

# Carta dei Servizi

## del Centro Diurno Terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"

### Istituto don Calabria - Roma

#### Prestazioni del servizio e fini istituzionali

#### 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 R.ME. 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. D4 322/03 del 22/12/2003) e accreditato (Del. 146 del 14/2/2005) dalla Regione Lazio, può ospitare n° 20 persone con diagnosi psichiatrica e disabilità psichica, 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

È 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. La nostra attività inoltre si nutre e costruisce nel segno della pedagogia di S. 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 impissar foghetti, "*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.

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro Diurno "*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 con disabilità psichica 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.

### La politica della qualità

Il *Centro diurno "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, 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 utente valorizzando le differenti abilità pur se in presenza di sintomatologie 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 gli utenti, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

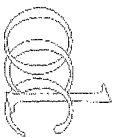
La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona e presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, il suo pieno e consapevole protagonismo, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio più in generale.

Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito dall'OMS e compreso in senso concettuale 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".

### Dove siamo

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, 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 ° 80 posti per l'accoglienza turistica e di studentato;
- ✓ ufficio progettazione e sviluppo;
- ✓ n ° 1 sale convegno (dotate di schermo, video proiettore , sistema riproduzione stereo;
- ✓ n ° 2 aule per attività di formazione;
- ✓ servizio mensa
- ✓ rete d collaborazione con i servizi territoriali ed enti no -profit
- ✓ n ° 3 sale per colloqui terapeutici
- ✓ n ° 1 sala tv,
- ✓ n ° 10 computer,
- ✓ n ° 10 stampanti;
- ✓ n ° 2 fotocopiatrici;
- ✓ n ° 2 scanner;
- ✓ n ° 2 automobili;
- ✓ n ° 2 pulmini;
- ✓ materiale di consumo;
- ✓ arredi spazi; cancelleria;
- ✓ locali climatizzati;
- ✓ connessione wireless
- ✓ n ° 2 pulmini trasporto disabili;
- ✓ n ° 2 palestre con attrezzistica per disabili;
- ✓ n ° 1 laboratorio vetro-fusione;
- ✓ n ° 1 laboratorio ceramica;
- ✓ n ° 1 laboratorio arti varie;
- ✓ n ° 1 laboratorio psicopedagogico;
- ✓ materiale e attrezzature laboratori;
- ✓ macchina e video camera digitale;
- ✓ biblioteca per operatori ed addetti ai lavori;
- ✓ strumenti di valutazione disabilità;
- ✓ letteratura scientifica;
- ✓ abbonamenti riviste area terzo settore.

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

3

**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO “L’ALBEROBLU”**

ISTITUTO DON CALABRIA

Via G. SORIA 13

00168 ROMA

Tel 06 6274894/ 06-61283153

Fax 06 6274758





## Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

### ORGANIZZAZIONE

#### Le attività esercitate a favore degli utenti

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

N.	Attività	Giorni	L	M	M	G	V	S	D
1	Laboratorio Psico- pedagogico		2h	1h		2h			
2	Attività motorie			1h	1h	2h			
3	Laboratorio di Musicoterapia					3h			
4	Attività Manuali			2h			1h		
5	Creazione di marionette e burattini				2h				
6	Laboratorio teatrale		2h						
7	Gruppo di discussione e lettura			1½h			1½h		
8	Laboratorio di fotografia						3h		
9	Laboratorio di cucina				2h				
10	Trasporto		2h	2h	2h	2h	2h		
<b>TOTALE ORE SETTIMANALI</b>			<b>36</b>						
Soggiorni Estivi			24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h

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

- Orientamento e sostegno psicologico;
- Counseling familiare sui programmi riabilitativi;
- Orientamento sociale;

**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO "L'ALBEROBLU"**

ISTITUTO DON CALABRIA

Via G. SORRA 13

00168 ROMA

Tel 06 6274894/ 06-61283153

Fax 06 627 4758



- Orientamento e acquisizione di prerequisiti per l'inserimento lavorativo;

## Le attività di 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:

- *Istituto Dermatologico dell'Immacolata*- Istituto Ricerca Carattere a Cura Scientifico Centro di formazione e di studi sanitari "Padre Luigi Monti"
- *Università degli Studi "La Sapienza" Roma*:
- Facoltà di Psicologia 1; Facoltà di Psicologia 2;
- Facoltà di Scienze della Formazione;
- Istituto Universitario di Scienze Motorie.
- *Università degli Studi "Roma Tre"*;
- Facoltà di Scienze della Formazione;
- Corso di Laurea in Educatori di comunità;
- Corso di Laurea in Scienze della Formazione Primaria.
- Accademia di Terapia familiare;
- S.P.I.M.;
- Iftep;
- Arpei;
- S.P.C.

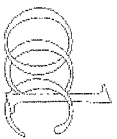
## Le modalità di erogazione e i destinatari

Il Centro Diurno eroga il servizio in modalità semiresidenziale, essendo stato autorizzato per un numero di 20 Utenti inseriti. I destinatari sono persone con diagnosi psichiatrica e disabilità psichica (ritardo mentale + disturbi del comportamento e psicosi di innesto), per le quali è necessario il lavoro sinergico con le famiglie e con la rete dei servizi.

Il servizio è operante tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 17,00, escluso Sabato, Domenica e festivi. 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.

Per meglio rispondere alle diverse esigenze, il Centro ha strutturato il servizio a ciclo diurno anche in piccoli gruppi i cui destinatari sono:

- Adulti con disabilità psichica di qualsiasi grado e doppia diagnosi per le quali è previsto un percorso riabilitativo rivolto all'acquisizione della maggiore autonomia possibile e di maggiori capacità relazionali all'interno del loro vissuto quotidiano;
- Adulti con disabilità psichica e diagnosi psichiatrica per le quali è previsto un percorso riabilitativo



sia di mantenimento delle abilità acquisite che l'acquisizione di pre-requisiti per un futuro inserimento sociale e lavorativo o comunque finalizzato all'acquisizione di ruolo sociale;

- adulti con disabilità di ogni genere per le quali è previsto un percorso riabilitativo di cura e di mantenimento finalizzato a favorire la continuità del proprio progetto di vita.

Le prestazioni sono organizzate in regime diurno e vengono adattate di volta in volta in volta ai singoli progetti riabilitativi, in conformità agli orari di apertura determinati dagli standard dei Centri di riabilitazione psichiatrica a ciclo diurno.

### **Le procedure d'accesso**

Il Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'Alberoblu" può ospitare n. 20 persone adulte con disabilità e problemi mentali, tutti i giorni dal lunedì al venerdì 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.

### **FASI DEL PROCESSO DI INSERIMENTO E DI PROGETTAZIONE**

#### **1. Orientamento, selezione e prova**

Le fasi attraverso cui si esplica l'attività selezione ed orientamento Utenti sono:

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

#### **2. Progettazione 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 esplicitano gli obiettivi stabiliti nel Progetto Terapeutico individuale.

Tale percorso è elaborato dal Coordinatore Equipe di concerto con la Direzione Sanitaria (Psichiatria), gli operatori, gli psicologi.

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;

**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO "L'ALBEROBLU"**

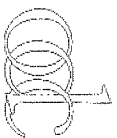
ISTITUTO DON CALABRIA

Via G. SORIA 13

00168 ROMA

Tel 06 6274894/06-61283153

Fax 06 6274758



- definire le linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- stabilire il responsabile del percorso.

Il percorso terapeutico-riabilitativo individuale prevede le seguenti fasi:

- progettazione del percorso terapeutico;
- monitoraggio del percorso terapeutico;
- termine o rimovo del percorso terapeutico.

### **Criteri di eleggibilità e lista di attesa**

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 o orientare la domanda verso altre strutture adeguate.

In tal senso esiste una lista di attesa interna che contempla le richieste di inserimento da parte delle ASL e delle famiglie che si basa in primis sulla possibilità in riferimento al numero massimo consentito, poi sul rapporto tra severità diagnostica, carico assistenziale e possibilità di erogazione di rete giornaliera adeguata rispetto al caso segnalato. In ultima istanza viene analizzato se il percorso terapeutico previsto combaccia con le possibilità e le esigenze di fascia oraria disponibile e la sua compatibilità con le esigenze della persona disabile e/o della sua famiglia.

Ogni mova richiesta viene registrata con tutti i dati necessari dal Direttore Sanitario che si impegna a comunicare agli interessati i tempi approssimativi di attesa necessari per l'inserimento in terapia, entro quindici giorni da quando la richiesta è stata accolta con tutta la documentazione socio-sanitaria.

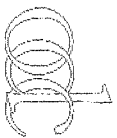
### **Il processo di lavoro**

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.

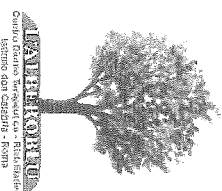
A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta dal direttore sanitario ( psichiatra), il coordinatore del servizio, n ° 2 psicologi, n° 1 assistente sociale, n°1 infermiere, n°1 psicopedagoga, n ° 2 operatori socio sanitari, n°2 maestri d'arte, n°1 istruttore di educazione fisica.

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il Piano individualizzato di intervento 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.



Opera don Calabria - Roma  
... *Sanagelataus f' amstrvplagagons*



## Gli orari di apertura

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'Alberoblu"* è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17.00. E' previsto su richiesta e su disponibilità un servizio di trasporto a domicilio.

## La struttura

*Sede legale e presidenza*

Roma, Via G. Sorìa 13, 00168

Tel 06 6274894

Fax 06 6274758

*Sito internet*

*www.operadoncalabria.it*

*e-mail: [alberoblu@operadoncalabria.it](mailto:alberoblu@operadoncalabria.it)*

## La segreteria

Il compito della segreteria è quello di accogliere gli utenti, garantendo la corretta informazione sulla struttura e sulle attività svolte. Rappresenta l'interfaccia tra utenti, direzione sanitaria e istituzioni pubbliche e si occupa dello screening delle domande di accettazione per l'accesso ai servizi.

## Progetto qualità: impegni e programmi

Il Centro Diurno terapeutico - riabilitativo "L'Alberoblu" è ubicato all'interno dell'Istituto don Calabria di Roma. La struttura pone le proprie radici nell'accoglienza informale dei pazienti psichiatrici, dimessi a partire dagli anni ottanta.

Il Centro Diurno terapeutico - riabilitativo 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.

Nello svolgimento delle proprie attività il Centro Diurno terapeutico - riabilitativo si impegna a perseguire una politica focalizzata all'Utile ed ai propri familiari senza trascurare 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 Centro Diurno 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.

La nostra filosofia è orientata verso i seguenti principi:

### *Orientamento al Paziente ed ai Familiari*

L'Alberoblu considera la centralità della persona nella ricerca del soddisfacimento complessivo dei suoi bisogni sanitari, socio sanitari e sociali.

Gli obiettivi in questo senso sono:

- Sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni utente valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di sintomatologie significative;

**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO "L'ALBEROBLU"**

ISTITUTO DON CALABRIA

Via G. SORIA 13

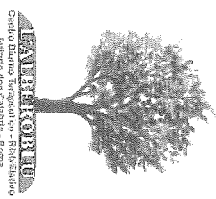
00168 ROMA

Tel 06 6274894/ 06-61283153

Fax 06 6274758



Opera don Calabria - Roma  
... *Emarginata l'interposizione*



Commissione Nazionale per l'Accreditamento  
Centro Italiano Regionale - Riabilitativo  
Rangoli - San Calabria - Roma

- 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 gli utenti, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale;
- Garantire agli utenti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, nonché il diritto di scelta, informazione e partecipazione.

#### *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 Checklist 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 medio, breve 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'Alberoblu opera nel rispetto della sicurezza ed in particolare:

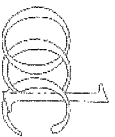
- Tutti gli operatori hanno come principio e dovere principale il rispetto della sicurezza e secondo le Linee Guida della commissione Tecnica sul Rischio Clinico del Ministero della salute;
- La sicurezza della struttura è garantita aderendo pienamente al D.L.GS 81/2008 per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### *Miglioramento Continuo e propensione all'efficienza ed efficacia*

Il continuo e sistematico miglioramento dei processi di erogazione delle prestazioni e il costante miglioramento delle risorse professionali deve poter consentire il raggiungimento della qualità, il miglioramento delle prestazioni, l'ottimizzazione dei processi operativi e la soddisfazione del Paziente e dei suoi familiari e quindi perseguito come processo fondamentale del Centro.

Per perseguire gli intenti che l'organizzazione si è posta, il Centro Diurno ha:

- Implementato e mantiene attivo un Sistema di gestione per la Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 che ha lo scopo di garantire che quanto realizzato sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati;
- Predisposto una Carta dei Servizi per divulgare al paziente, familiare, associazioni a tutela dei pazienti, la missione, i servizi e relativi criteri di accesso, le modalità di funzionamento, condizioni per facilitarne le valutazioni da parte delle parti interessate, le procedure per assicurare la tutela dei pazienti, la trasparenza dei servizi;



- Attivato specifiche fasi di verifica e di riesame del sistema qualità per assicurare che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli obiettivi e agli scopi del sistema qualità stesso;
- Adottato un approccio integrato alla gestione del rischio quali insieme di attività cliniche gestionali e amministrative intraprese per identificare, valutare e ridurre rischi di danni per pazienti, operatori e visitatori e il rischio di perdite per l'organizzazione stessa;
- Provveduto alla sensibilizzazione e formazione continua del personale coinvolto nelle attività aventi influenza sulla qualità, ai fini di un suo profondo coinvolgimento collaborativo nella gestione aziendale e della garanzia di una professionalità sempre competitiva;
- Posto una attenzione continua alle seguenti parti interessate: Sistema Sanitario Nazionale, Comunità e Associazioni a tutela dei pazienti, familiari, pazienti e collaboratori;
- Definito specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili, in funzione delle esigenze espresse dalla gestione del Sistema di gestione per la Qualità, nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili.

La Direzione richiede a tutto il personale di operare conformemente a quanto previsto nella Politica della Qualità, nel Manuale e nelle Procedure. Solo attraverso il coinvolgimento di tutti sarà possibile un'efficace gestione del Sistema organizzativo, pertanto è richiesta una attuazione costante ed efficace della presente Politica della Qualità a ogni livello dell'organizzazione, specificatamente sulla base degli obiettivi a ciascuno assegnati a seguito del Riesame del Sistema di gestione per la Qualità.

### **Criteria guida**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

### **Turni di lavoro**

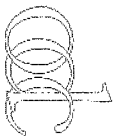
I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette al nostro Centro maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno con l'accordo delle parti.

### **Sostituzioni**

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre oltre i dieci giorni (maternità, malattia, astensione).

### **Reclutamento**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del centro e, se del caso, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.



## **Formazione e aggiornamento**

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"* promuove e incoraggia per i propri collaboratori, la frequenza di stages, tirocini e corsi di formazione esterna, volti ad un miglioramento globale della persona, per la sua crescita umana e professionale, concretamente andando incontro ai collaboratori con la disponibilità della flessibilità dell'orario di lavoro da conciliare con gli impegni esterni.

Sono inoltre previste, a livello di formazione permanente, due modalità formative:

a) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare;  
c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione sociale e la qualità sociale.

## **Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella socio-sanitaria 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 del redatto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 34, comma 1, lettera g) del d.lgs. 196/2003.

## **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.

### **La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

## **CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI**

Criteri ispiratori:

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;



Opera don Calabria - Roma

... *Saragopoulou l'entrevista* ...

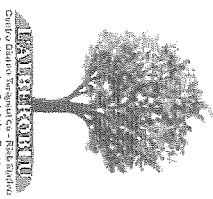
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;

- "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 Europa 1961";

- Patto terapeutico.



L'ALBEROBLU  
Centro diurno terapeutico-riabilitativo  
Belpino (sa Calabria) - Roma

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)

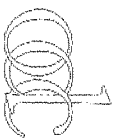
Alle persone che frequentano il Centro Diurno terapeutico-riabilitativo "L'Alberoblu" dell'Istituto don Calabria sono riconosciuti i seguenti diritti:

- 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 contemperi, 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;
- 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 riguarda o che riguarda i propri familiari, siano protetti con le modalità previste dal D.Lvo 196 e quelle imposte dai codici deontologico 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;
- a) 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.

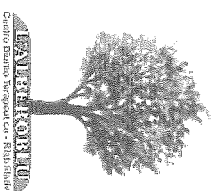
#### DOVERI (dell'utente e/o dei familiari)

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;



Opera don Calabria - Roma  
... *Sinagoga e Sinagogazione*



CENTRO DIURNO TERAPEUTICO - RIABILITATIVO  
Centro Diurno Terapeutico - Riabilitativo  
Rifugio San Sebastiano - Roma

- b) collaborare con gli operatori del Centro Diurno rispettando 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 consentite al Direttore Sanitario e al Coordinatore di predisporre la dimissione comunicando la alla famiglia ed al Servizio inviante;
- f) assumere la terapia farmacologica prescritta dal'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 l'operatore di riferimento o il Coordinatore.

### Gestione suggerimenti e reclami

Il *Centro diurno terapeutico - riabilitativo "L'alberoblu"* si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli con l'equipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente. Nel Sistema gestione qualità adottato è prevista una specifica procedura per la gestione dei suggerimenti e reclami con appositi moduli e cassetta posizionati all'ingresso del Centro.

#### 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:

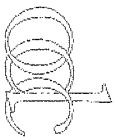
- Gestione dei Reclami;
- Valutazione Periodica della Soddisfazione della famiglia dell'utente.

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 Coordinatore Equipe.

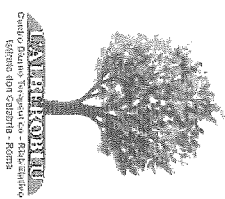
Ricevuto il reclamo, il Coordinatore Equipe contatta la funzione interessata per effettuare una prima analisi finalizzata dello stesso per stabilirne la fondatezza ed in caso accettato analizza le possibili cause del disservizio lamentato.

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



Opera don Calabria - Roma

... *Superamento l'investigazione*



**CENTRO DIURNO TERAPIA RIABILITATIVA**  
Centro Diurno Terapeutico e Riabilitativo  
Estrada Ippolito - Roma

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, il Coordinatore Equipe, in collaborazione con RSSQ, 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. 09.03.

Il Centro Diurno inoltre ha predisposto una cassetta in cui chiunque, in forma anonima, può inserire il proprio reclamo predisposto su apposito modulo (Mod. 09.02 "Suggerimenti - reclami").

Una volta a settimana il Coordinatore Equipe raccoglie i moduli e provvede alla valutazione degli stessi seguendo lo stesso iter sopra descritto.

#### *Valutazione soddisfazione Uiente/Famiglia*

La valutazione periodica della soddisfazione dell'utente, data la tipologia di utenza, viene monitorata durante gli incontri con i pazienti, 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).

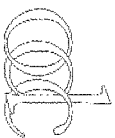
Tale questionario ha lo scopo di:

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

In particolare si rileva il grado di soddisfazione della famiglia in merito a:

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

Le segnalazioni inolte 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.



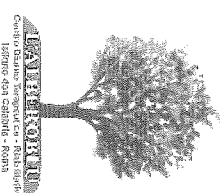
Opera da Calabria - Roma  
... *Enamoratevi e convivatevi* ...



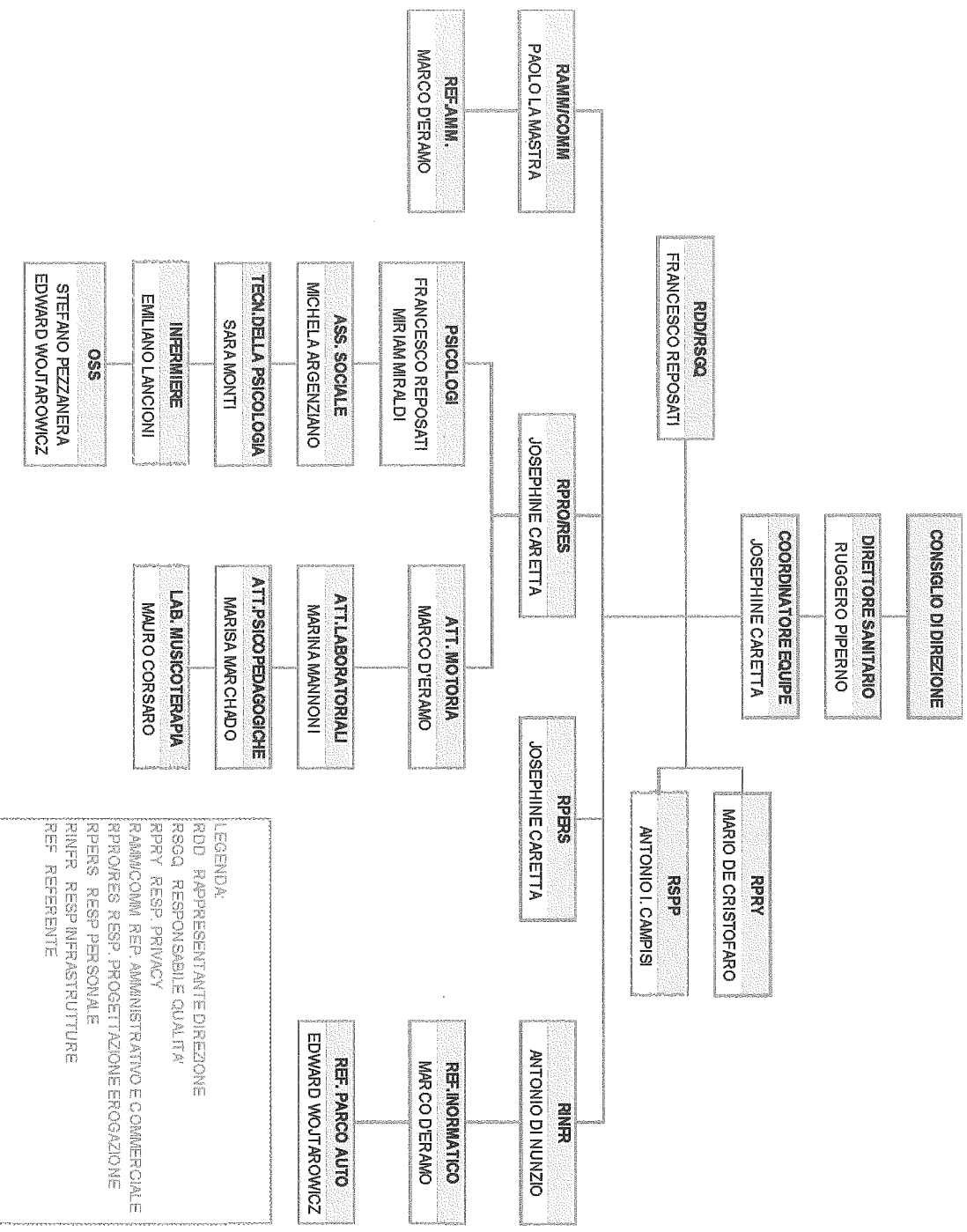
**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO "L. ALBEROBLU"**  
Centro diurno Terapeutico - Riabilitativo  
Battino San Calabria - Roma

**Standard di qualità che il Centro si impegna a garantire**

<b>Processo</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Criteri</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	CONSEGUIMENTO CERTIFICAZIONE DI QUALITA' ISO 9001:2000	OTTENIMENTO DEL CERTIFICATO ENTRO IL 2011
	EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE	DIMINUZIONE SISTEMATICA DELLE NON CONFORMITA'
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	FABBISOGNO FORMATIVO	MANTENERE ELEVATO IL LIVELLO DEI FORMAZIONE DEI PROPRI OPERATORI
	EFFICACIA PROGETTO TERAPEUTICO	RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI PROGRAMMATI
<b>GESTIONE DEI SISTEMI DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI</b>	SODDISFAZIONE UTENTE	OTTENERE UN PARERE POSITIVO SIA DA PARTE DELL'UTENTE CHE DA PARTE DEI SUOI FAMILIARI



## Organigramma del servizio



*La presente Carta dei Servizi è stata redatta, verificata ed approvata dal Consiglio di Direzione dell'Istituto don Calabria, dal Direttore Sanitario in concerto con gli Operatori del Centro e le Associazioni di volontariato calabritano "Francesco Perez", in data 04/10/2010.*