

# Carta dei Servizi

Centro Diurno Psichiatrico "Eureka"



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 02 del 25 marzo 2021**

**Centro Diurno Psichiatrico “Eureka”**

Via Ottavio da Pontevico, 32 – 25026 Pontevico (BS)

Tel. e fax 030 930283

Email [centrodiurno@ilgabbiano.it](mailto:centrodiurno@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

|   |    |
|---|----|
| 1. <u>Orientamento dell'Area</u>              | 4  |
| 2. <u>Obiettivi</u>                           | 4  |
| 3. <u>Il Centro Diurno</u>                    | 5  |
| 4. <u>Mission</u>                             | 5  |
| 5. <u>Finalità</u>                            | 5  |
| 6. <u>Presentazione del Centro</u>            | 5  |
| 7. <u>Obiettivi</u>                           | 6  |
| 8. <u>Dove ci troviamo, come raggiungerci</u> | 6  |
| 9. <u>Descrizione degli ambienti</u>          | 7  |
| 10. <u>Modalità di ammissione</u>             | 7  |
| 11. <u>Attività espletate</u>                 | 9  |
| 12. <u>Strumenti</u>                          | 9  |
| 13. <u>Personale</u>                          | 9  |
| 14. <u>Servizio di ristorazione</u>           | 10 |
| 15. <u>Tutela della Privacy</u>               | 10 |
| 16. <u>Formazione</u>                         | 10 |
| 17. <u>Rapporti con i familiari</u>           | 11 |
| 18. <u>Rapporti con il territorio</u>         | 11 |
| 19. <u>Partecipazione</u>                     | 11 |
| 20. <u>Conclusioni</u>                        | 12 |
| 21. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>    | 12 |

Gentile Ospite,

*nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi del Centro Diurno Eureka, affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.*

*La Cooperativa Il Gabbiano vuole offrire servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.*

**La Carta dei Servizi presenta il servizio in situazione di ordinaria gestione ed erogazione; per tutto quanto concerne la gestione in termini di conformità alle disposizioni normative per il contenimento del contagio da SARS-COV-2 si fa riferimento al P.O.G. dell'Area Salute Mentale della Cooperativa "Il Gabbiano".**

## 1. Orientamento dell'Area

Il posizionamento dell'Area nell'ambito sanitario non impedisce ai servizi che a lei afferiscono di approcciare il tema del disagio psichico in modo olistico ponendo al centro degli interventi la persona e non riduttivamente la sua malattia. Tale prospettiva promuove ed applica modelli assistenziali e riabilitativi orientati al potenziamento delle risorse ed alla promozione dell'empowerment al fine di attivare processi di "guarigione sociale" per restituire dignità e promuovere integrazione. La stesura di progetti personalizzati condivisi con ciascun utente e declinati sul concetto di sostenibilità personale rende possibile la gestione di una quotidianità significativa ed accettabile anche senza la piena risoluzione della patologia. La riconquista dei ruoli e dei propri diritti promuove esperienze di cittadinanza attiva capaci di incrinare ed abbattere le forme di stigmatizzazione che ancora permangono nei confronti del disagio psichico. I processi di cambiamento sociale trovano espressione nella declinazione di forme di autonomia e di serenità di vita capaci di declinare il concetto di normalità con quello meno riconosciuto, ma altrettanto legittimo, della propria diversità.

## 2. Obiettivi

L'Area Psichiatrica è orientata a sostenere e promuovere la filiera dei suoi servizi con l'obiettivo di rispondere in modo mirato e funzionale ai bisogni sia delle persone con disagio psichico che dei loro nuclei familiari nella prospettiva di un miglioramento della rispettiva qualità di vita. In tal senso gli interventi sono orientati a:

- Migliorare le competenze personali attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- Orientare all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- Orientare le famiglie a formule di sostegno mirato

### Servizi dell'area

- Comunità Protetta Alta Assistenza (CPA)
- Centro Diurno (CD)
- 4 Programmi di Residenzialità Leggera (R.L.)
- 1 Appartamento Sostegno all'autonomia

## 3. Il Centro Diurno

### Premessa

La normativa per la salute mentale ribadisce a chiare lettere la necessità di realizzare sul territorio un sistema di interventi integrati fra loro tali da garantire un approccio sinergico al problema del disagio psichico.

La realizzazione del CENTRO DIURNO "Eureka" è finalizzata all'attivazione di una nuova iniziativa rivolta a pazienti con disturbo mentale e disagio psico-sociale. Come per l'attigua Comunità Protetta ad Alta Assistenza anche il Centro Diurno rientra fra i servizi psichiatrici previsti della Sperimentazione gestionale attivata nel maggio 2005.

A tal riguardo si è costituita un'Associazione in partecipazione tra l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda (Unità Operativa Psichiatrica n° 24 di Leno-Manerbio) e la Società Cooperativa Sociale Onlus "Il Gabbiano" di Pontevico che operano nell'Ambito Territoriale n° 9. La sperimentazione vede assumere le funzioni organizzativo-gestionali dalla Cooperativa "Il Gabbiano" e le funzioni di programmazione, Indirizzo e Controllo dal Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera.

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale per la cura e la riabilitazione di persone con disturbo psichico e difficoltà di inserimento sociale.

Garantisce, ai pazienti inseriti, l'attivazione un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale finalizzato a sostenerli, attraverso trattamenti ed attività riabilitative, nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento di abilità sociali.

## 4. Mission

Il Centro Diurno si propone di sostenere ed accompagnare le persone portatrici di disagio psichico ad acquisire, attraverso percorsi individuali e di gruppo, le abilità necessarie alla costruzione o al potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale.

Fondamentale e imprescindibile è il coinvolgimento degli utenti nelle attività del Centro Diurno e nella scelta degli obiettivi personali da perseguire.

## 5. Finalità

Il servizio si propone di promuovere, sperimentare e applicare modelli assistenziali e riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all'empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona. Ciò in termini di:

sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate sostegno nei percorsi di integrazione sociale orientati all'autonomia abitativa e lavorativa.

Il Servizio, inoltre, promuove, sperimenta ed applica modelli organizzativi improntati, oltre che al più rapido ed efficace raggiungimento della propria mission, anche al miglioramento continuo della sua qualità garantendo la formazione continua del personale e l'attivazione di sinergie con le università e gli Istituti di ricerca.

## 6. Presentazione del Centro

Il Centro Diurno "Eureka" è un servizio a carattere semiresidenziale. Esso accoglie persone che, affette da disagio mentale di varia natura, manifestano difficoltà nello stabilire adeguate relazioni interpersonali e sociali. L'ospite all'interno del Centro Diurno trascorre una parte della giornata seguendo un programma di interventi diversificato.

Le attività e le iniziative svolte all'interno della struttura sono finalizzate alla risocializzazione ed alla riappropriazione dell'autonomia, oltre che all'eventuale reinserimento lavorativo.

L'attenzione alla persona trova piena espressione nell'accoglienza della storia personale di ciascuno e nella costruzione di relazioni significative con gli operatori. La scelta di un registro comunicativo familiare e collaborativo favorisce la partecipazione attiva di tutti gli elementi del gruppo.

## 7. Obiettivi

- Migliorare le competenze degli ospiti affetti da disturbi psichici attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- Orientare gli ospiti all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- Orientare le famiglie a formule di sostegno

### Orari di apertura

Il Centro Diurno è attivo sei giorni la settimana e prevede i seguenti orari di apertura:

dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 17:00.

### Servizi aggiuntivi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (pazienti, parenti, volontari, operatori, visitatori) e ha lo scopo di:

1. offrire informazioni e raccogliere nuove proposte, disagi, reclami;
2. chiarire i servizi che vengono erogati;
3. facilitare gli utenti ad esercitare i propri diritti;
4. analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati.

Per informazioni, colloqui, appuntamenti, si può telefonare al numero 030/930283.

È previsto un servizio di trasporto a domicilio effettuato in relazione alle necessità dei pazienti e delle relative famiglie.

Fra le attività che vengono monitorate quotidianamente vi sono quelle relative alla salute degli utenti. Comprese nelle attività forniamo:

- programmazione delle visite specialistiche e degli esami; accompagnamento alle visite;
- supporto nella auto-somministrazione della terapia.

## 8. Dove ci troviamo, come raggiungerci

Il Centro Diurno Psichiatrico è ubicato nel centro storico di Pontevico, in via Ottavio da Pontevico n. 32 con l'ingresso principale in via Ottavio da Pontevico n. 32, nelle immediate vicinanze della Piazza Principale del paese, della Chiesa e del Centro sociale diurno.

L'edificio, adiacente alla Comunità Protetta, è disposto su un solo piano ed è il risultato della trasformazione e ristrutturazione dell'ex Ospedale di Pontevico con il quale condivide un ampio giardino disponendo di accesso. Tutti gli ambienti ed accessi sono esenti da barriere architettoniche e sono arredati ed attrezzati secondo un modello di tipo familiare. Il Centro può essere raggiunto:

### Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Pontevico - Statale 10 direzione Brescia

da Brescia: A21 con uscita Pontevico - Statale 10 direzione Cremona

**Con il Treno:**

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Ponteveico. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Con il Pullman:

Linea Brescia-Cremona.

Nei pressi del Centro Diurno c'è una fermata a richiesta.

## 9. Descrizione degli ambienti

La sede è distribuita su una superficie complessiva di circa 350 metri quadrati ripartiti in locali per servizi, attività e laboratori. La struttura interna prevede:

- uno spazio d'ingresso per l'accoglienza
- un piccolo ambulatorio per i colloqui con il medico e con la psicologa
- uno spazio relax
- servizi igienici per l'utenza
- un soggiorno munito di libreria, televisione e divani per offrire uno spazio piacevole di pausa, ma anche di gestione personale del proprio tempo
- un ufficio per gli educatori
- servizi igienici per il personale
- due ampi spazi adibiti alle attività di laboratorio
- una sala da pranzo
- un cortile interno offre agli utenti la possibilità di godere di spazi aperti.

**Giornata tipo**

I ritmi della giornata sono così scanditi:

|               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| 08.30 - 09.20 | Tempo utile per l'arrivo          |
| 09.20 - 09.40 | Accoglienza                       |
| 09.40 - 10.00 | Riunione di inizio giornata       |
| 10.00 - 10.15 | Break                             |
| 10.15 - 11.30 | Attività riabilitative            |
| 11.30 - 12.00 | Preparazione sala da pranzo       |
| 12.00 - 12.45 | Pranzo                            |
| 12.45 - 13.15 | Riordino                          |
| 13.15 - 14.15 | tempo utile per il relax          |
| 14.15 - 15.30 | Attività riabilitative            |
| 15.30 - 16.00 | Break                             |
| 16.00 - 16.30 | Proposte risocializzanti          |
| 16.30 - 17.00 | tempo utile per il rientro a casa |

La regolarità con cui le attività vengono proposte pone le condizioni ad una routine che accompagna, anticipa e rende familiari le operazioni di una quotidianità che si fa significativa e "riabilitativa" al tempo stesso.

Struttura organizzativa

## 10. Modalità di ammissione

Il servizio viene attivato attraverso la richiesta dei Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- richiesta di inserimento
- colloquio informativo-conoscitivo della situazione clinica e psico-sociale della persona e visita del Centro
- accoglienza e apertura della Cartelle Clinica

Segue un tempo di osservazione in cui l'educatore raccoglie, attraverso osservazioni strutturate e non, ulteriori dati ed elementi significativi al fine di poter predisporre, supervisionato dal Coordinatore, il Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) in coerenza con il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI). Tale programma riabilitativo viene stilato e firmato dalle parti interessate. Ciascun Progetto prevede l'assegnazione di un case manager del CPS. Il progetto terapeutico riabilitativo è soggetto a verifiche semestrali con monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi.

## Fasi dell'intervento

### Fase dell'accoglienza:

Interventi:

1. colloquio\visita
2. inserimento
3. apertura della cartella clinica
4. osservazione

Strumenti:

- schede di osservazione
  - diari infermieristici\educativi
  - cartella clinica
  - relazioni del CPS
1. la prima fase della conoscenza del servizio avviene attraverso un colloquio ed una visita al centro per raccogliere la consensualità dell'utente
  2. segue la fase dell'inserimento con l'accompagnamento ed il sostegno di un operatore
  3. si procede all'apertura della Cartella Clinica
  4. inizia il tempo dell'osservazione e della raccolta dei dati significativi dell'ospite

### Fase della presa in carico

Interventi:

1. definizione del Progetto riabilitativo
2. attività di monitoraggio

Strumenti:

- cartella clinica
  - schede di osservazione
  - scale di valutazione
  - (VADO –BPRS-CAN-LQL)
  - moduli specifici
1. Riordino delle informazioni raccolte attraverso l'osservazione e la scheda anam-nestica.
  2. Stesura del Piano di Trattamento Riabilitativo
  3. Definizione delle aree di intervento
  4. Scelta delle attività riabilitative (cura della persona, consolidamento abilità di base, laboratori espressive, gestione del tempo libero)
  5. verifiche periodiche

### Fase della dimissione

Interventi:

1. accompagnamento alla dimissione
2. contatti con il territorio(CPS)

Strumenti:



- cartella clinica
- modulo di dimissione

Le modalità della dimissione possono essere:

1. programmata
2. trasferimento ad altra struttura
3. trasferimento ad altra struttura urgente (ricovero ospedaliero)
4. autodimissione

## Tipologia di utenza

Il Centro Diurno è fruibile da soggetti, la cui sofferenza psichica è riferibile a cause diverse ed inscrivibile in quadri psicopatologici differenziati.

Il servizio prevede un'accoglienza di 20 persone adulte e di entrambi i sessi.

# 11. Attività espletate

Le attività riabilitative prevedono interventi nell'area:

- della cura del sé
- della competenza relazionale
- della gestione economica
- delle abilità sociali

Alcuni fra gli interventi riabilitativi proposti vengono effettuati all'interno della Struttura in ambienti adeguatamente predisposti ed attrezzati, altri, invece, vedono attivare le risorse del territorio o figure esterne a specifica competenza per l'attivazione di specifici laboratori.

Le proposte riabilitative sono documentate in schede che ne descrivono: le finalità, gli obiettivi, i tempi, la metodologia proposta.

# 12. Strumenti

Strumento privilegiato del percorso riabilitativo è il Piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato riguardante il paziente ed indirettamente il suo nucleo familiare. Contiene la pianificazione degli obiettivi, declinati per specifiche aree di intervento, che si intendono definire e attraverso quali attività e proposte psico-educative si prevede di poterli raggiungere. Si verificano in itinere e vengono riprogettati a cadenza semestrale con la condivisione del Centro Psico Sociale (C.P.S.) dell'intera équipe.

# 13. Personale

L'intervento riabilitativo psichiatrico è garantito dalla stretta collaborazione di diverse figure professionali:

- Psichiatra con funzioni di direttore sanitario;
- Responsabile
- Psichiatra;
- Psicologo;
- Infermiere Professionale
- Assistente sociale;
- Educatore professionale;
- Ausiliario Socio Sanitario

## 14. Servizio di Ristorazione

Il servizio pasto è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utenza, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane; Il menù è esposto in cucina e nella sala da pranzo.

La gestione dei menu e l'organizzazione dei pasti risente del modello familiare che caratterizza il Centro, attento alle esigenze, bisogni, gusti dei propri Utenti.

Il trasporto dalla cucina avviene con l'ausilio del carrello termo riscaldato. Al personale del Centro compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

## 15. Tutela della Privacy

La Cooperativa ed il Centro Diurno, ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento, si premurano che la sicurezza dei dati personali sia tutelata mediante gli adempimenti previsti dal Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR). A Tal proposito, al momento dell'inserimento presso il Centro, l'Utente viene informato dell'identità dei dati richiesti, dei destinatari e delle modalità di conservazione, delle finalità del trattamento, se possibile del periodo di conservazione, di tutti i diritti di cui gode in merito al trattamento dei propri dati e viene invitato a sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- verso il Personale addetto all'attività educativa e assistenziale del Centro che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- verso l'ATS e l'ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- verso i familiari, su richiesta;
- verso l'Amministratore di Sostegno, su richiesta;
- verso il diretto interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus. L'incarico di DPO (Data Protection Officer / Responsabile della Protezione dei Dati Personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il supervisore Privacy per la Struttura è il Coordinatore Responsabile.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

## 16. Formazione

La complessità dell'ambito in cui ci si trova ad operare rende necessaria una formazione permanente che supporti una professionalità in grado di sviluppare e potenziare la propria competenza.

Agli educatori è richiesta una formazione che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica del disagio mentale. L'azienda Ospedaliera, nel compito specifico previsto dal progetto sperimentale, si impegna annualmente a proporre eventi formativi che vedono integrare tutto il personale del Dipartimento di Salute Mentale.

Egualemente la Cooperativa si impegna a garantire tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

## 17. Rapporti con i familiari

I familiari e l'ambiente sociale sono una risorsa fondamentale nei progetti riabilitativi. Ai familiari viene chiesto di collaborare:

- nella raccolta di informazioni utili per la valutazione del livello funzionale di partenza dell'ospite;
- nella pianificazione degli incontri per la definizione con l'ospite e con l'operatore di obiettivi personali;
- nell'apprendimento e utilizzo di abilità di comunicazione da utilizzare nella relazione con l'ospite.

Affinché il contributo della famiglia risulti efficace, vengono organizzati incontri periodici di aggiornamento e di formazione, secondo un calendario prefissato di cui viene data informazione al momento dell'accoglienza.

**Volontariato**

Il Centro si avvale della collaborazione di alcuni volontari che, affiancati agli educatori, partecipano alle attività proposte dal Servizio e promuovono attività di sensibilizzazione sul territorio.

## 18. Rapporti con il territorio

L'utilizzo di una rete sociale ben integrata diventa risorsa per l'attivazione di alcune iniziative in cui l'efficacia dell'intervento trova le sue radici più profonde nel processo di integrazione con il territorio di appartenenza. Si ritiene fondamentale che l'utente e, dove possibile, il suo nucleo familiare sperimentino e riconoscano l'appartenenza ad un territorio ed a una comunità territoriale. Si può parlare, infatti, di vera integrazione solo quando il proprio territorio è vissuto come risorsa relazionale e spazio di sicurezza in termini di affiliazione con la propria realtà locale.

L'inclusione sociale diventa in tale prospettiva sinonimo di benessere e di supporto ad una condizione di disagio che può trovare in tale premessa un buon antidoto.

Per garantire ciò la Cooperativa, che gode di un buon riconoscimento sociale, si occupa e preoccupa della sensibilizzazione del territorio nei confronti del disagio e dei temi ad esso connessi, in modo da stimolare la capacità d'accoglienza della comunità locale nei confronti di tale problematica colta nella sua complessità, ma anche nella sua potenzialità di orientarsi al cambiamento.

Così come ci si impegna a sollecitare in prima persona le agenzie socio-educative (centri di aggregazione, società sportive, associazioni di volontari) individuate come luoghi privilegiati e significativi ai fini di una collaborazione feconda in termini di recupero e di supporto sociale.

La Cooperativa, nell'esperienza che caratterizza il suo operato nella propria realtà locale, ha già sperimentato diverse iniziative predisponendo, in tal senso, momenti comuni di progettazione e stendendo fogli di intesa con parecchie agenzie a valenza socio-educativa con cui sta collaborando.

Tale obiettivo viene del resto perseguito anche nella definizione dei Progetti Individualizzati tesi ad una costante apertura rispetto al territorio.

L'obiettivo è quello di garantire il massimo livello d'integrazione sociale attraverso una variegata e molteplice serie d'iniziative che mirano ad accompagnare gli utenti in una quotidianità che si arricchisce gradualmente di significato e di "spessore" relazionale.

Fondamentale è la costruzione di una rete sociale in grado di integrare, in un clima di condivisione e di corresponsabilità sociale, spazi di relazione e di integrazione abbattendo l'isolamento e lo stigma che ancora accompagnano, purtroppo, l'esperienza di un malato psichico.

## 19. Partecipazione

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Utente e i familiari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. Il questionario per l'Utente è somministrato con il supporto di un educatore esterno opportunamente formato (assicurando in tal modo la massima indipendenza che non sarebbe garantita coinvolgendo educatore o familiare).

## Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami e suggerimenti a disposizione presso l'ufficio del Coordinatore.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## 20. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!*

## 21. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di gradimento per i familiari
- Modulo di reclamo o suggerimento

**Professionisti nel prendersi cura.**