



**CENTO FIORI**  
COOPERATIVA SOCIALE

## **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

Responsabile: Dr.ssa Monica Ciavatta

Via Crocetta, 18 - 44011 Argenta (FE)

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

E-Mail [monica.ciavatta@coopcentofiori.it](mailto:monica.ciavatta@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, dell'esperienza con la CT e in seguito alle mutate richieste e caratteristiche dei pazienti e con la collaborazione dell'Azienda U.S.L. di Rimini, si è concretizzata nel 2002 la creazione del Centro di Osservazione e Diagnosi (COD) di “Vallecchio” e l'introduzione di percorsi per pazienti con doppia diagnosi nel Centro Diurno.

Dal 2008 è stato ufficializzato, con apposita convenzione, l'apertura dell'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 a pazienti con le seguenti caratteristiche:

- Pazienti con dipendenza patologica
- Casi di abbandoni e/o ricadute dopo un programma terapeutico.
- Casi di doppia diagnosi.
- Stati mentali a rischio e uso problematico di sostanze nei giovani adulti
- Coppie con problemi di dipendenza patologica (senza figli a seguito).
- Situazioni con grosse conflittualità familiari.

Il programma è rivolto a pazienti sia di sesso maschile sia femminile.

Il COD si caratterizza per una durata di circa tre mesi rinnovabili in accordo con il paziente e il servizio inviante.

Il paziente, all'ingresso, non deve presentare patologie (fisiche o psichiatriche) acute 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.
- Stabilizzazione dell'eventuale terapia psicofarmacologica.
- Favorire il raggiungimento del maggior equilibrio psico-fisico possibile.
- Osservazione e diagnosi clinica finalizzate alla produzione di un referto diagnostico e di un'indicazione terapeutica.
- Riduzione della conflittualità familiare.
- Informazione ed orientamento per i pazienti e 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 quattro professionalità principali: psicologi, psichiatri, infermiera ed educatori professionali.

Per ciò che riguarda gli aspetti amministrativi e gestionali si avvale di altre figure quali:

- il personale amministrativo per ciò che riguarda le fatturazioni ed il controllo dei conti;
- il personale della gestione qualità delle sedi di Rimini che supportano il lavoro gestionale ed organizzativo dell'equipe;
- Presidente e Direttore.

## L'organizzazione del trattamento

Le modalità del trattamento sono le seguenti:

- All'ingresso un primo colloquio psicologico ed una prima visita medica e/o psichiatrica per valutare l'eventuale terapia farmacologica.
- I colloqui, con finalità diagnostica-psicoterapica, sono ripetuti tutte le settimane.
- Sono previsti colloqui familiari (ove possibile) da ripetersi più volte durante il trattamento.
- Sono previsti momenti di verifica/sostegno con l'educatore di riferimento
- Vengono somministrati test psicologici a scopo di approfondimento diagnostico.
- È prevista la partecipazione a quattro gruppi: uno di psicoterapia, uno psicopedagogico ed a due gruppi condotti con la tecnica DBT se indicato (terapia dialettico comportamentale): uno per la prevenzione delle ricadute ed uno rivolto alle donne.
- Durante le riunioni dell'equipe terapeutica il caso è valutato a fini diagnostici.
- Al termine del trattamento il paziente è dimesso con una diagnosi, secondo i criteri dell'ICD 10, e un'indicazione terapeutica per l'eventuale trattamento successivo.

## 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

- Il paziente del C.O.D. è trattato individualmente, ad ognuno viene assegnato uno psicologo, un educatore e uno psichiatra di riferimento all'interno dell'equipe terapeutica.
- Il paziente stipula un contratto terapeutico nel quale fissa gli obiettivi da raggiungere durante la permanenza nel Centro; nello stesso momento gli 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.



## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL COD

La procedura per l'accesso al COD L'Airone prevede un'iniziale richiesta, anche solo telefonica, dell'ente inviante (di solito un Ser.T. e/o un C.S.M.) o da parte dello stesso paziente 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'inserimento in lista di attesa o, secondo il tipo di programma concordato, all'ingresso diretto, dopo opportuna valutazione da parte dell'equipe della struttura richiesta. Ai fini dell'approfondimento della valutazione, viene chiesta al servizio inviante una relazione sul paziente in oggetto. Il colloquio ha una doppia finalità: quella della conoscenza diretta del paziente, con la compilazione della scheda di anamnesi e quella di renderlo edotto sul funzionamento della struttura.

La valutazione da parte dell'equipe permette di decidere sull'idoneità del paziente 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; a quest'ultimo viene chiesta la compilazione della "scheda progetto" che definisce in dettaglio il progetto terapeutico personalizzato e che comprende: gli obiettivi, i tempi, le modalità di verifica e le risorse da attivare/attivabili per raggiungere gli obiettivi concordati.

Vengono poi fissati nuovi colloqui per verificare la reale volontà del paziente ad intraprendere il percorso terapeutico progettato ed accertarne la fattibilità in base alle condizioni personali, familiari, e/o di altro genere di cui occorre tener conto. Qualora i tempi di attesa per l'ingresso si dovessero prolungare (per via delle liste d'attesa o per motivi personali del paziente), i colloqui possono essere ripetuti con la finalità di monitorare l'andamento del paziente, in collaborazione del servizio d'invio.

Infine quando l'equipe del COD L'Airone fissa la data d'ingresso, in accordo col servizio d'invio, la stessa viene comunicata al paziente e ai suoi familiari.

## LE GARANZIE PER I PAZIENTI: INDICATORI E STANDARD

### I servizi garantiti dal COD L'Airone

A garanzia del paziente, 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 che segue vediamo nel dettaglio, in base ai prodotti/servizi erogati durante l'anno 2019, gli obiettivi concordati e garantiti ai pazienti, i relativi indicatori individuati e gli standard stabiliti.

Prodotti	Obiettivi concordati	Indicatori	Standard	Esiti/risultati anno 2019
<b>Accoglienza</b>	Assicurare al paziente una <u>presa in carico</u> il più <u>tempestiva</u> possibile.	Tempo intercorrente tra la prima richiesta e la fissazione del primo colloquio di valutazione	100% entro una settimana	Standard dichiarato rispettato
<b>Disintossicazione/ stabilizzazione</b>	Garantire ai pazienti la <u>disintossicazione</u> o la stabilizzazione nel rispetto dei tempi personali programmati.	Numero di disintossicazioni o stabilizzazioni ultimate/numero di disintossicazioni iniziate	Almeno il 50%	Standard dichiarato rispettato e superato con il <b>78,9%</b> di stabilizzazioni o disintossicazioni
<b>Diagnosi</b>	Garantire, attraverso il referto, la <u>diagnosi</u> e le <u>relative indicazioni</u> terapeutiche.	Compilazione del referto diagnostico / tutti gli utenti dimessi (dopo almeno due mesi di osservazione)	100% dei dimessi con referto diagnostico	Standard dichiarato rispettato
<b>Psicodiagnostica</b>	Garantire l' <u>approfondimento diagnostico</u> attraverso i test/questionari psicodiagnostici	N° di somministrazioni di test-questionari psicodiagnostici /totale dei pazienti con almeno 60 giorni di permanenza	100% dei pazienti con permanenza di almeno 60 giorni in struttura	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento psichiatrico</b>	Assicurare al paziente la <u>possibilità di un trattamento psico-farmacologico</u> .	Numero di utenti trattati psicofarmacologicamente/numero di utenti entrati con trattamento psicofarmacologico	100% dei dimessi	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento infermieristico</b>	Assicurare al paziente l' <u>assistenza infermieristica</u>	Cartelle medico- infermieristiche correttamente compilate/ totale dei pazienti con cartella aperta	100% dei pazienti	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento psicologico individuale</b>	Assicurare al paziente la possibilità di approfondire le problematiche personali attraverso il <u>trattamento individuale</u>	Colloqui psicologici registrati in cartella clinica	Almeno un colloquio la settimana	Standard dichiarato rispettato
<b>Sostegno pedagogico individuale</b>	Assicurare all'utente la possibilità di approfondire le problematiche relative all'autonomia e alla responsabilità attraverso il <u>sostegno pedagogico individuale</u>	Spazi colloquiali di verifica/sostegno registrati in cartella clinica	Almeno una verifica/sostegno la settimana	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento familiare</b>	Offrire al paziente la possibilità di migliorare la relazionalità nella propria famiglia, con il <u>trattamento psicoterapico familiare</u>	Partecipazione alle sedute familiari organizzate e riportate sui verbali	100 % di presenze alle sedute familiari effettuate	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento psicoterapico di gruppo</b>	Assicurare al paziente la possibilità di comprendere e migliorare le problematiche relazionali attraverso il <u>trattamento psicoterapico di gruppo</u> .	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste e riportate sui verbali	Almeno il 50% di presenze	Standard dichiarato rispettato e superato con una presenza media oltre il <b>70%</b>
<b>Trattamento psico-pedagogico di gruppo</b>	Assicurare al paziente la possibilità di approfondire le problematiche relative all'autonomia e alla responsabilità attraverso il <u>trattamento psicopedagogico di gruppo</u> .	Partecipazione alle sedute di gruppo settimanali previste e riportate sui verbali	100%	Standard dichiarato rispettato
<b>Trattamento psico-pedagogico integrato</b>	Garantire l' <u>integrazione di tutti gli interventi effettuati</u>	Corretta compilazione e aggiornamento delle cartelle cliniche e mediche	100% delle cartelle correttamente compilate e aggiornate	Standard dichiarato rispettato
<b>Dimissione</b>	Garantire la <u>refertazione della dimissione</u> alla conclusione del programma	Compilazione del referto di dimissione / tutti gli utenti con valutazione di raggiungimento degli obiettivi concordati	100% dei dimessi con referto di dimissione	Standard dichiarato rispettato

## 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 L'Airone. Le modalità adottate sono diverse:

- riguardo agli 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 ai pazienti 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 dal paziente 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 di esprimere in forma anonima i propri pareri e include sia gli apprezzamenti sia le critiche.

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

**Sede legale ed amministrativa:** Via Portogallo n° 10 – 47922 Rimini Tel. 0541.743030 Fax 0541.743232  
**E-Mail:** [info@coopcentofiori.it](mailto:info@coopcentofiori.it) [amministrazione@coopcentofiori.it](mailto:amministrazione@coopcentofiori.it)