

Carta dei servizi

Centro Diurno

Struttura semiresidenziale per la
Neuropsichiatria

INDICE:

PREMESSA	3
L' ENTE GESTORE - LA FONDAZIONE L'ALIANTE ONLUS	4
ORGANIGRAMMA	5
INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA	5
DESTINATARI DEL SERVIZIO	6
OBIETTIVI	7
UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ	8
EQUIPE OPERATIVA	8
SERVIZI OFFERTI	9
FASI DELLA PRESA IN CARICO	10
APPROPRIATEZZA DELL ACCOGLIENZA	11
GESTIONE LISTA D'ATTESA	11
FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
TUTELA DELLA PRIVACY	12
SICUREZZA	12
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	13
RETTA	13
ORARI	13
DIREZIONE	13

PREMESSA

La “Carta” è volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare la Fondazione L’aliente onlus, di seguito indicata come “Fondazione”,:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino
- verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti
- garantisce la pari opportunità nell’accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali.

La Fondazione si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità e Trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di costo.
- **Informazione e Partecipazione** come garanzia di un’informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell’erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi.
- **Continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell’erogazione del servizio e nell’applicazione del progetto educativo.
- **Cortesia** come garanzia di un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco.
- **Efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.
- **Tutela** dei dati personali come garanzia che il trattamento dei dati sensibili sia conforme alla vigente normativa.

LA FONDAZIONE

Ente Gestore - La Fondazione L'aliante onlus

Il Centro Diurno per la Neuropsichiatria è una struttura della Fondazione L'aliante onlus.

La Fondazione L'aliante è una onlus iscritta al Registro Regionale delle persone giuridiche n. 2085 del 23/08/2004 e al registro regionale delle onlus del 31/03/2000. La Fondazione è nata con l'intento di promuovere l'integrazione degli adolescenti in situazione di rischio di emarginazione e delle loro famiglie con l'obiettivo di dare concrete risposte in campo psicologico ed educativo ai bisogni, in continuo cambiamento, di questa fascia di popolazione e di giungere alla definizione e all'adozione di protocolli di intervento specifici

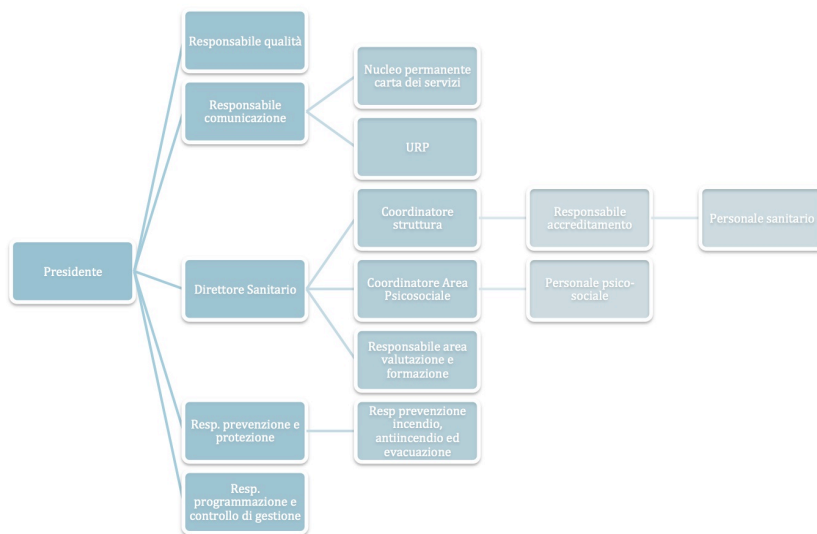
“La Fondazione si prende carico dell'individuo nella sua dimensione globale di persona e lo pone al centro delle attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca, formazione e solidarietà (anche a livello internazionale), considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative sperimentali. Ha maturato un'esperienza particolare nel trattamento clinico e nella presa in carico socio educativa del disagio degli adolescenti stranieri.”(dallo Statuto della Fondazione).

La Fondazione opera in convenzione con Enti (Provincia , Comune , Asl di Milano) ed in rete con organizzazioni pubbliche (Università, Aziende Ospedaliere) e del privato sociale. La trasparenza nell'informazione, gli obiettivi dichiarati sulla qualità e i meccanismi di tutela attivati sono le fondamenta su cui poggiano le attività sanitarie, sociosanitarie ed educative svolte presso le sue strutture, per una reale qualità dei servizi alla persona, a partire dalla presa in carico globale dei suoi bisogni sociali, terapeutici, riabilitativo - educativi.

La Fondazione opera sul territorio milanese la sede legale in Via Tortona 37, 20144 Milano .

Nel tempo, all'attività prevalentemente socio-educativa, si sono necessariamente affiancate prestazioni più propriamente sanitarie, di approfondimento diagnostico di alcuni disturbi psichici e della condotta. L'attività socio-sanitaria della Fondazione L'aliante onlus è in continua e significativa espansione, sia in termini numerici sia per le patologie trattate. Le prestazioni erogate sono prevalentemente di tipo riabilitativo, in ambito psichiatrico, psico-sociale e educativo.

Organigramma



IL CENTRO DIURNO

Informazioni generali

Il Centro Diurno, di seguito indicato come C. D., è una struttura semiresidenziale della Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza ed è rivolta ad adolescenti; effettua attività terapeutiche riabilitative per soggetti con gravi disturbi psicopatologici, in stretto raccordo e condivisione progettuale con i servizi territoriali della Neuropsichiatria. Tali attività sono finalizzate a garantire interventi complessi e coordinati che richiedono un maggior grado di intensità, anche nell'ottica di prevenire o ridurre al minimo la necessità di ricorso al ricovero ospedaliero o alla residenzialità, favorendo il mantenimento dell'adolescente nel contesto sociale di appartenenza. Accanto allo sviluppo e al raggiungimento delle principali abilità della vita quotidiana, l'intervento diurno è diretto a far evolvere comportamenti problematici attraverso un intervento integrato ad alta intensità terapeutico- educativo -riabilitativa. Il C.D. si pone come luogo di mediazione tra l'adolescente e la sua realtà. La sua organizzazione "leggera" consente la permanenza in famiglia o, per chi ne è privo, in comunità assistenziali.

Il C.D. si pone come luogo di mediazione tra l'adolescente e la sua realtà.

Ha un'organizzazione stabile, articolata in momenti scanditi:

- accoglienza

- attività laboratoriali
- sedute di terapia individuali
- attività di gruppo
- congedo

La sua organizzazione, articolata su un'accoglienza diurna fino a 8 ore per 5 giorni alla settimana, consente la permanenza in famiglia o, per chi ne è privo come gli adolescenti stranieri soli, in comunità assistenziali, sostenendo al contempo la creazione di legami con i territori di appartenenza.

E' dotato di flessibilità per adattarsi al meglio alle esigenze individuali di ogni adolescente accolto. Garantisce per le situazioni che ne necessitano, presa in carico psicologica e/o neuropsichiatrica.

La funzione del Servizio è quella di rispondere ai bisogni secondo un piano terapeutico riabilitativo indicato e concordato con l'Unità di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (di seguito indicate come UONPIA) di riferimento, garantendo per le stesse un elevato standard qualitativo. L'assistenza è rivolta a tutta la popolazione in generale ed in particolare a quella in condizioni di maggiore fragilità e quindi meritevole di una presa in carico globale, con la finalità di accompagnare l'assistito verso la soluzione di problematiche psicologiche, ma anche sociali.

Possono essere previsti interventi domiciliari in fasi di particolare difficoltà o nel caso in cui tale intervento risulti facilitante alla presa in carico o l'assistito si trovi temporaneamente in una condizione di non autosufficienza dichiarata dal medico/pediatra prescrittore e per questo motivo non possa raggiungere il centro con mezzi propri senza correre pericoli di aggravamento del suo stato di salute.

In questi casi viene concordato con il paziente o con i familiari di riferimento l'arco temporale in cui verranno effettuati la visita e i trattamenti riabilitativi domiciliari.

Destinatari del servizio

Il C. D. accoglie adolescenti in età 13-18 anni (fino a 21 per le persone con prosieguo amministrativo disposto dall'Autorità Giudiziaria) che presentino disturbi di personalità, disturbi della condotta, psicosi, sindromi affettive, esiti da eventi traumatici anche con manifestazioni aggressive o lesive verso sé o verso gli altri, valutati dalle UONPIA come bisognosi di un contesto di accoglienza diurna e che necessitano di interventi educativi, terapeutici e/o riabilitativi complessi e coordinati.

Obiettivi

Obiettivi del Centro diurno sono:

- Prevenire l'allontanamento del minore dalla sua famiglia. La presa in carico nel Centro Diurno intende sostenere quelle situazioni in cui un intervento di sostegno diurno può evitare il ricorso all'inserimento comunitario favorendo l'attivazione di un percorso terapeutico che coinvolga l'intero nucleo familiare.
- Favorire la dimissione da comunità educative o terapeutiche, sostenendo il rientro in famiglia o l'avvio di percorsi di autonomia. Il C.D. si colloca come struttura intermedia tra la Comunità di accoglienza e il rientro in famiglia o l'avvio di un progetto di autonomia. I ragazzi in fase di dimissione dalle comunità, infatti, si trovano spesso ad affrontare il passaggio da una presa in carico intensiva ad una mancanza di figure di riferimento o a progetti che richiedono una autonomia molto più intensa di quanto sperimentato in comunità. La frequenza al Centro Diurno perciò permette di acquisire con gradualità le capacità necessarie a reintegrarsi nel territorio di appartenenza e/o nel proprio nucleo familiare.
- Migliorare la qualità della vita dell'adolescente e della sua famiglia. Lo scopo dell'intervento è quello restituire una corretta immagine di sé, sostenendo i processi di individuazione e separazione, favorendo l'emergere di un'identità personale, familiare e culturale coesa, unitamente all'integrazione delle trasformazioni fisiologiche ed emotive insite in questa fase del ciclo di vita.
- Mantenere e migliorare le abilità relazionali e contenere/ridurre i comportamenti problematici o a rischio di devianza. Gli spazi di accoglienza a disposizione degli adolescenti permettono agli stessi di esprimere/agire vissuti emotivi in un contesto terapeutico protetto che favorisca l'attribuzione di nuovi significati ai comportamenti disfunzionali. La consapevolezza ed il "rispecchiamento" con l'altro (i pari e gli adulti) favoriscono l'acquisizione di competenze interpersonali adattive.
- Sostenere percorsi trasformativi e di inserimento sociale in ambito scolastico, lavorativo e più in generale di socializzazione. La presa in carico all'interno del Centro Diurno prevede l'attivazione di risorse finalizzate all'integrazione sociale (tirocini lavorativi, borse lavoro, inserimento in corsi di formazione, lavoro in rete con agenzie per il tempo libero del territorio, quali le associazioni sportive). Il Centro Diurno si qualifica come base sicura per i minori e i giovani che hanno la necessità di sperimentarsi in attività esterne e di costruire un proprio percorso di vita.

Ubicazione e accessibilità

Il C. D. svolge le proprie attività nei locali siti in via Tortona, 37, nell'unità immobiliare 2/B – piano terreno.

Lo spazio è costituito da un open space articolato in quattro segmenti che ospitano:

- zona di accoglienza e attesa
- zona adibita alle attività
- zona dedicata alla cucina e al pranzo
- zona per i laboratori

E' inoltre presente uno studio per colloqui individuali.

Dal punto di vista igienico-sanitario e della sicurezza, i locali del C. D. rispondono a tutti i requisiti previsti dalla normativa e dalle norme di buona tecnica. La dislocazione territoriale del Servizio favorisce un accesso agevolato della popolazione della zona, ma il Servizio è indifferentemente utilizzabile da tutti gli assistiti del servizio sanitario nazionale, in forma diretta se residenti in Lombardia, e previa autorizzazione delle rispettive ASL ai residenti in altre regioni, e a tutti in regime di solvenza.

Equipe operativa

- Il C. D. è dotato di una equipe operativa composta da un neuropsichiatra, 3 educatori professionali, 2 psicologi psicoterapeuti, 2 figure educative che garantiscano una costante compresenza con gli educatori professionali, un'assistente sociale, un mediatore culturale.
- Il coordinatore degli operatori si occupa della gestione del personale educativo e di riabilitazione e, d'intesa con il responsabile medico, dell'attribuzione dei pazienti ai diversi operatori in base alle specifiche competenze di ognuno; si occupa inoltre della gestione delle liste di attesa.

Il C.D. fruisce, inoltre, di consulenze di mediatori culturali delle diverse nazionalità degli assistiti ed, all'occorrenza, di altri specialisti medici che intervengono sul caso specifico.

Per le attività laboratoriali vengono incaricati esperti che svolgono la loro attività in costante compresenza con un educatore.

Servizi offerti

Il centro effettua prestazioni cliniche e riabilitative in ambito psico-sociale e psichiatrico tramite:

- visite neuropsichiatriche e colloqui
- predisposizione di Progetti Individuali (PRI) e programmi individuali (pri)
- trattamenti riabilitativi ambulatoriali psicoterapeutici individuali o di piccolo gruppo
- attività laboratoriali

In particolare il Servizio eroga:

- attività ambulatoriali di visite specialistiche, diagnostiche e/o di monitoraggio delle condizioni cliniche degli adolescenti
- interventi clinici e riabilitativi, in particolare psicoterapie individuali e di gruppo
- attività educative, che si avvalgono di due grandi spazi adibiti anche ad attività laboratoriali (danza terapia, attività multimediali, teatro, studio,...).
- attività esterne alla sede, con la costante presenza di educatori in numero sufficiente a garantire la sicurezza degli operatori e delle persone assistite
- consulenza ai referenti dei contesti di vita degli adolescenti (genitori, educatori delle comunità, insegnanti,...) singolarmente o tramite gruppi, relativamente alle specifiche difficoltà connesse alla patologia dell'adolescente, favorendo sintonia tra gli interventi terapeutici/riabilitativi e le modalità relazionali esterne
- erogazione del pranzo

Fasi della presa in carico

Fasi	Obiettivi	Azioni	Operatori Coinvolti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ○ Raccogliere la documentazione sulla situazione ○ Valutare l'appropriatezza della richiesta di presa in carico ○ Individuare gli operatori referenti 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ricezione della segnalazione ○ Equipe di accoglienza con l'inviante ○ Discussione della situazione in equipe ○ Apertura cartella e compilazione della scheda individuale ○ 1° colloquio con l'assistito e/o la sua famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Operatori invianti ○ Coordinatore degli operatori ○ NPI ○ Equipe ○ Educatore di riferimento
Presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire / definire la psico-diagnosi ○ Definire e realizzare il progetto individualizzato ○ Analizzare le risorse e le problematiche della famiglia ○ Potenziare le risorse della rete familiare 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analisi della documentazione diagnostica esistente ed eventuale ulteriore valutazione ○ Costruzione del progetto individualizzato in concorso con inviante e famiglia con la definizione degli obiettivi da conseguire ○ Presa in carico educativa ○ Lavoro in gruppo (Osservazione, laboratori) ○ Orientamento formativo/lavorativo ○ Attivazione del progetto individualizzato di inserimento socio-lavorativo ○ Incontri con la famiglia ○ Monitoraggio rispetto al conseguimento degli obiettivi 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Educatore di riferimento ○ NPI ○ Psicologo ○ Maestri/tecnici di laboratorio ○ Assistente sociale ○ Equipe
Progetto verso l'autonomia/dimissioni	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prefigurare da parte dell'equipe, integrata con l'inviante, proposte per il futuro del ragazzo/a ○ Strutturare di percorsi di uscita dal C. D. ○ Accompagnare verso un progetto di vita definito ○ Per i non accompagnati in dimissione da Comunità, abbinare a risorsa abitativa con accompagnamento all'autonomia ○ Valutare l'esito del percorso 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Supporto al ragazzo e ai suoi familiari nella fase di dimissione ○ Individuazione di opportunità da attivare nel contesto di vita dell'adolescente ○ Individuazione di risorse per la residenzialità autonoma per gli adolescenti soli ○ Valutazione dei risultati conseguiti ○ Follow up a distanza 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Educatore di riferimento ○ Assistente sociale ○ Equipe ○ Operatori invianti

Appropriatezza dell'accoglienza

Si ritiene appropriata l'accoglienza presso il Centro Diurno quando sussistono le seguenti condizioni:

- caratteristiche della persona compatibili con il target cui si rivolge il servizio: adolescenti in età di regola nella fascia 13-18 anni (fino a 21 per le persone con prosieguo amministrativo disposto dall'Autorità Giudiziaria) che presentino di disturbi di personalità, disturbi della condotta, psicosi, sindromi affettive, esiti da eventi traumatici anche con manifestazioni aggressive o lesive verso sé o verso gli altri;
- esistenza di una valutazione e prescrizione da parte di una UONPIA del Servizio Sanitario Nazionale e certificazione del bisogno di un contesto di accoglienza diurna entro il quale sviluppare un intervento ad alta intensità terapeutica tramite interventi educativi, terapeutici e/o riabilitativi complessi e coordinati;
- necessità da parte dell'adolescente di fruire di un progetto di rieducazione individualizzato e di prevedere la possibilità della permanenza in un contesto di gruppo di pari – condizione non indispensabile per l'accesso ma prevedibilmente conseguibile in un tempo medio breve -.
- esistenza di un contesto di vita esterno sufficientemente supportivo, sia esso di tipo familiare o assistenziale

Si ritengono da escludere dalla fruizione del C.D. gli adolescenti che manifestano le seguenti di caratteristiche:

- Tossicodipendenza conclamata
- Alcoolismo

Gestione della lista d'attesa

Il criterio di gestione delle liste di attesa del Centro sarà rigorosamente cronologico, sia per le visite sia per i trattamenti.

Le uniche eccezioni ammesse potranno essere:

- dimissione da strutture di degenza/comunità terapeutiche/comunità assistenziali da non più di un mese
- specificazione di urgenza sull'impegnativa di richiesta del medico dell'UONPIA ;
- evento acuto certificato

Formazione del personale

La Fondazione definisce ogni anno il piano di formazione degli operatori sulla base del fabbisogno formativo espresso dagli operatori e in relazione alle problematiche emerse nel lavoro con gli assistiti, all'aggiornamento scientifico continuo necessario per mantenere l'equipe aggiornata con l'evoluzione delle conoscenze e delle tecniche socio assistenziali e sanitarie relativamente all'intervento a favore dell'adolescente con patologia psichiatrica e della sua famiglia.

Il piano di formazione prevede incontri a cadenza mensile ed è obbligatoria per l'equipe del Centro Diurno.

E' prevista inoltre, con frequenza settimanale obbligatoria, la supervisione. Obiettivo è l'analisi e la discussione del lavoro svolto sul campo con approfondimento della casistica in carico. La supervisione è uno strumento indispensabile al fine di consentire una rivalutazione del percorso degli utenti e un supporto agli operatori nella gestione dei casi più complessi. Tale supervisione verrà effettuata sia da personale interno (psicologo, operatore senior) sia da esperti esterni.

Il piano di formazione interna è completato dalla partecipazione ad attività esterne (convegni, congressi seminari) valutate dal coordinatore della formazione in relazione agli obiettivi della Fondazione. La Fondazione favorisce ed incentiva la partecipazione (opportunamente scaglionata) degli operatori a quegli eventi valutati utili per lo sviluppo continuo della professionalità degli operatori stessi.

Tutela della privacy

Si garantisce il completo rispetto delle procedure della legge 196/03.

Per quanto riguarda gli utenti si dà attuazione alla procedura del consenso informato che prevede anche l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Sicurezza

La sicurezza del personale e degli ospiti è un elemento fondamentale per Fondazione L'aliante che garantisce un'attenzione particolare in quest'ambito.

Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)

Presso la Fondazione è costituito e funzionante l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), nella persona di Tiziana Versace. Comunicazioni o segnalazioni, proposte di miglioramento e reclami, potranno inoltre essere raccolti in forma anonima su appositi moduli messi a disposizione all'ingresso del Centro Diurno.

I giorni e gli orari di apertura sono affissi nella bacheca del Centro.

Ufficio Pubblica Tutela (UPT)

E' inoltre istituito e funzionante l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT), organo "super partes" con funzione di controllo e di istanza di II grado in caso di insoddisfazione dell'utente rispetto alla risposta dell'URP. Le modalità di accesso all'UPT sono indicate presso la bacheca del centro.

Retta giornaliera

La retta giornaliera per l'accoglienza in semiresidenzialità è calcolata per l'anno 2010 in base alle indicazioni della DGR VIII 011512 del 24/03/2010 (da 4 a 8 ore € 105,56 o fino a 4 ore € 74,04) e potrà essere modificata rispetto ad eventuali successive analoghe determinazioni regionali.

L'eventuale attività libero professionale in regime di solvenza viene svolta per prestazioni non ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza oppure ad esplicita richiesta dell'interessato, che sceglie il professionista di sua fiducia, pur essendo informato che il Servizio mette a sua disposizione la stessa prestazione con il Servizio Sanitario Nazionale, con le stesse caratteristiche di qualità e in tempi dichiarati ed esposti mediante comunicazione affissa in bacheca.

Orari

Il Centro Diurno per la Neuropsichiatria è attivo per almeno 40 ore settimanali articolate su 5 giornate alla settimana ed in particolare l'orario di attività del servizio è

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.30

Direzione

Direttore Sanitario del Centro Diurno è il Dott. Sandro Panizza, medico psichiatra e psicoterapeuta.