il miglioramento del servizio è rappresentata dall'uso del questionario di gradimento. Viene chiesto periodicamente agli utenti presenti nelle nostre strutture di compilare il questionario per la rilevazione della soddisfazione rispetto ai servizi offerti. Si tratta di uno strumento che è utilizzato direttamente dall'utenza e permette agli operatori delle strutture interessate e alla direzione della Cooperativa di rilevare il gradimento del servizio erogato e di correggere, ove se ne rileva l'importanza o l'utilità, le modalità con cui sono realizzati i servizi stessi. È una modalità che permette all'utenza di esprimere in forma anonima i propri pareri e include sia gli apprezzamenti sia le critiche.

Per l'équipe che gestisce la struttura il questionario di gradimento rappresenta un feed-back sulla gestione della terapia col gruppo degli utenti e, in quanto tale, permette di frequente di modulare l'intervento sugli aspetti clinici sia sugli aspetti organizzativi.

Sede legale ed amministrativa:

E-Mail: info@coopcentofiori.it

Via Portogallo n° 10 – 47922 Rimini
Tel. 0541.743030 Fax 0541.743232
amministrazione@coopcentofiori.it