



Cooperativa Sociale Casa del Giovane – Pavia

C A R T A D E I S E R V I Z I

Decima edizione - Marzo 2016

Centro diurno Don Orione

CENTRO DIURNO PER LA SALUTE MENTALE

Centro Diurno Don Orione - Via Lomonaco 43

ACCREDITATO DALLA REGIONE LOMBARDIA





CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno
Don Orione

PREMESSA

Questa carta dei servizi si ispira a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per quanto riguarda i principi fondamentali di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

Il Centro Diurno per la salute mentale "Don Orione" è una struttura sanitaria semiresidenziale accreditata dalla Regione Lombardia per l'accoglimento di 10 persone. È collocato nel contesto territoriale di Pavia città ed è nato all'interno della Cooperativa Sociale Casa del Giovane dove rappresenta uno dei suoi numerosi ambiti di impegno per la lotta alla marginalità sociale.

Il servizio del Centro Diurno svolge attività terapeutiche-riabilitative per la prevenzione e la riduzione delle disabilità sociali conseguenti ai disturbi psichici ed ha come obiettivo di migliorare la qualità di vita degli ospiti e dove possibile preparare l'inserimento lavorativo, nonché promuovere la salute dell'intera comunità sociale.

Lo stile educativo è attento a valorizzare il valore della persona e delle sue attitudini attraverso un'accoglienza attenta e rispettosa dei tempi e delle esigenze di ognuno.

Denominazione

Centro Diurno "DON ORIONE"

Centro Diurno per la salute mentale

Responsabile: dott.ssa SILVIA BONERA

Via Lomonaco 43 – 27100 Pavia

Tel.: 0382.3814499 – 0382.3814451 – 0382.3814453 – 0382.3814477

Per inserimenti: Fax 0382.3814419

e-mail: centrodiurno@cdg.it

e-mail: silvia.bonera@cdg.it

ACCREDITATO DALLA REGIONE LOMBARDIA

CERTIFICAZIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008

OTTENUTA NEL MESE DI MAGGIO 2008.

Ente Gestore: Coop. Soc. CASA DEL GIOVANE a r.l.

Rappresentante Legale: DIEGO TURCINOVICH

Via Lomonaco, 43 – 27100 Pavia – Tel. 0382/3814455

fax 0382/3814454 – www.cdg.it – e-mail: segreteria@cdg.it

LA COOPERATIVA SOCIALE CASA DEL GIOVANE

La Cooperativa Sociale "CASA DEL GIOVANE" è lo strumento giuridico di cui si avvale la Comunità Casa del Giovane, attiva in Lombardia e Piemonte da più di 30 anni, attraverso l'organizzazione di alcuni Centri di Accoglienza e di Proposta Educativa.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE CASA DEL GIOVANE

Presidente: Diego Turcinovich

Vice-Presidente: Davide Caserini

Consiglieri: don Arturo Cristani, don Alessandro Comini,
Stefania Invernizzi

Storia della Comunità Casa del Giovane

La Casa del Giovane è una comunità di vita e di servizio nata nel 1971 dall'intuizione profetica del Servo di Dio don Enzo Boschetti, sacerdote della Diocesi di Pavia, morto all'età di 63 anni nel 1993.

E' presente principalmente nella provincia di Pavia e in Lombardia.

Accoglie persone con varie forme di disagio: minori con problemi familiari, minori stranieri, giovani con problemi di dipendenza, madri sole con figli, persone con disagio psichico e senza fissa dimora.

Accoglie anche giovani e ragazze che come volontariato vogliono vivere l'esperienza della condivisione, del servizio e della preghiera in uno stile di comunità.

Lo stile di vita e di servizio della CdG, basato sul Vangelo e sulla condivisione di vita, crea un livello di qualità relazionale decisivo per l'efficacia dell'intervento educativo, unitamente alle varie competenze e professionalità oggi più che mai necessarie per far fronte alle varie problematiche delle persone accolte.

Nel corso degli anni la CdG si è evoluta: dal primo gruppo di giovani accolti e di volontari, animati dall'umile e intensa passione evangelica di don Enzo per i giovani e i poveri, si è giunti alla realtà attuale che vede la Fraternità di Vita - composta da sacerdoti, fratelli, sorelle e laici coniugati, unitamente a collaboratori volontari e professionisti, e anche alle persone accolte - a servizio delle varie realtà di accoglienza. Giuridicamente la Comunità è composta a livello ecclesiale da una associazione privata di fedeli e a livello civile da una cooperativa e una Fondazione. Animata dall'Amore di Dio per gli ultimi e i poveri e nell'intento di tradurre questo nell'oggi della nostra società violenta, indifferente e disorientata, la comunità è inserita attivamente nel tessuto ecclesiale e sociale per diffondere il Vangelo della carità come qualità alta della vita e seme fecondo della civiltà dell'Amore.

Centro diurno per la salute mentale Don Orione

A CHI SI RIVOLGE

Uomini e donne con disagio psichico in carico al C.P.S. (inviati su richiesta dello psichiatra curante) che hanno bisogno di essere accompagnati in un percorso di cura che li vede primi protagonisti. Il percorso è volto ad accrescere la consapevolezza sia delle loro fragilità che delle loro risorse per poter fronteggiare* con maggior autonomia ed efficacia le proprie sfide personali (cura di sé, integrazione sociale, lavorativa...).

La frequenza al centro diurno è volontaria e deve quindi essere scelta dall'ospite ed eventualmente dalla sua famiglia in accordo con lo psichiatra di riferimento

**Fronteggiare è un termine che vuole sottolineare che anche senza "guarire" si può trovare il modo di affrontare e di divenire capaci in tanti ambiti (in linea col più appropriato concetto di guarigione nell'orizzonte della Recovery)*

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Il progetto riabilitativo del Centro Diurno è all'interno delle varie offerte riabilitative del servizio di salute mentale di Pavia.

Qualora lo psichiatra del servizio ritenesse che questo intervento sia idoneo per un paziente ed il paziente stesso ritenesse di volerne usufruire, dovrà inviare una relazione con una richiesta di inserimento, a cui seguirà un primo incontro di presentazione con la responsabile, dott.ssa Bonera. A questo seguirà un incontro con l'utente, il suo psichiatra e la responsabile per la presentazione del Centro.

Nel caso l'utente decidesse di sperimentare questo percorso, farà un periodo di osservazione e conoscenza che gli permetterà di elaborare, in collaborazione con l'equipe educativa, il suo progetto terapeutico riabilitativo, che condividerà con il suo psichiatra di riferimento.

In caso di non disponibilità di posti l'utente viene posto in lista d'attesa che permetterà l'accesso con l'ordine temporale, fatta eccezione per le urgenze controfirmate dal responsabile del C.P.S. stesso.

TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno è ubicato all'interno della grande struttura della Casa del Giovane, in via Lomonaco 43, a pochi minuti a piedi dalla stazione ferroviaria e dal centro città. Questa posizione centrale favorisce i contatti con la comunità locale e con le attività di risocializzazione ed autonomia. Gli ampi spazi verdi permettono molte attività riabilitative all'aperto.

Il centro si presenta senza barriere architettoniche, con un laboratorio ergoterapico, una sala colloqui, un'ampia sala da pranzo ed ampi spazi esterni nel verde.

Ampio spazio interno ed esterno per attività di laboratorio e ludico-ricreativa.

Capienza n. 10 posti.

TEMPI DI APERTURA

Il Servizio del Centro Diurno svolge la sua attività durante tutto l'anno dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 17.00.

Per appuntamenti è possibile contattare la Responsabile del Centro Dr.ssa Silvia Bonera ai seguenti numeri di telefono:

- 0382/3814499 (ufficio)
- 0382/3814451-3 03823814477 (Centro Diurno)

ORGANIGRAMMA

- n. 1 medico psichiatra
- n. 2 supervisori (psichiatra e psicologo)
- n. 1 coordinatore
- n. 1 psicologo
- n. 4 educatori
- n. 2 ufe
- n. 1 consulente musicoterapeuta
- n. 1 consulente metodo Feldenkrais

Vari volontari con competenze specifiche in diversi settori (cucina, pittura, musica ecc.) che collaborano con gli educatori per lo svolgimento delle

varie attività di gruppo e vengono sostenuti con periodiche riunioni ed aggiornamenti. Attualmente stiamo sperimentando la figura dell'UFE/ESP (utente esperto) che affianca gli utenti nel loro percorso di cura.

LO STILE OPERATIVO

Il percorso riabilitativo si pone l'obiettivo di aiutare il paziente a trovare un suo equilibrio ed un modo di vivere dignitoso utilizzando al meglio le sue potenzialità.

Al Centro Diurno le attività proposte vertono su varie aree: lavorativa, espressiva, ricreativa e di volontariato, per poter offrire un giusto equilibrio di impegno all'interno della giornata.

Ogni ospite contratta, costruisce e valuta in itinere il Progetto Terapeutico con l'équipe del Centro e con lo psichiatra inviante.

Nel percorso al Centro Diurno l'utente sarà accompagnato da un educatore di riferimento e da un'équipe multidisciplinare (psichiatra, psicologo, educatori, UFE/ESP, musicoterapeuta, esperto in metodo Feldenkrais e volontari esperti) e potrà usufruire di colloqui psicologici di sostegno per affrontare le proprie situazioni di disagio.

Periodicamente vengono svolti dei colloqui con i familiari dei pazienti (previa autorizzazione dei pazienti stessi), strumento utile per la progettazione del loro percorso e del loro cambiamento.

L'integrazione sul territorio viene considerata un elemento importante del lavoro; si attua riattivando la possibilità di fruire dei servizi culturali e ricreativi del territorio in modo positivo e costruttivo e attraverso il proprio contributo concreto di aiuto tramite servizi di volontariato nella città.

Nella quotidianità del Centro vengono favorite e sostenute l'autonomia personale e le relazioni positive con i compagni, per poter ricreare una rete amicale libera e positiva.

Per attuare un progetto di riabilitazione psicosociale è necessario lavorare su più fronti: l'individuo malato, la famiglia, l'ambiente.

Il Centro Diurno per la salute mentale della Casa del Giovane si propone di lavorare in modo integrato nei vari ambiti.

Combattere lo stigma sociale della malattia psichiatrica diventa un compito fondamentale per coloro che vivono a fianco di coloro che ne portano il peso, ed un dovere da parte di chi ha scoperto tutto il positivo che si riceve dalla relazione con le persone malate e ciò che esse possono dare alla società.

STRUMENTI

- **L'équipe educativa:** è al centro del lavoro riabilitativo con la persona accolta. In équipe vengono studiati e verificati i progetti individuali degli ospiti sulla base del Progetto Quadro presentato dallo psichiatra di competenza. Allo stesso modo vengono affrontate le emergenze ed i conflitti suscitati dagli utenti stessi nel loro itinerario riabilitativo.

- **Progetto di crescita:** l'utente con il supporto dell'educatore e del Responsabile medico individua nel Progetto di crescita gli obiettivi che vuole perseguire con relativi strumenti, aree di investimento e tempi e modalità di verifica con la possibilità di ridefinire il progetto ogniqualvolta ne emerge la necessità.

- **L'educatore di riferimento:** figura di riferimento affettivo e di supporto al singolo paziente, che cura l'inserimento, è il riferimento di base per il singolo utente per bisogni pratici, è il referente con l'esterno e partecipa alle verifiche del progetto con lo psichiatra ed a quelle con i parenti coinvolti.

- **Colloqui educativi:** per la verifica dell'andamento e per la stesura e la condivisione degli obiettivi del progetto (consenso informato del percorso riabilitativo).

- **Colloqui psicologici e psichiatrici:** secondo le necessità degli ospiti.

- **Colloqui periodici con i genitori o di chi ne fa le veci:** per la condivisione e la verifica del progetto (con educatore di riferimento e responsabile) previa approvazione dell'utente.

- **Incontri di verifica con lo psichiatra inviante:** per la verifica e la rielaborazione del progetto.

Integrazione con il territorio

Per combattere lo stigma è importante che la riabilitazione psichiatrica non avvenga solo all'interno delle mura del Centro Diurno. Il paziente psichiatrico ha delle grandi risorse che è bene siano messe in gioco all'interno del territorio. Questo fa bene non solo al paziente, ma a tutta la società che riprende consapevolezza di ciò che gli è proprio. Per questo motivo il Centro Diurno Don Orione ha creato molte sinergie con il terri-

torio; sono state stipulate più convenzioni per sancire il rapporto di volontariato che i pazienti svolgono all'interno di varie strutture: in particolare con il Servizio Disabili e Anziani del Comune di Pavia, con la Coop. Soc. Villa Ticinum, con la Coop. Vasi di Creta, con il Consorzio Sociale Pavese, con l'Associazione Cazzamali.

Si ha anche una grande attenzione a far vivere ai pazienti gli eventi culturali e ricreativi che la città propone e si organizzano gite mensili per usufruire delle offerte presenti anche al di fuori della città.

Da alcuni anni, inoltre, in alcuni step del percorso di musicoterapia, vengono messi in scena spettacoli aperti alla cittadinanza, attraverso i quali gli ospiti partecipanti hanno la possibilità di esprimersi e farsi conoscere attraverso il linguaggio musicale e di essere gratificati per il buon esito del lavoro svolto.

Viene inoltre incentivato e supportato un percorso nell'associazionismo sia per utenti che per i loro familiari al fine di promuovere una maggiore integrazione e partecipazione attiva sul territorio.

ATTIVITÀ SVOLTE (interne/esterne)

Le attività si svolgono sia all'interno della Struttura che all'esterno con uscite individuali e in gruppo degli ospiti con gli operatori.

La scelta delle attività viene concordata con l'utente in base ai suoi bisogni ed obiettivi.

Area Lavorativa

Obiettivi generali

- Benessere per la possibilità di sperimentare spazi di utilità
- Benessere per la sperimentazione di un'adulità possibile
- Capacità di assumere un ruolo con relative attese e responsabilità
- Gratificazione per l'acquisizione di nuove competenze
- Sicurezza di sé ed equilibrio emotivo nelle relazioni grazie ad esperienze di cooperazione
- Acquisizione di nuove autonomie

Attività possibili

- Laboratorio di assemblaggio
- Cura degli animali da cortile
- Laboratorio di falegnameria interno al centro diurno
- Laboratorio di ceramica
- Laboratorio artistico (creazione e confezionamento bomboniere, origami e cucito)
- Attività nei laboratori della Casa del Giovane di legatoria e falegnameria
- Ordine e pulizia negli spazi di vita
- Accompagnamento verso inserimenti lavorativi



Area ricreativa, ed integrativa

Obiettivi generali

- Capacità di ricercare un equilibrio psicofisico grazie anche ad attività e relazioni che esulano dal contesto lavorativo.
- Acquisizione o riappropriamento di competenze specifiche e relazionali con conseguente aumento della stima di sé e della qualità della vita.
- Difesa dal ritiro sociale.
- Promozione di fiducia ed apertura nei confronti della realtà "esterna" e di ciò che di positivo può offrire.
- Promozione di autonomie.
- Benessere per la possibilità di sperimentarsi in attività ludiche, ricreative ed integrative.

Attività possibili

- Riunione settimanale
- Corso di cucina
- Attività sportiva
- Lettura e riflessione su articoli del giornale quotidiano
- Uscite di gruppo per la conoscenza del territorio, della città e delle sue risorse
- Gita mensile
- Momenti dedicati allo svago (musica, ping pong, biliardino, giochi in scatola e delle carte....)



Attività espressive

Obiettivi generali

- Maggior conoscenza e presa di coscienza di sé stessi e migliori capacità comunicative veicolate dalle attività espressive.
- Benessere per la possibilità di mettersi in gioco e di esprimersi in un contesto aperto e non giudicante.
- Acquisizione di strumenti espressivi/comunicativi efficaci.
- Aiuto nell'analisi di realtà.

Attività possibili

- Ginnastica metodo Feldenkrais (ascolto del corpo, respiro, equilibrio...)
- Laboratorio di musica
- Gruppo spiritualità
- Gruppi di psicoterapia



Servizi di volontariato

Obiettivi generali

- Benessere e crescita di autostima per la possibilità di sperimentarsi in un ruolo connotato di una forte utilità sociale.
- Benessere per la messa in gioco in prima persona in relazioni di autentico amore che sollecitano l'ospite ad uscire dall'autocentrato sui propri mali per tornare a sé stesso con più calore ed amore.
- Potenziamento di autonomie.
- Non da ultimo promuovere nella città un'ottica di investimento sociale anche nelle realtà più emarginate quali il mondo del disagio psichico, dei disabili e degli anziani.

Attività di volontariato presso:

- Associazione Vasi di creta che gestisce il servizio di custodia sociale per gli anziani residenti negli alloggi Aler (animazione e compagnia).
- Consorzio sociale pavese che svolge attività di assistenza sociale per persone con difficoltà di vario genere (commissioni, spostamenti, compagnia, spesa...).
- Associazione di promozione sociale G. Cazzamali (servizio di animazione e compagnia).
- Volontariato presso il Rifugio di San Genesio, che collabora con PET in the city e Arca degli Animali.
- Manutenzione e pulizia di un parco giochi in rete con LIPU e Centro Servizi Volontariato.



Progetto sperimentale Don Bosco

Nel 2009 è stato finanziato, all'interno dei progetti innovativi della regione Lombardia, il progetto di riabilitazione "Don Bosco". Esso prevede un'incentivazione delle attività integrative sulla città, per garantire alle persone accolte (per cui non si prevede un'imminente possibilità di integrazione autonoma) una possibilità di valorizzazione e di riconoscimento delle loro risorse. Il fine è di portare il paziente ad una realizzazione personale e ad un aumento della propria autostima, attraverso il riconoscimento del proprio ruolo sociale. Il progetto innovativo è stato rinnovato per il 2016; l'innovazione non si riferisce solamente alle inedite forme di collaborazione e di sinergie attuate sul territorio, ma anche trasversalmente in tutte le fasi del percorso di cura, alla modalità relazionale terapeutica incentrata sulla reciprocità. Gli utenti, con gli operatori di riferimento, sono chiamati a stilare in prima persona un Progetto di crescita che evidenzia tappe e strumenti del loro

percorso di cura, con la libertà di ricontrattare in itinere tale progetto. Gli operatori, pur mantenendo le responsabilità del loro ruolo, lavorano fianco a fianco con gli utenti in ogni attività (dalle pulizie dei propri spazi di vita alle attività ricreative, lavorative e di volontariato), sottolineando così di continuo l'uguaglianza di dignità e di valore di tutte le persone. Vista la presumibile esigenza di una mediazione educativa a lungo termine per gli utenti del progetto innovativo, si pone particolare attenzione a far vivere attivamente già da subito ogni fase della loro quotidianità e del loro percorso riabilitativo, al fine di offrire una gratificante esperienza di vita. Settimanalmente si svolgono riunioni tra operatori ed utenti per confrontarsi sull'andamento delle attività e decidere insieme eventuali cambiamenti, rendendo partecipi gli ospiti in tutte le fasi lavorative, dalla produzione al coinvolgimento nella vendita e alle valutazioni su come gestire in gruppo i ricavati. Gli ospiti possono proporre attività ricreative ed integrative ed è sempre attenzione degli operatori, dove possibile ed opportuno, di rendere visibile a livello cittadino il prezioso contributo di tali sinergie.



Il cammino per l'abbattimento dello stigma passa non solo dalle attività integrative di reciprocità, ma si realizza anche attraverso le testimonianze dirette degli ospiti che, all'interno di convegni, incontri nelle scuole ed esperienze simili, condividono la loro storia, permettendo a chi ascolta di incontrare senza pregiudizi la ricchezza interiore che ne emerge. L'équipe del Centro Diurno supporta l'associazione So-Stare (Associazione di volontariato di utenti psichiatrici), spazio aggregativo importante per gli utenti del Centro Diurno, che grazie a percorsi di auto mutuo aiuto e ricreativi promossi dalla stessa associazione, favorisce una graduale integrazione degli utenti sul territorio.



Politica della qualità (edizione n. 10)

Il Centro Diurno per la salute mentale Don Orione è una struttura facente parte della Cooperativa Sociale Casa del Giovane di Pavia.

La Comunità Casa del Giovane è stata fondata nel 1971 da un sacerdote pavese, Don Enzo Boschetti, il quale, animato da una grande passione educativa e dal desiderio di "servire il fratello", nel tempo ha formato un gruppo di persone che, radunatesi in Associazione, attualmente conducono la Comunità con l'aiuto di specialisti, tecnici del campo e volontari. Il Centro Diurno per la salute mentale Don Orione intende conferire sempre maggiore importanza alla qualità dei servizi offerti per essere in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze degli utenti del centro stesso. Il centro ha ottenuto l'accreditamento della Regione Lombardia.

Lo stile educativo consiste nel valorizzare la persona e le sue attitudini attraverso un'accoglienza attenta e rispettosa dei tempi e delle esigenze di ognuno.

L'obiettivo che la Casa del Giovane, ed in particolare il Centro Diurno per la salute mentale Don Orione si propongono, è la riabilitazione della persona in linea con l'attuale concetto di RECOVERY:

- partecipazione attiva dell'utente nel percorso di cura per quanto riguarda la progettualità del suo percorso e la valutazione dei risultati;
 - guarigione intesa come miglioramento della qualità della vita sia per quanto riguarda gli aspetti clinici che relazionali e sociali;
 - accrescimento della consapevolezza delle proprie fragilità e individuazione di strategie di fronteggiamento per raggiungere un miglior equilibrio.
- Per i pazienti un approccio di questo tipo significa essere trattati con dignità e rispetto e porta alla speranza in un futuro migliore e senso di benessere nonostante i sintomi.

In linea con questi principi (consapevolezza e valorizzazione del proprio percorso) si vuole intraprendere ed incrementare il coinvolgimento di Ufe (Utenti e Familiari Esperti) / Esp (professionista esperto in supporto tra pari), in quanto si crede che i pazienti siano facilitatori all'interno di percorsi di riabilitazione.

Al fine di raggiungere questo obiettivo principale, si lavora quotidianamente per:

- migliorare la qualità di vita degli utenti e, dove possibile, prepararli per l'inserimento lavorativo attraverso la sperimentazione di tirocini formativi esterni;
- valutare costantemente la possibilità di portare avanti le singole attività

quotidiane, attraverso verifiche e progettazioni condivise con gli stessi utenti;

- proporre un ambiente dove si privilegia la relazione;
- ottimizzare l'uso delle risorse umane strumentali e finanziarie;
- promuovere la formazione permanente di tutti gli operatori per migliorare il servizio;
- soddisfare gli utenti;
- soddisfare gli operatori.

In particolare si vuole:

- Garantire uno spazio di relazioni protette;
- Promuovere percorsi di volontariato per incentivare l'utilizzo delle risorse degli utenti incrementando la loro autostima e per valorizzare a livello cittadino il loro possibile contributo;
- Promuovere e sostenere l'associazionismo degli utenti per aiutarli ad usufruire di un ulteriore spazio relazionale positivo esterno al Centro Diurno, affinché agevoli una migliore integrazione sul territorio e sia un'opportunità di rappresentanza diretta nella politica sanitaria;
- Integrarsi maggiormente con la realtà cittadina;
- Far cogliere a persone esterne al centro le potenzialità del paziente psichiatrico;
- Sensibilizzare le altre aree della Comunità Casa del Giovane sulle caratteristiche e sulle potenzialità del malato mentale;
- Diffondere la propria metodologia di lavoro innovativa;
- Favorire l'integrazione sociale degli utenti;
- Lavorare per contrastare lo stigma sulla salute mentale, in particolare tra i giovani;
- Supportare ed incentivare per le famiglie degli utenti percorsi di associazionismo per sperimentare un percorso di automutuoaiuto e per essere maggiormente coinvolti nella politica sanitaria locale;
- Aiutare gli utenti a trovare strategie per la gestione dei sintomi attraverso il gruppo terapeutico / percorsi di psicoterapia / colloqui educativi.

Per realizzare e verificare il conseguimento di tali obiettivi, la Direzione del centro intende:

- Definire ben precise responsabilità e ruoli al suo interno (organigramma);
- Definire ed emettere le procedure fondamentali e i protocolli per la conduzione delle attività svolte;

- Individuare opportuni Indicatori di Qualità con cui valutare ed eventualmente correggere le procedure operative;
- Raccogliere ed analizzare i risultati dei sopra descritti monitoraggi;
- Rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia per il mantenimento dell'accreditamento come Centro Diurno di Riabilitazione Psichiatrica;
- Proseguire il percorso di supervisione degli operatori per quanto riguarda la formazione, la gestione emotiva e le relazioni tra gli stessi.

Le azioni di miglioramento che si propone il centro riguardano:

- Il miglioramento delle relazioni tra operatori ed utenti;
- Il miglioramento delle relazioni tra gli operatori del centro;
- L'organizzazione di attività con valenza lavorativa e attuazione di tirocini lavorativi esterni;
- Incontri formativi sulla tematica della recovery con gli operatori e i collaboratori della CdG;
- Momenti di testimonianza tenuti dagli utenti del centro a gruppi di persone esterne;
- Interventi all'esterno di testimonianza sul lavoro che si svolge;
- L'incremento della partecipazione alle associazioni So-stare (associazione utenti psichiatrici) e Itaca (associazione familiari utenti psichiatrici);
- La valorizzazione della risorsa Ufe nell'erogazione del servizio.
- La ricerca dei fondi per finanziare progetti significativi per migliorare l'offerta riabilitativa.

Il fine primario della Direzione del centro è la realizzazione della persona accolta, che si può ottenere grazie ad attività che rispondano in maniera sempre più adeguata ai bisogni degli utenti e al coinvolgimento personale nei propri progetti individualizzati.

La Direzione del centro si impegna a valutare e a determinare con frequenza almeno annuale gli intenti e gli obiettivi di sviluppo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Tutto il personale viene coinvolto nel processo continuo di miglioramento, al fine di ottenere e mantenere la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Obiettivi per la qualità 2016

N°	PROCESSO	INDICATORE – scopo	RISULTATI OBIETTIVI 2015	OBIETTIVI 2016	ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO
1	Erogazione servizio riabilitativo	N° presenze totali al centro diurno in mezza giornate (B=mezza giornata) Apertura il sabato ed in ogni giornata lavorativa per gli utenti che necessitano di frequentare il centro	Riempimento e superamento dei posti disponibili	Riempimento dei posti disponibili	Adeguare sempre di più il numero di presenze e di inserimenti rispetto ai posti disponibili
2	Erogazione servizio riabilitativo	N° drop out	Efficacia del progetto riabilitativo Nessun drop out	<=2	Adeguare sempre di più il PTR alle esigenze dei singoli utenti, attraverso un confronto e una supervisione sempre più assidui da parte degli operatori
3	Erogazione servizio riabilitativo	N° dimissioni Efficacia del progetto riabilitativo	2 dimissioni per raggiungimento obiettivi 1 dimissione per trasferimento 1 dimissione per scelta del paziente	1	Portare qualche utente alla dimissione come raggiungimento della recovery
4	Erogazione servizio riabilitativo	Introduzione del nuovo PTR più attento alle dinamiche della recovery per tutti i pazienti nel corso dell'anno	Nuovo PTR utilizzato da tutti gli operatori con tutti gli utenti	Si richiede a tutti gli operatori di utilizzare il nuovo PTR	Dedicare tempo nel proporre il nuovo modello, più attento ai bisogni/risorse dell'utente.
5	Erogazione servizio riabilitativo	N° attività concluse Progettare attività adeguate al tipo di utenza presente	Progettate 30 Interrotte 0 Intrapresa 1 (guardaroba)	Interruzione <=2 attività	Progettazione delle attività sempre più adeguata alle esigenze del gruppo e ai bisogni degli ospiti e saper cogliere in corso d'opera gli eventuali miglioramenti da fare.
6	Erogazione del servizio riabilitativo	Partecipazione individuale di ospiti in realtà aggregative e associative esterne al centro	48%	20% minimo degli ospiti	
7	Erogazione del servizio riabilitativo Avere un	alloggio Aler per posti di housing assistito.	In corso	Trovare e presentare un progetto per la ricerca fondi	Ricerca efficace e mirata tra tutti i bandi disponibili

N°	PROCESSO	INDICATORE – scopo	RISULTATI OBIETTIVI 2015	OBIETTIVI 2016	ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO
8	Erogazione del servizio riabilitativo	Sostenere associazionismo utenti e percorsi di auto mutuo aiuto	Associazione SoStare attiva e promotrice di borse lavoro	Trovare e presentare un progetto per la ricerca fondi	Ricerca efficace e mirata tra tutti i bandi disponibili
9	Approvvigionamenti	Bilancio in pari o con lieve profitto da reinvestire in personale o sensibilizzazione	Pareggio	Mantenimento pareggio	Fare un bilancio economico preventivo ed attenersi il più possibile a questo
10	Gestione Risorse	Soddisfare gli operatori	Compilazione dei questionari da parte di tutti gli operatori Risposte: 95% positive 3.75% critiche 1.25% non risposto	Raccolta dati	Consolidare o migliorare la percentuale di risposte positive
11	Mantenimento della comunicazione	Risposte positive alla domanda sulla comunicazione nei questionari di soddisfazione degli operatori	100% risposte positive	80% di risposte ≥ 4	Consolidamento di strategie ed energie investite per garantire l'efficacia della comunicazione
12	Verifica NOC annuale	Precisione nella compilazione del programma di psiche	Verifica non effettuata	Verifica positiva se effettuata	
13	Finanziamento di borse lavoro esterne ed emissione di tirocini lavorativi esterni Creare attività autofinanziate	Preparazione all'inserimento lavorativo Valorizzazione economica dell'utente	10 utenti coinvolti in attività remunerate (Cazzamali, Linkiamoci, Bomboniere, Mercato usato) Borse interne: Scanner Pollaio 3 Tirocini esterni mediati dal CD 1 appalto per associazione esterna (AVIS) 2 tirocini trovati e non partiti	Finanziare almeno 1 borsa lavoro e 1 tirocinio lavorativo esterno Iniziare un'attività autofinanziata	Ripensamento con supervisor dei contenuti e delle modalità di attuazione di borse lavoro/rimborsi spese e divisione degli introiti da lavoro. Maggior utilizzo delle risorse disponibili per le borse lavoro interne e gli stage esterni, anche per far sì che l'utente si misuri, attraverso un'attività lavorativa, circa le proprie potenzialità e responsabilità. Individuare possibili campi di commercio/lavoro accessibili.

N°	PROCESSO	INDICATORE – scopo	RISULTATI OBIETTIVI 2015	OBIETTIVI 2016	ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO
14	Erogazione servizio progetto innovativo Don Bosco	Media Vfg N° ricoveri Risultati ricerca	La media della scala VGF è aumentata rispetto al 2014 (43,56 vs 42,07), 0 –lieve riduzione media dell'ampiezza delle reti sociali degli utenti, –lieve aumento dei parametri di Densità, Multiplessità, Reciprocità ed Intensità.	Mantenere la stabilizzazione 1 –ampliamento rete per utenti inseriti nel 2014 –mantenimento rete positiva per utenti inseriti da più di 3 anni	Incidere maggiormente sulla globale situazione di funzionamento nelle diverse sfere personali Considerare in modo più ponderato la reale possibilità di miglioramento. In alcuni casi il mantenimento e la stabilizzazione è l'obiettivo da perseguire. Aumentare la consapevolezza della propria malattia e della fase del proprio percorso di cura.
15	Sistema Qualità	N° reclami	Mantenimento risultato 2014	Mantenimento risultato 2015	Sensibilizzazione continua degli operatori nell'applicare correttamente le procedure
16	Crediti ECM	N° crediti raggiunti Allineamento alla normativa	Gli operatori hanno acquisito i crediti necessari per l'anno tranne un operatore	Ottenimento dei crediti annuali (min 30 max 70)	Iscrizione a più corsi contemporaneamente per non rischiare di non riuscire a partecipare ai corsi necessari per raggiungere i crediti annuali.
17	Rapporti con il territorio	Visibilità/sensibilizzazione territorio Mantenimento n° servizi volontariato attivati Momento musicale aperti alla cittadinanza Eventi di sensibilizzazione		7 1 4	Mantenimento di tutti i servizi 2015 Diffusione dell'evento (giornali locali, radio locale, parrocchie, altre strutture sanitarie, collaboratori e amici) per aumentare la partecipazione della cittadinanza

N°	PROCESSO	INDICATORE – scopo	RISULTATI OBIETTIVI 2015	OBIETTIVI 2016	ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO
18	Combattere lo stigma	Testimonianze di alcuni ospiti nel progetto con le scuole		44 Trovare e presentare un progetto per la ricerca fondi	Ampliare il numero di pazienti coinvolti Ricerca efficace e mirata tra tutti i bandi disponibili
19	Combattere lo stigma	Possibilità di formazione a livello di riabilitazione psichiatria per gli operatori delle diverse aree cdg Momento formativo di sensibilizzazione sulla recovery alle altre aree CdG		Mantenere la possibilità degli operatori cdg di frequentare il corso di riabilitazione psichiatrica 1 incontro alle altre aree cdg sulla recovery, partecipazione agli incontri annuali delle altre aree	Far conoscere ai responsabili l'iniziativa Inserire l'incontro sulla recovery tra gli eventi formativi proposti annualmente agli operatori cdg

Gli obiettivi della Cooperativa per il 2016

Struttura organizzativa	Miglioramento della struttura organizzativa attraverso la definizione di ruoli, funzioni e procedure, con il coinvolgimento ed il confronto periodico delle figure professionali presenti soprattutto nelle aree considerate strategiche. Il rinnovato consiglio di amministrazione attuerà delle nuove politiche per gestire con maggiore incidenza le attività.
I soci e le modalità di partecipazione	Incrementare e strutturare i diversi tavoli di coordinamento e di confronto sulle tematiche socio-sanitarie inerenti le prospettive del welfare lombardo in costante cambiamento, richiedendo un'assunzione di responsabilità anche ai lavoratori
Ambiti di attività	Preso in carico delle diverse forme di disagio all'interno delle strutture operative, con attenzione alle nuove forme di povertà e all'evoluzione delle diverse forme di dipendenza (web dipendenza, da gioco, utilizzo di sostanze da parte dei minori).
L'integrazione con il territorio	Ricerca di nuove forme di partnership e di confronto sul territorio. Presenza e partecipazione attiva ai tavoli delle amministrazioni territoriali (Piani di Zona, Asl, terzo settore). Attività di prevenzione e testimonianza rivolte a scuole e cittadinanza, anche all'interno del progetto cittadino del tavolo permanente prevenzione dipendenze. Organizzazione di momenti formativi e/o ricreativi aperti alla città.
La produzione, le caratteristiche o la gestione dei servizi	Si vuole confermare l'attenzione ai risultati di bilancio economico, nonostante la fase delicata e precaria che a questo livello si sta vivendo, utilizzando il metodo del budget preventivo. La gestione dei servizi è costantemente impegnata a garantire il rispetto di valori moralmente elevati con uno stile di condivisione e di disponibilità verso gli ospiti, sulla linea della filosofia che la cooperativa persegue.
I bisogni del territorio	Attenzione ai bisogni espressi ed inespressi del territorio che vengono segnalati dalle istituzioni, dal privato sociale, dai singoli cittadini, con la disponibilità a prendersi carico e a progettare interventi in risposta ai fenomeni del disagio e alla fragilità delle persone. Partecipazione attiva alla programmazione ed alla progettazione di interventi rivolti ai cittadini in stretto collegamento agli enti del territorio. La rete
Vi è un costante impegno nel lavorare in un'ottica di	rete sia con le amministrazioni pubbliche che con le associazioni del privato sociale.
La pianificazione economico-finanziaria	Mantenere in essere i contratti stipulati con le Asl cercando di adeguare il budget alle esigenze ed alle richieste del territorio. Ricercare partner istituzionali e privati che possano supportare l'avvio di nuovi progetti e nuovi servizi (Fondazioni e aziende private).
L'assetto patrimoniale	Rinforzare l'assetto patrimoniale con il recupero e la ristrutturazione edilizia di alcuni immobili di proprietà.

Come raggiungerci

In auto: dalla stazione FF.SS. di Pavia raggiungere l'incrocio della Minerva, svoltare a destra in Corso Manzoni, proseguire in Via Riviera e in prossimità della chiesa di S. Salvatore svoltare a destra in Via Folla di Sopra. In fondo alla strada, svoltando a destra, ci si immette in Via Lomonaco; la Comunità si trova a circa metà via al numero civico 43.

Possibilità di parcheggio interno.

In treno o pullman: dalla stazione FF.SS. o pullman di Pavia la Comunità è raggiungibile a piedi in 5 minuti. Recarsi sul retro della stazione treni tramite il sottopassaggio, svoltare a sinistra e poi a destra in Via Lomonaco. La Comunità si trova a circa metà via al numero civico 43.

Come sostenerci

- Con il tuo tempo: è possibile fare qualche ora di volontariato presso il Centro offrendo la tua presenza, le tue abilità e la tua simpatia;
- Con la tua professionalità: puoi donare le tue competenze professionali a favore della vita del Centro;
- Con una donazione:

Fondazione don Enzo Boschetti

Comunità Casa del Giovane Onlus

Banca Prossima

Codice IBAN: IT61 V033 5901 6001 0000 0005 333

- Con il 5 per mille: cod. fisc. 00554240184

PER SUGGERIMENTI O RECLAMI rivolgersi a STEFANIA INVERNIZZI
dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì - tel. 0382.3814455

NUCLEO PERMANENTE DEGLI OPERATORI ADDETTI ALLA REVISIONE PERIODICA DELLA CARTA DEI SERVIZI

don Arturo Cristani	Responsabile e supervisore
Diego Turcinovich	Coordinatore
dott.ssa Silvia Bonera	Redattore
Raffaele Cirla	Aiuto redattore
Stefania Invernizzi	Aiuto redattore

Per informazioni

Centro diurno per la salute mentale Don Orione

Indirizzo: Via Lomonaco 43, 27100 Pavia
Telefono: 0382.3814451/453/477 – Fax 0382.3814419

E-mail: centrodiurno@cdg.it

Sito web: www.cdg.it

Ultimo aggiornamento gennaio 2016