



## **IL CENTRO DI OSSERVAZIONE E DIAGNOSI (COD) L'AIRONE**



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

- ❑ **Breve storia e mission della Cooperativa sociale “Cento Fiori”**
- ❑ **Il servizio COD e la sua organizzazione**
- ❑ **Le modalità d’accesso al COD**
- ❑ **Le garanzie per gli utenti: indicatori e standard**

### **COD L’Airone**

Tel. 0532/318114 Fax 0532/310007  
Responsabile: Dr.ssa Monica Ciavatta

Via Crocetta, 18 - 44011 Argenta (FE)  
E-Mail [codargenta@coopcentofiori.it](mailto:codargenta@coopcentofiori.it)

## **BREVE 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 COD E LA SUA ORGANIZZAZIONE**

### ***Tipologia del servizio ed utenza destinataria***

I servizi che la Cooperativa sociale Cento Fiori offre nel Centro di Osservazione e Diagnosi “L'Airone” sono di tipo socio-sanitario e sono destinati ad utenti con le seguenti caratteristiche:

- Casi di abbandoni e/o ricadute dopo un programma terapeutico.
- Casi di doppia diagnosi.
- Situazioni con conflittualità familiare.
- Altre situazioni di dipendenza patologica.

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

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



### ***Le finalità terapeutiche del servizio***

Nel Centro di Osservazione e Diagnosi “L'Airone” il lavoro terapeutico che viene svolto ha i seguenti obiettivi:

- Accoglienza e supporto alla motivazione al cambiamento.
- Disintossicazione da farmaci sostitutivi e da psicofarmaci, e stabilizzazione dell'eventuale terapia psicofarmacologica.
- Osservazioni e diagnosi cliniche, finalizzate a dare una precisa indicazione terapeutica.
- Favorire il raggiungimento del maggior equilibrio psico-fisico possibile.
- Durata della terapia ridotta a tre mesi (che si possono rinnovare, ove ce ne sia la necessità, in accordo col diretto interessato e col servizio inviante).
- Riduzione della conflittualità familiare.
- Informazione ed orientamento per gli utenti ed i loro familiari.

### ***Le risorse disponibili per l'attuazione del servizio***

Gli aspetti clinici e strategici utilizzati nel Centro di Osservazione e Diagnosi “L'Airone” sono gestiti da un gruppo di esperti composto da tre professionalità principali: psicologi, psichiatri ed educatori professionali. 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;
- l'infermeria del COD che si avvale, per gli interventi di propria competenza degli infermieri;
- il personale della presidenza/direzione e della gestione qualità delle sedi di Rimini che supportano il lavoro gestionale/organizzativo dell'equipe.

## L'organizzazione del trattamento

Le modalità del trattamento sono le seguenti:

- Dopo l'ingresso viene effettuato un primo colloquio psicologico ed una prima visita psichiatrica (ed anche medica, se occorre) per valutare l'eventuale terapia farmacologica.
- I colloqui, con finalità diagnostica-terapeutica, sono ripetuti tutte le settimane.
- Sono previsti colloqui familiari (ove possibile) da ripetersi più volte durante il trattamento.
- Vengono somministrati test psicologici a scopo di approfondimento diagnostico.
- È prevista la partecipazione a due gruppi: uno di psicoterapia e uno psicopedagogico (entrambi a frequenza settimanale).
- Durante le riunioni dell'equipe terapeutica il caso è valutato ed inquadrato a fini diagnostici.
- Al termine del trattamento il paziente è dimesso con una diagnosi, secondo i criteri dell'ICD 10, e l'indicazione per l'eventuale trattamento successivo se valutato necessario.

## Collocazione della struttura

Il Centro di Osservazione e Diagnosi "L'Airone" è situato ad Argenta (FE), in zona periferica rispetto all'abitato.

È facilmente raggiungibile sia dalla locale stazione ferroviaria sia dalla strada che collega Ferrara con Ravenna e che attraversa il territorio comunale.

## Le modalità del trattamento

- L'utente del C.O.D. è trattato e seguito individualmente, per cui ciascuno ha un psicologo, un educatore e uno psichiatra di riferimento all'interno della equipe terapeutica.
- L'utente stipula un contratto terapeutico nel quale fissa gli obiettivi da raggiungere durante la permanenza nel Centro; nello stesso momento all'utente viene chiesto di conformarsi alle regole di comportamento quotidiane.
- L'osservazione dei momenti clinici e della quotidianità offre del materiale di riflessione e di analisi consentendo un lavoro sulla persona al fine di favorire la modificazione di alcuni aspetti personologici.



## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL COD

La procedura usuale per l'accesso al percorso terapeutico prevede che ci sia un'iniziale richiesta, anche solo telefonica, 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 in 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 che comprende:

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

Se necessario 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, familiari o di altro genere.

Qualora i tempi di attesa per l'ingresso si dovessero prolungare (per via delle liste d'attesa o per motivi personali dell'utente), i colloqui hanno anche la finalità di monitorare, con la collaborazione del servizio d'invio, l'andamento dell'utente.

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

# LE GARANZIE PER GLI UTENTI: INDICATORI E STANDARD

## I servizi garantiti dal COD L'Airone

A garanzia dell'utenza, sul buon funzionamento e sull'efficacia dei programmi terapeutici attuati, viene eseguito il monitoraggio dei principali servizi offerti nelle strutture gestite dalla Coop. Cento Fiori. A tal fine vengono stabiliti gli obiettivi per ciascun servizio/prodotto, e fissati i relativi indicatori e standard.

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

Prodotti/servizi	Obiettivi concordati	Indicatori	Standard
<b>ACCOGLIENZA</b>	Assicurare all'utente una <u>presa in carico</u> il più <u>tempestiva possibile</u> .	Tempo intercorrente tra la prima richiesta ed il primo colloquio	Entro una settimana
<b>DISINTOSSICAZIONE</b>	<u>Garantire</u> all'utente la disintossicazione nel <u>rispetto dei tempi personali programmati</u>	Numero di disintossicazioni ultimate / numero di disintossicazioni iniziate	> 80%
<b>TRATTAMENTO PSICHIATRICO</b>	Assicurare all'utente la <u>possibilità di raggiungere la stabilizzazione psico-farmacologica</u>	Numero di utenti stabilizzati / numero di utenti con trattamento psico-farmacologico	> 75%
<b>TRATTAMENTO INDIVIDUALE</b>	Assicurare all'utente la possibilità di approfondire le problematiche personali attraverso il <u>trattamento individuale</u>	Effettuazione dei colloqui settimanali	Almeno un colloquio la settimana
<b>TRATTAMENTO PSICOTERAPICO DI GRUPPO</b>	Assicurare all'utente la possibilità di comprendere e migliorare le problematiche relazionali attraverso il <u>trattamento psicoterapico di gruppo</u>	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste	Oltre il 50% di presenze ai gruppi terapeutici* * La percentuale non è del 100% come ci si potrebbe aspettare perché uno dei gruppi di psicoterapia, per scelta psicologica, non è obbligatorio.
<b>TRATTAMENTO PSICOTERAPICO FAMILIARE</b>	Offrire all'utente la possibilità di gestire meglio la relazionalità nella propria famiglia, con il <u>trattamento psicoterapico familiare</u>	Partecipazione alle sedute familiari organizzate	100 % di presenze alle sedute familiari effettuate
<b>TRATTAMENTO PSICO-PEDAGOGICO INTEGRATO</b>	<u>Garantire l'integrazione di tutti gli interventi effettuati</u>	Corretta compilazione e aggiornamento delle cartelle cliniche e mediche	100% delle cartelle correttamente compilate e aggiornate
<b>DIAGNOSI</b>	<u>Garantire</u> , attraverso il referto, la <u>diagnosi e le relative indicazioni terapeutiche</u>	Compilazione del referto diagnostico / tutti gli utenti dimessi	100% dei dimessi con referto diagnostico

## 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 equipe del COD. 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 uno specialista (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, chiedendo 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, essendo utilizzato direttamente dall'utenza, 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, includendo sia gli apprezzamenti sia le critiche.

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

**Sede legale ed amministrativa:**

**E-Mail:** [info@coopcentofiori.it](mailto:info@coopcentofiori.it)

Via Portogallo n° 10 – 47922 Rimini  
Tel. 0541.743030 Fax 0541.743232  
[amministrazione@coopcentofiori.it](mailto:amministrazione@coopcentofiori.it)