

CARTA  
DEI  
SER  
VIZI



**CENTRO DIURNO LE MARGHERITE**  
STRUTTURA SEMI RESIDENZIALE PSICHIATRICA PER ADULTI  
**SAN GAVINO**

Centro Diurno **Le Margherite**  
Struttura semi residenziale psichiatrica per adulti  
**San Gavino**

# CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 05/07/2017

Servizio di Riabilitazione psichiatrica con Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 - Certificato N 33517/16/S

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato SA 8000:2014 - Certificato N. SA 775

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. Presentazione generale   | 5  |
| 2. Principi e valori  | 6  |
| 3. Fattori e standard di qualità  | 7  |
| 4. Presentazione del Servizio   | 8  |
| 5. Obiettivi  | 9  |
| 6. Destinatari, modalità d’inserimento e dimissione                       | 10 |
| 7. Prestazioni erogate  | 11 |
| 8. Attività   | 12 |
| 9. Verifiche  | 14 |
| 10. Rilevazione della soddisfazione dell’utenza e presentazione reclami   | 15 |
| 11. Personale: compiti e funzioni   | 16 |
| 12. Indirizzo e recapiti  | 18 |
| 13. Altre strutture e servizi gestiti dalla Cooperativa sociale CTR Onlus | 19 |



## 1 PRESENTAZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi ha lo scopo di informare e garantire i diritti dell'utenza, illustrando l'offerta del servizio al fine di renderla maggiormente chiara e accessibile: attraverso questo documento s'intende incentivare il dialogo e la collaborazione con l'utenza, al fine di accrescere la qualità dei servizi, rendendoli più efficienti e rispondenti ai bisogni effettivi.

La Cooperativa sociale CTR Onlus eroga servizi socio-sanitari in tutto il territorio regionale dal 1983. L'esperienza maturata ha permesso lo sviluppo di un'attestata efficacia d'intervento che attualmente caratterizza numerosi e differenti servizi. L'incremento di responsabilità sociale, parallelamente alla crescita e alla diversificazione dell'utenza, nell'attuale periodo di crescente complessità sociale, inducono a una costante tensione all'innovazione e al cambiamento, finalizzata a rispondere al meglio a bisogni di cura mutevoli e alle necessità di collaborazione col sistema sanitario e istituzionale, attraverso un approccio interdisciplinare orientato alla realizzazione di servizi innovativi e specializzati.

Nell'area dei servizi psichiatrici, la Cooperativa sociale CTR Onlus ha sviluppato un modello di intervento integrato, basato su differenti programmi e contesti terapeutici (residenziali, semiresidenziali e dislocati) con la finalità di rispondere alla complessità dei bisogni delle persone sofferenti di disturbi psichici, che necessitano, nei diversi momenti della cura, di interventi diversificati di tipo farmacologico, psicoterapeutico e socio-riabilitativo.

I dispositivi terapeutici semiresidenziali rappresentano una modalità d'intervento generale che trova espressione specifica secondo il taglio progettuale definito dai Dipartimenti di Salute Mentale, secondo le normative regionali e le linee guida nazionali. L'attività semiresidenziale è erogata in strutture collocate nel contesto territoriale che accolgono l'utenza nelle ore diurne, durante tutto l'anno, dotate di équipe multiprofessionali.



## 2 PRINCIPI E VALORI

La Cooperativa sociale CTR Onlus eroga i suoi servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- l'umanizzazione dei servizi e del rapporto tra operatori e utenti;
- la trasparenza del programma terapeutico riabilitativo, delle attività e dell'organizzazione;
- l'apertura a valutazioni, suggerimenti e reclami;
- il rispetto dei contratti collettivi nazionali di lavoro, della normativa sulla privacy e della normativa sulla sicurezza sul lavoro;
- l'aggiornamento e la formazione permanente del personale;
- il regolare utilizzo di controlli di verifica della corretta applicazione di procedure e istruzioni operative, realizzati da organismi interni ed esterni;
- la rintracciabilità di tutte le attività erogate dal servizio.

In riferimento specifico ai diritti dell'utenza, presente e potenziale, la Cooperativa sociale CTR Onlus eroga i suoi servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- **eguaglianza e accessibilità:** ogni utente deve poter ricevere le cure più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale;
- **imparzialità:** tutti gli utenti devono poter ricevere le stesse prestazioni secondo principi di giustizia e imparzialità;
- **continuità:** ogni utente deve poter ricevere assistenza continuativa e regolare;
- **diritto di scelta:** ogni utente deve poter scegliere il servizio che soddisfa maggiormente i suoi bisogni;
- **qualità di vita:** i servizi devono mirare al miglioramento della qualità della vita dei propri utenti, anche attraverso la possibilità di coinvolgere il nucleo familiare e la rete sociale nelle attività incentivando umanità e compartecipazione;
- **partecipazione:** ogni utente e i suoi familiari devono poter collaborare alla predisposizione e alla concretizzazione del progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato;
- **trasparenza:** il servizio custodisce informazioni sull'utenza a cui gli utenti e i familiari devono poter accedere;
- **rispetto e soddisfazione:** al fine di garantire la possibilità miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi alle attese dell'utenza, si assicura l'accoglienza di reclami e suggerimenti.



## 3 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

### Formazione

La Cooperativa sociale CTR Onlus promuove attività di formazione permanente per tutti gli operatori. Assicura la supervisione dell'équipe nell'ambito terapeutico e in quello istituzionale-organizzativo.

### Valutazione

Monitoraggio dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi. Attuazione del controllo dell'efficienza e dell'efficacia. Sono previste riunioni di programmazione-verifica a cadenza settimanale.

### Rapporto con l'utenza

Consegna agli utenti di materiale informativo circa la modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

### Privacy

Utilizzo di un sistema di comunicazione interna ed esterna nel rispetto della normativa vigente sulla tutela della riservatezza personale (D.Lgs. 196/03 e collegate), su supporto cartaceo e/o informatico, atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni.

### Lavoro in rete

La Cooperativa sociale CTR Onlus si avvale del lavoro di rete con il pubblico e il privato sociale e con gli altri attori presenti sul territorio. Svolge il suo lavoro in particolare con Dipartimenti di Salute Mentale, Enti istituzionali e privato sociale.



## 4 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno **Le Margherite** è una struttura semiresidenziale terapeutico-riabilitativa territoriale: si trova a San Gavino Monreale in via Dante, nello stesso edificio del Centro di Salute Mentale (CSM). La struttura della ASL di Sanluri è gestita dalla Cooperativa secondo quanto previsto nel contratto.

La strutturazione dei servizi offerti dal Centro Diurno si suddivide in attività di gruppo laboratoriali, psicoterapeutiche, di interazione territoriale e di produzione culturale, rivolte sia agli utenti diretti che ai loro familiari. Tutte le attività hanno la finalità generale del superamento dello stigma e dell'esclusione delle persone con sofferenza mentale e del recupero sociale, attraverso la realizzazione di un legame comunitario significativo. Il quadro terapeutico-riabilitativo del servizio si attua attraverso la condivisione quotidiana delle attività programmate, con il contributo attivo degli utenti.

Ogni accoglienza prevede la realizzazione di un Progetto Terapeutico Abilitativo Personalizzato (PTAI), nel rispetto delle indicazioni del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) e del Centro di Salute Mentale (CSM) competente, definito con la collaborazione della famiglia, dei servizi nel territorio e con la partecipazione attiva dell'utente stesso, il vero protagonista del programma.



## 5 OBIETTIVI

Gli obiettivi generali del servizio, valevoli per i progetti individuali specifici, sono:

- difesa e promozione dei diritti delle persone che soffrono di disturbi mentali e delle loro famiglie;
- promozione dell'immagine delle persone con disturbi mentali, contrasto dei fenomeni di stigma, discriminazione ed emarginazione;
- sviluppo delle risorse e delle abilità del soggetto partendo dall'identificazione dei bisogni;
- prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare;
- formulazione di progetti terapeutici abilitativi personalizzati, orientati all'autonomia personale con precisazione di responsabilità, modalità e tempi di verifica;
- realizzazione di azioni di coinvolgimento attivo dei familiari nel percorso terapeutico-riabilitativo;
- offerta di un sostegno al reinserimento sociale e lavorativo;
- realizzazione di modalità di presa in carico intensiva sul territorio attraverso il potenziamento delle reti di sostegno di tipo formale e informale (medici di medicina generale, servizi socio-assistenziali pubblici e privati, servizi di informazione, formazione e inserimento lavorativo, associazionismo e società civile).





## 6 DESTINATARI, MODALITÀ D'INSERIMENTO E DIMISSIONE

Il Centro Diurno accoglie giovani e adulti con patologia psichiatrica in carico al CSM che possono seguire un percorso terapeutico-riabilitativo finalizzato al recupero, al mantenimento e miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, prassiche e a un rafforzamento dell'autonomia personale, con l'obiettivo di permettere una ristrutturazione delle condizioni emotive, cognitive e comportamentali, affinché l'utente possa ottenere un incremento della qualità della vita, dal punto di vista personale, familiare e sociale.

L'accoglienza diurna rappresenta uno dei trattamenti privilegiati per la cura di diverse patologie mentali (in particolare per psicosi e schizofrenie), in quanto consente di ricevere le cure senza allontanarsi completamente dai familiari. Assieme agli utenti primari, il servizio si rivolge infatti anche alle famiglie, che possono ricevere sostegno e partecipare alla definizione e alla realizzazione del PTAI.

La richiesta di inserimento avviene su proposta dei Referenti del CSM (Medico psichiatra, Psicologo e Assistente sociale) al coordinatore del Centro Diurno. Il nuovo utente è accolto per un incontro conoscitivo, nel quale sono valutate potenzialità e bisogni. In seguito, le équipe del CSM e del Centro Diurno, predispongono il PTAI dell'utente, individuando obiettivi, attività, risorse attivabili, giorni e orari di frequenza e durata del percorso. Nel PTAI vengono anche programmate le azioni in collaborazione con il CSM e gli incontri di verifica periodica, durante i quali l'équipe del CSM e del Centro Diurno aggiornano obiettivi, valutano l'efficacia degli interventi terapeutici-abilitativi, le dimissioni ed eventuali interventi di sostegno in fase di post-dimissione.

La proposta di dimissione viene presentata in sede di équipe e concordata con i servizi invianti. In termini generali, l'utente viene dimesso con il raggiungimento degli obiettivi del PTAI, o quando è stato raggiunto un maggior grado di autonomia e siano state recuperate o potenziate le sue abilità personali e sociali. Un altro aspetto sul quale il servizio opera affinché possano realizzarsi le dimissioni, è una maggiore possibilità d'integrazione nel territorio, ossia siano stati attivati servizi ausiliari di supporto e/o occupazione significativa.

Le richieste di inserimento eccedenti i posti disponibili, sono gestite con la predisposizione di una lista d'attesa.



## 7 PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni attivate dal servizio:

- accoglienza in un gruppo comunicativo e collaborativo integrato;
- progettazione terapeutico-riabilitativa personalizzata;
- attivazione di percorsi di autonomizzazione nella quotidianità;
- attivazione di percorsi di coinvolgimento e protagonismo culturale;
- attivazione di percorsi di conoscenza del territorio;
- attivazione di percorsi di reciprocità comunitaria.





Il Centro Diurno si struttura quale spazio operativo condiviso, in cui ogni utente individua la sua dimensione di espressione personale nel gruppo. Le attività previste possono essere differenziate in continuative e periodiche - interne ed esterne e di sostegno psicoterapeutico.

### Attività continuative interne

- Gruppo organizzativo di pianificazione della giornata;
- giardinaggio, orticoltura (tradizionale, sinergico e verticale) e floricultura (zafferano locale) presso gli spazi verdi del CSM – (anche in collaborazione con le associazioni del territorio);
- economia domestica (pianificazione e gestione delle risorse alimentari e strumentali);
- cucina (programmazione, preparazione del pranzo e risistemazione di stoviglie e spazi);
- lettura e commento del quotidiano in gruppo;
- giochi di ruolo e di società.

### Attività periodiche interne

- Gruppo organizzativo di pianificazione settimanale;
- laboratori manuali: realizzazione manufatti di vario genere e dimensione (gazebo in legno, tavolo da ping pong, intreccio fondi di sgabello, installazioni artistiche, arredi interni ed esterni, piccola manutenzione ecc.);
- attività di redazione del periodico *su Bandidori* (azioni di narrazione di sé e report di esperienze, creazione di storie condivise, attività di realizzazione e archiviazione di fotografie, di videoscrittura, archiviazione e impaginazione di testi);
- alfabetizzazione informatica;
- tornei di ping-pong;
- tornei di scacchi, dama e altri giochi da tavolo;
- laboratori di realizzazione pasta fresca, dolci e pizze.

### Attività continuative esterne

- Definizione e acquisto degli ingredienti necessari alla preparazione dei pasti (utilizzo del denaro e produzione rendicontazione spesa);
- acquisto del quotidiano (utilizzo del denaro e produzione rendicontazione spesa).

### Attività periodiche esterne

- Passeggiate in bici (il Centro Diurno è dotato di biciclette a disposizione dell'utenza);
- attività culturali e sociali (cinema, escursioni, visite a mostre, musei, monumenti, cene fuori, ecc.);
- conversazione in inglese (laboratorio rivolto all'utenza e alla società civile finalizzato alla realizzazione di gruppi paritetici di integrazione);
- tornei di ping-pong esterni (per es. presso la REMS di Capoterra);
- partecipazione ad attività organizzate dal CSM e da associazioni di volontariato, trekking, pesca, calcio.

### Attività di sostegno psicologico e psicoterapeutico

- Gruppo di sostegno psicologico;
- gruppo di sostegno psicologico per pazienti con diagnosi mista;
- gruppo di psicoterapia per pazienti con disturbo bipolare;
- gruppo di psicoterapia per giovani pazienti con psicosi all'esordio.

### Integrazione con il Centro di Salute Mentale

Il progetto terapeutico riabilitativo condiviso con il Centro di Salute Mentale, viene spesso volte realizzato anche con la partecipazione attiva di operatori del CSM, sia per quanto attiene la strutturazione dei singoli progetti che i gruppi psicoterapici, sia per quanto riguarda una funzione di orientamento, monitoraggio e valutazione globale dell'intervento.

### Interventi sul territorio

Oltre alle attività indicate, l'équipe del Centro Diurno è impegnata in una costante azione trasversale finalizzata al miglioramento delle condizioni di possibilità dell'integrazione dell'utenza nel territorio:

- azioni di informazione e coinvolgimento attivo della comunità locale;
- coinvolgimento – collaborazione con agenzie sociali, gruppi di volontariato, associazioni e strutture sportive, culturali ecc.;
- promozione e partecipazione ad attività di auto-mutuo aiuto.



## 9 VERIFICHE

La verifica delle prestazioni erogate è curata al fine di permettere una reale rispondenza ai bisogni specifici dell'utente, gli strumenti utilizzati sono:

- osservazioni sul campo;
- test strutturati di valutazione;
- riunioni d'équipe (curate dal coordinatore interno all'équipe stessa);
- riunioni con i referenti dei Servizi di riferimento;
- confronto sistematico in merito ai progetti terapeutico-riabilitativi definiti.

Al fine di ottenere buoni risultati, il servizio coinvolge sistematicamente gli Enti invianti e i Servizi socio-sanitari territoriali nei progetti che vengono strutturati a favore dell'utente, in un'ottica collaborativa e di integrazione degli interventi.

La tipologia organizzativa è caratterizzata dalla presenza di documentazione inerente l'utenza, custodita nel pieno rispetto della privacy:

- cartella utente;
- progetto terapeutico individualizzato;
- protocolli operativi;
- registri per le attività giornaliere.





## 10 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E PRESENTAZIONE RECLAMI

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi direttamente, attraverso la partecipazione alle attività del servizio. Se ciò non fosse sufficiente, esistono alcune possibilità di tutela e di presentazione dei reclami:

- colloquio con il responsabile del servizio;
- presentazione di un reclamo, scritto anche in forma anonima e depositato nell'apposita cassetta, inviato per posta, tramite email, fax oppure consegnato a mano al Responsabile del servizio, che lo sottoporrà all'attenzione del Responsabile Qualità;
- rilevazione della soddisfazione dell'utente attraverso il Questionario di Valutazione, che ha lo scopo di monitorare le esigenze e aspettative degli utenti nell'ottica del miglioramento continuo.



Tutto lo staff operativo è rapportato per numero e qualifica agli standard richiesti nel contratto e nel capitolato speciale di gara. Il personale assicurerà la qualità del servizio offerto a residenti e familiari, impegnandosi a:

- mantenere un comportamento professionale e responsabile;
- rappresentare un modello stabile e positivo nella vita comunitaria;
- garantire trasparenza e comprensione verso utenti e familiari e operare per ottenere la collaborazione più efficace per il raggiungimento degli obiettivi di cura;
- mantenere la più rigorosa riservatezza riguardo tutte le informazioni relative ai residenti e ai loro familiari;
- promuovere la costituzione di un ambiente armonioso e rispettoso, impedendo ogni forma di violenza, di prevaricazione o di sfruttamento.

Il rispetto del comportamento indicato è garantito per i tirocinanti o eventuali volontari. L'attività è coordinata alle finalità del servizio e tende al conseguimento degli obiettivi prefissati in un piano programmatico concordato.

Il personale è composto da:

- coordinatore-educatore responsabile sociale;
- educatori professionali;
- animatore;
- impiegato amministrativo;
- psicologo-psicoterapeuta.

In termini professionali generali, il gruppo di lavoro della struttura (équipe) partecipa a un percorso di formazione permanente e a un calendario di incontri stabili di programmazione e condivisione; impegni volti a garantire un costante miglioramento dell'offerta terapeutico-riabilitativa, diversificata per compiti e professioni. Ogni operatore si impegna inoltre ad agire sinergicamente con i colleghi, coordinando il proprio intervento e attivando e sostenendo l'intervento professionale più idoneo a rispondere al bisogno specifico del paziente. In termini di specializzazione professionale, i compiti, per ciascuna figura, sono descritti di seguito.

### Coordinatore, responsabile sociale

- Rappresenta il servizio e il gruppo di lavoro nei confronti degli interlocutori esterni;

- favorisce e coordina le attività di collaborazione con la famiglia e servizi esterni;
- sostiene la collaborazione nell'équipe attraverso le attività di raccordo e programmazione;
- garantisce l'erogazione degli interventi attraverso la piena copertura dei turni di lavoro;
- si occupa del monitoraggio della riabilitazione personale e sociale.

### Psicologo-Psicoterapeuta

- Collabora alla stesura del piano riabilitativo elaborato, per ciascun utente, in coerenza con il PTAI e ne cura l'attuazione nelle parti di sua competenza;
- organizza e conduce i gruppi di sostegno psicologico e psicoterapico
- partecipa come co-conduttore a progetti realizzati dal CSM.

### Educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica

- Collabora alla stesura del piano riabilitativo elaborato, per ciascun utente, in coerenza con il PTAI e ne cura l'attuazione;
- gestisce le cartelle socio sanitarie individuali degli utenti;
- promuove e cura la realizzazione delle attività interne ed esterne alla struttura;
- organizza quotidianamente le attività con gli altri operatori e gli utenti;
- mantiene e cura i rapporti con i familiari dell'utente.

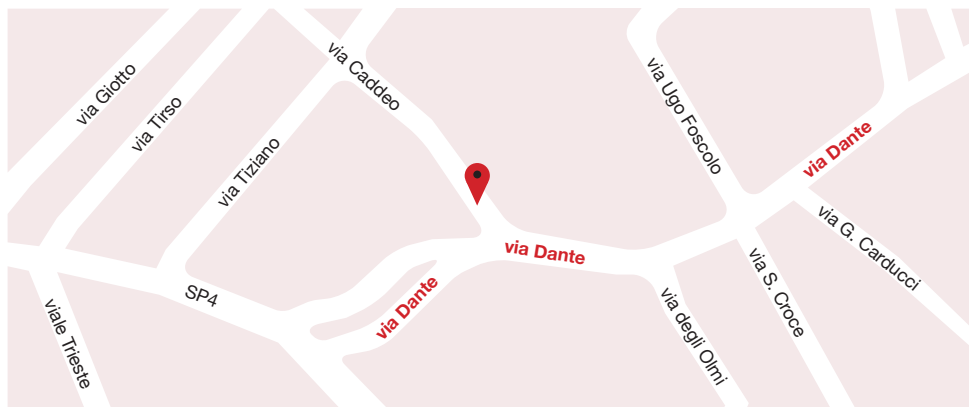
### Animatore

- Collabora con gli altri operatori nell'organizzazione quotidiana delle attività previste e nella realizzazione del piano personalizzato nelle parti di competenza;
- interviene sulla socialità a livello interpersonale e di gruppo;
- interviene sulla fisicità per una maggiore presa di coscienza della propria corporeità attraverso l'interazione con gli altri;
- interviene sulla creatività e sull'espressività (verbale, grafico, musicale, teatrale).





Il Centro Diurno si trova nello stesso stabile del Centro di Salute Mentale, in via Dante a San Gavino. È posizionato in una zona ricca di servizi e non isolata, tra una scuola e la biblioteca comunale. Il Centro Diurno dista 10 minuti a piedi dall'ospedale (nei cui pressi si fermano gli autobus extraurbani) e circa 20 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria.



### Orario di servizio

Il Centro Diurno è attivo tutto l'anno: eroga i propri servizi per cinque giorni settimanali, per un totale di 30 ore: lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8:30 alle 14:30 e il mercoledì dalle 13:30 alle 19:30.

### Informazioni e contatti

Centro Diurno "Le Margherite"

09037 San Gavino Monreale (VS) – via Dante snc

tel. (+39) 070 93570702 – email: cd.sangavino@ctr.it

### Cooperativa sociale CTR Onlus

09124 Cagliari – via Roma, 167

tel. (+39) 070 664497 – fax (+39) 070 664534

email: coop@ctr.it – g.soro@ctr.it (Responsabile Area Riabilitazione psichiatrica)

pec: protocollo@pec.ctr.it – www.ctr.it



## 13 ALTRE STRUTTURE E SERVIZI GESTITI DALLA COOPERATIVA SOCIALE CTR ONLUS

### Servizi psichiatrici semiresidenziali

- Oristano – Centro per l'Autonomia – piazza San Martino, 7/b – c/o Ospedale vecchio tel/fax 0783 098582 – email: ca.oristano@ctr.it
- Selargius, via Manin e Cagliari, Marina Piccola – gestione dei Centri Diurni Dipartimentali

### Servizi psichiatrici residenziali

- Assemini (CA) – via Sassari, 6 – tel/fax 070 9459031 – email: cf.assemini@ctr.it
- Guspini – via Einaudi – tel/fax 070 970651 – email: cf.guspini@ctr.it
- Serramanna – vico Ill Serra – tel/fax 070 9133025 – email: cf.serramanna@ctr.it
- Decimomannu – via San Sperate, 43 – tel/fax 070 7535986 – email: ct.decimomannu@ctr.it
- Santa Giusta struttura sx – località Cuccuru 'e Portu – tel/fax 0783 377017 – email: cf.santagiusta@ctr.it
- Santa Giusta struttura dx – località Cuccuru 'e Portu – tel/fax 0783 377021 – email: cf.santagiusta2@ctr.it
- Busachi – località Argiolantine – tel/fax 0783 62272 – email: cf.busachi@ctr.it
- Samugheo – via Olbia – tel. 3512373067 – email: cf.samugheo@ctr.it

### Servizi psichiatrici dislocati

- Cagliari – Servizio di supporto alla persona e promozione delle autonomie via Roma, 167 – 09124 Cagliari – email: sppa@ctr.it
- Guspini e Serramanna – Servizio di sostegno all'abitare



**Coop. Sociale CTR Onlus**

09124 Cagliari – via Roma, 167

Società con Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n. 33517/16/S

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato SA 8000:2014 – Certificato n. SA 775

**CENTRO DIURNO LE MARGHERITE**

**STRUTTURA SEMI RESIDENZIALE PSICHIATRICA PER ADULTI**

**09037 SAN GAVINO MONREALE (VS) – VIA DANTE SNC**

**TEL. +39 070 93570702**

**EMAIL: CD.SANGAVINO@CTR.IT**