

CARTA DEI SERVIZI



Centro di Osservazione e Diagnosi

Strada Borelle , 186/1

41126 Cognento - Modena

Sommario

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA	3
Chi siamo	3
Mission	3
Vision	4
Mandato del COD	4
Valori di riferimento	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
Destinatari dell'intervento	5
La struttura	6
Modalità di ingresso e dimissione	7
Giorni e orari di apertura.....	8
Come raggiungerci.....	8
L'équipe	8
Formazione e aggiornamento del personale.....	9
Costi.....	9
A chi rivolgersi per ulteriori informazioni.....	9
GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	10
Metodologia	10
Obiettivi specifici del trattamento	11
Durata.....	12
Gestione organizzativa della struttura	12
Fattori di qualità	12
Prestazioni terapeutico riabilitative, indicatori e standard.....	13
Diritti e doveri degli ospiti	13
ASCOLTO E TUTELA.....	14
Reclami	14
Questionario di soddisfazione	14
Privacy	14
Coinvolgimento delle famiglie.....	14
Conservazione della documentazione.....	14

PREMESSA

Il Centro Osservazione e Diagnosi di Fondazione Ceis nasce dal bisogno, rilevato sul territorio, di una struttura accogliente e contenitiva, il cui accesso potesse avere una soglia ridotta e prestarsi ad una funzione intermedia tra il trattamento ambulatoriale e la Comunità Terapeutica.

Si tratta di accogliere persone che, pur in situazioni di salute e/o di vita alquanto precarie e per lo più in assenza di supporti familiari adeguati, necessitano di aiuto e sostegno, ma non sono in grado di creare le condizioni necessarie per accedere a qualsiasi tipo di trattamento strutturato.

La struttura accoglie persone dipendenti da sostanze che necessitano di osservazione terapeutica, contenimento e valutazione diagnostica in un contesto protetto al fine di individuare un percorso terapeutico riabilitativo.

Bisogna “prendersi cura” di queste persone in difficoltà accogliendole in un contesto che ponga richieste minime e all’interno di questo, attraverso il contenimento, l’osservazione e la diagnosi, valutare e condividere il bagaglio delle risorse personali, in base alle quali poter poi affrontare un eventuale percorso di “cura”.

PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA

Chi siamo

La Fondazione Ceis di Modena interviene in ambito socio-sanitario, in ambito scolastico e socio-educativo, nella prevenzione e nell’assistenza ai minori.

Nato nel 1982 per iniziativa della Diocesi di Modena, per operare nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile, adotta un approccio sistemico con particolare attenzione al coinvolgimento della famiglia ed alla rielaborazione dei vissuti emotivi.

Fondazione Ceis è oggi un Ente accreditato dalla Regione Emilia-Romagna e un’Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus), svolge la propria attività di ricerca e studio attraverso il suo Centro Studi e il CESAF (Centro Studi e di Alta Formazione Università di Bologna, Facoltà di Scienza dell'Educazione e Fondazione CEIS).

Mission

Il Centro di Solidarietà di Modena, espressione della società civile per i problemi dell'emarginazione e del disagio, si caratterizza come luogo d'incontro tra persone che, senza alcun tipo di pregiudiziale ideologica, partitica o confessionale, condividono la medesima passione per l'uomo e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione d'aiuto, i propri valori e le proprie motivazioni.

La stessa visione dell'uomo anima la ricerca, gli atteggiamenti e lo stile di vita di chi vi opera sia come professionista che come volontario. La persona, considerata come un valore e come una risorsa prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione. Essa è sempre da accogliere, ascoltare, rispettare e promuovere.

Vision

Gli scopi della Fondazione sono:

- progettare ed erogare trattamenti terapeutico-riabilitativi, socio-assistenziali, ed educativi complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze e ricerche del settore;
- concorrere ad interventi di politica sociale nel contesto locale, e a secondo delle opportunità in quello nazionale ed internazionale mirante al miglioramento della qualità della vita della popolazione, alla prevenzione del disagio e alla corresponsabilizzazione della presa in carico dello stesso;
- progettare e realizzare attività di prevenzione al disagio giovanile con particolare attenzione al contesto scuola e genitoriale;
- sviluppare attività di ricerca e documentazione nel campo del disagio e della marginalità.

In questo modo l'attività del Centro concorre al mantenimento dello stato di salute di parte della popolazione e allo sviluppo delle conoscenze nei campi terapeutico-riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi di interesse del Centro stesso.

Mandato del COD

Il Centro di Prima Accoglienza Osservazione e Diagnosi nasce dall'incontro tra un bisogno emergente e una volontà propositiva di sperimentazione e di collaborazione. Riconosce il bisogno a livello territoriale e a questo cerca di dare una risposta, accoglie gli orientamenti del sistema dei servizi ed in funzione di questi si organizza.

La strutturazione di un centro di questo tipo che, pur connotandosi secondo il modello comunitario, preveda al suo interno l'utilizzo di farmaci psico-attivi e metadone, costringe gli operatori coinvolti ad un'opera costante di mediazione tra le necessità proprie dell'ambito sanitario e quelle dell'ambito pedagogico/riabilitativo.

Fondamentale diviene la possibilità di concertare gli interventi in una cornice comune, prioritaria la condivisione non solo degli obiettivi finali, ma anche degli strumenti utilizzati.

Valori di riferimento

La Fondazione Ceis e, conseguentemente, il Centro Osservazione e Diagnosi ispirandosi alla sua mission ha stabilito alcuni principi/valori su cui fonda sia i rapporti con l'utenza che con i servizi che le gravitano intorno.

Tali principi possono essere riassunti in:

1. Accoglienza

Ogni persona ha il diritto di essere accettata e accolta per quella che è, senza discriminazioni di genere, razza, religione e visione politica;

2. Imparzialità

L'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità ed obiettività;

3. Responsabilità e partecipazione

La persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di riabilitazione e protagonista del proprio cambiamento;

4. Solidarietà

Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco;

5. Rispetto

Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Destinatari dell'intervento

Si tratta di accogliere persone dipendenti da sostanze psicotrope, maggiorenni, che necessitino di un percorso volto alla gestione della crisi e la rivalutazione diagnostica al fine di individuare il programma terapeutico riabilitativo più idoneo.

Il COD di Fondazione Ceis ha definito i requisiti minimi in base ai quali è possibile procedere al ricovero di pazienti in struttura:

1. Igiene della persona,
2. Accettazione del protocollo farmacologico,
3. Comportamento non violento,
4. Accettazione delle norme che governano la comunità attraverso la firma di un "contratto".

La Struttura ha la possibilità di accogliere o rifiutare un ospite in base a situazioni contingenti interne alla struttura stessa:

1. Aspetti giuridici che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi rendendo impossibile la fattibilità di un percorso;
2. Non disponibilità di posti a fronte di una necessità tempestiva al ricovero. La Struttura è dotata di lista d'attesa nella quale sono inclusi i pazienti qualora la disponibilità non sia immediata;
3. Incompatibilità con altri utenti ricoverati;



4. Gravi problematiche psico-fisiche che compromettono l'autonomia e che necessitano di assistenza di base e/o di stabilizzazione;

5. Ripetuti ingressi nell'arco di breve tempo.

La struttura

Il Centro di Osservazione e Diagnosi è situato a Cognento, a circa 5 km dalla città di Modena e a breve distanza dal Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense.

La struttura è accreditata per 14 posti residenziali (determina della Regione Emilia Romagna n. 006121 del 29/05/2008).

La struttura, in cui è presente uno spazio esterno recintato, si sviluppa su due piani:

- al piano terra è collocata la sala da pranzo, la cucina, l'ufficio operatori, l'infermeria, sala tv e sala per le attività ludico-ricreative;
- al primo piano sono collocate le camere da letto (singole e doppie con i bagni di pertinenza);
- la struttura è dotata di ascensore;
- all'esterno è presente un altro edificio con un locale adibito a lavanderia, l'ufficio del responsabile e la dispensa.





Modalità di ingresso e dimissione

L'accesso alla struttura avviene attraverso i contatti tra il servizio inviante (SerT, Centro Alcológico) e la Responsabile dell'Accoglienza, che dispone alcuni colloqui conoscitivi finalizzati alla valutazione e compatibilità delle caratteristiche di personalità.

Gli obiettivi individuali vengono stabiliti in concertazione con il servizio inviante, che si preoccupa di effettuare incontri sistematici di verifica e di andamento.

Al momento dell'ingresso la documentazione richiesta comprende:

- relazione compilata dal servizio inviante;
- obiettivi generali firmati dall'inviante e dall'utente e pertanto condivisi;

- prescrizione farmacologica redatta dal servizio inviante;
- documentazione medico-sanitaria;
- documenti di identità ed eventuale revoca da parte del distretto sanitario competente per territorio, del medico di base;
- eventuale documentazione legale, poiché la struttura può accogliere persone in misure legali di alternativa al carcere.

L'accesso alla struttura può avvenire dal proprio domicilio, da cliniche e/o da reparti ospedalieri per patologie specialistiche e da luoghi di detenzione, ma sempre e comunque previo colloquio di valutazione.

L'accesso alla struttura comprende i seguenti momenti:

- presentazione della struttura al paziente con la possibilità di effettuare una visita in loco prima dell'inserimento;
- illustrazione del regolamento interno da parte dell'equipe;
- sottoscrizione del contratto di ingresso, del modulo sul rischio di overdose, del consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati privacy.

Il periodo di permanenza è individualizzato, ma tendenzialmente si assesta sui tre mesi.

Per tutto il periodo di residenza non è permesso allontanarsi senza accompagnatore.

Giorni e orari di apertura

La struttura in regime residenziale è aperta 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e garantisce la presenza continuativa di personale qualificato sia nella fascia diurna che notturna secondo quanto indicato dalla normativa vigente.

Come raggiungerci

Dall'uscita dell'autostrada Modena Nord imboccare la tangenziale direzione Sassuolo-Abetone, uscita Cognento.

L'équipe

Il COD di Fondazione Ceis per la gestione delle sue attività si avvale di un'équipe multiprofessionale composta da: psicologi, educatori, operatori notturni, sociologi e uno psichiatra oltre al personale infermieristico.

L'équipe si riunisce settimanalmente per la gestione dei casi e degli aspetti organizzativi e mensilmente viene realizzata una supervisione relazionale tenuta da un supervisore esterno.

Formazione e aggiornamento del personale

Il personale, già in possesso di un titolo e/o qualifica, viene sollecitato a partecipare alla formazione e ad aggiornarsi, sia attraverso la piattaforma "Intranet" del Gruppo Ceis, che propone iniziative formative di rilievo, sia attraverso i "Journal Club", che si realizzano periodicamente durante la riunione di lavoro settimanale e che hanno lo scopo di divulgare e di ampliare il patrimonio di conoscenza.

Costi

La quota giornaliera per il regime residenziale è di euro 124,80.

La quota non comprende:

- spese sanitarie non coperte dal S.S.R. (ticket se dovuti, acquisto di farmaci in fascia C);
- spese di ordine personale (abbigliamento, uscite per attività individuali all'esterno della struttura, sigarette, prodotti per l'igiene);

Le suddette spese sono a carico del paziente o del servizio inviante.

La struttura prevede che ogni ospite fumatore versi una quota di 130 euro mensili a copertura della fornitura di sigarette e prodotti per l'igiene personali, in caso di non disponibilità è possibile richiedere tale quota al Comune di residenza, attraverso il Ser.T. competente.

In caso di ospiti non fumatori la quota mensile ammonta a 45 euro.

Eventuali cure odontoiatriche sono erogate gratuitamente per interventi conservativi.

A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile:

- contattare la responsabile dell'Accoglienza Ceis, Dott.ssa Annamaria Barbieri al numero 059315331 oppure all'indirizzo a.barbieri@gruppoceis.org
- visitare il sito internet www.gruppoceis.it
- scrivere all'indirizzo cpaad@gruppoceis.org

GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Metodologia

L'osservazione presso il Centro Osservazione e Diagnosi di Fondazione Ceis è mirata ad individuare le caratteristiche principali della persona ed il livello delle competenze secondo alcune aree predefinite:

- competenze operative (tenuta sul lavoro, adeguatezza di esecuzione di un compito, capacità organizzative...),
- competenze cognitive ed emozionali (esame di realtà, continuità di pensiero logico, capacità di astrazione, adattamento alle norme, gestione dell'ansia, compulsività, originalità e creatività...)
- competenze affettive e relazionali (socializzazione, comunicazione, capacità di creare investimenti affettivi, gestione della sessualità e dell'aggressività, rapporto con l'autorità...).

La valutazione diagnostica è effettuata dallo psichiatra in concerto con l'equipe multidisciplinare.

Al termine del percorso in struttura si concorda con l'equipe inviante e l'utente il programma terapeutico successivo e si avviano i colloqui con gli operatori che prenderanno in carico la persona.

Viene infine redatta, ed inviata, da parte degli operatori del COD alla eventuale Comunità accogliente (o a nuovi professionisti) ed al SDP una relazione scritta.

Le giornate sono organizzate secondo ritmi fissi, pur garantendo ad ogni ospite un adeguato margine di tempo libero, e vengono scandite dall'alternarsi prevalente di tre tipi di attività: gestione della casa, attività ludico-ricreative, gruppi di verifica e confronto.

Gestione della casa: comprende i cosiddetti settori di lavoro e si articola in pulizie, lavanderia, cucina, piccola manutenzione e giardinaggio.

Attività ludico-ricreative: questo settore di attività si modifica durante il corso dell'anno in funzione delle stagioni, delle disponibilità operative e delle inclinazioni degli utenti.

In genere comunque si dividono tra attività motorie (palestra, piscina, pallavolo, approccio allo psicodramma) e attività creative (teatro, fotografia, lavoro con la creta...).

Gruppi di verifica e confronto: ogni giorno è previsto un momento di verifica, a cui partecipa il gruppo di comunità, coordinato da un operatore. Il gruppo è mirato alla condivisione dei problemi interpersonali derivanti dalla convivenza, alla valutazione delle eventuali difficoltà e allo scambio delle esperienze di cambiamento.

In funzione dei bisogni emergenti è possibile la realizzazione di gruppi specifici o tematici.

Durante la permanenza al Centro, stabili e continuativi rimangono i rapporti con gli operatori di riferimento del servizio inviante nell'ottica della continuità del trattamento. L'individuazione del successivo programma terapeutico scaturisce dalle valutazioni congiunte delle due équipes, quella del Centro e quella del servizio inviante.

Il COD non è una clinica, ma una Comunità: questa è già di per sé una connotazione di metodo. La scansione del tempo ed i ritmi sono chiaramente commisurati alle capacità di attenzione e concentrazione della media degli utenti, ma la flessibilità e la tolleranza non possono mai sostituirsi alla volontà di stimolazione e di creazione di opportunità.

Fondamentale è la creazione di un clima accogliente, che permetta alle persone di trovare quanto prima un proprio spazio e che, pur salvaguardando le necessità del contesto, favorisca l'accettazione e il riconoscimento delle singole individualità.

Le persone che arrivano al Centro, proprio per le caratteristiche della struttura stessa, si trovano in una situazione diffusa di "impoverimento", di privazione fisica, psichica, sociale, relazionale, affettiva, talvolta tutte queste cose insieme. Le motivazioni che spingono all'ingresso sono generalmente legate all'emergenza e non alla consapevolezza di un bisogno, ad un'istanza di sopravvivenza più che ad una volontà progettuale di cambiamento.

Compito della struttura è quello di accogliere una domanda indistinta, di produrre il soddisfacimento dell'esigenza immediata, creando quelle condizioni di relazione che possano permettere, attraverso la rielaborazione dei vissuti, la costituzione di premesse più solide per un eventuale ed auspicabile percorso di cambiamento. La vita di gruppo, con la molteplicità delle interazioni oggettuali e personali, è lo strumento di elezione per orientare un processo di ripensamento.

Attraverso il dialogo con gli operatori, il processo costante di apprendimento all'interno dei gruppi di auto-aiuto, la quotidiana verifica degli atteggiamenti e del livello di attenzione, attraverso la puntuale verifica anche della più piccola esperienza, si mira ad incrementare progressivamente il livello di consapevolezza personale ed a favorire un adeguato esame di realtà.

Il processo di valutazione, in tutte le sue tappe, è un percorso che viene quanto più possibile condiviso con l'utente poiché, solo attraverso il personale riconoscimento dei limiti e delle risorse, è possibile trasformare l'osservazione operata presso il Centro, nel punto di partenza per la costruzione di un programma terapeutico. E' importante però sottolineare che, pur in una puntuale analisi di limiti e risorse, lo spirito collettivo tenderà comunque ad enfatizzare queste ultime in una prospettiva di cambiamento possibile che dipende anche dalla capacità di crederci.

Obiettivi specifici del trattamento

- 1. Accoglienza.** Chi accede alla struttura trova un ambiente caloroso ed emotivamente coinvolgente, un clima accettante e non giudicante.
- 2. Contenimento.** Sono garantite condizioni di tutela e protezione indispensabili per permettere il raggiungimento di un minimo equilibrio personale.
- 3. Disintossicazione.** In prevalenza le persone ospitate in Struttura devono attuare il protocollo di disintossicazione che viene definito con il medico in servizio presso la Struttura.
- 4. Osservazione Diagnostica.** Il personale operante in struttura può richiedere (in concertazione con i servizi invianti) consulenze psichiatriche, effettuate settimanalmente da un medico psichiatra presente presso la sede operativa. Inoltre gli operatori della Struttura producono una relazione sulla osservazione dell'ospite nel periodo di cura. Tale relazione comprende anche la restituzione

dei risultati ottenuti da strumenti psico-diagnostici somministrati dallo psicologo.

- 5. Strutturazione del programma terapeutico.** Durante la permanenza della persona in struttura è prevista un'osservazione allo scopo di definire un percorso successivo, in base ai bisogni del paziente, concordato con i Servizi Inviati.

L'osservazione mira al riconoscimento delle competenze relazionali, delle risorse personali, familiari e sociali, all'individuazione dei nuclei più problematici nei vissuti individuali e nelle storie familiari, alla definizione delle capacità operative e di organizzazione, alla diagnosi di eventuali disturbi di personalità.

Durata

Il percorso ha una durata di 3 mesi con eventuale proroga di 1 mese, si prevede tuttavia la possibilità di programmi personalizzati.

Gestione organizzativa della struttura

La gestione della struttura si fonda sul lavoro integrato dell'équipe, le attività e i casi vengono discussi e valutati durante l'équipe settimanale. Grande rilevanza viene attribuita alla gestione integrata con i servizi, a cui vengono forniti aggiornamenti e relazioni di andamento al fine di definire e verificare gli obiettivi personalizzati per l'efficacia del percorso.

Fattori di qualità

Il COD di Fondazione Ceis presenta caratteristiche di rilevanza qualitativa; nello specifico si contraddistingue per:

- la forte integrazione con i servizi coinvolti sul caso (inviati, reparti ospedalieri specialistici per patologia, medicina di base ecc.), per i servizi fuori territorio i confronti possono avvenire anche telefonicamente;
- relazione finale redatta da tre figure professionali: diagnosi psichiatrica, testistica elaborata da uno psicologo e osservazione dell'educatore;
- ritenzione: il Gruppo Ceis gestisce nelle Province di Modena, Bologna e Parma altre comunità a media e bassa soglia che consentono, a fronte di episodi trasgressivi alle regole contemplate nel contratto terapeutico, di trasferire l'utente per un breve periodo (sempre in accordo con i servizi inviati) nelle suddette comunità.

Prestazioni terapeutico riabilitative, indicatori e standard

Prodotto	Requisito Qualità	Indicatore	Standard
Definizione congiunta programma individualizzato	Integrazione con i servizi	N. Soggetti inseriti con verifica congiunta/totale inserimenti.	100%
Relazione finale	Valutazione diagnostica multidisciplinare	N. relazioni finali effettuate da almeno 2 prof. di discipline differenti/uscite concordate	100%
Contenimento	Ritenzione	N. abbandoni/ totale inserimenti	>40%

Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

- Viene garantita l'informazione completa e comprensibile circa le prestazioni erogate per ogni singola persona
- Viene favorita la partecipazione attiva alla definizione del proprio percorso riabilitativo che diventa promotrice di profondo e sostanziale cambiamento
- Viene tutelata e preservata ogni forma di pratica religiosa così come viene garantita la possibilità di diversificare l'alimentazione per motivi religiosi.

Doveri

- Ogni persona è tenuta alla cura di sé, alla responsabilità e all'attenzione nella cura degli ambienti di pertinenza individuale e comuni
- Ogni persona è tenuta ad attenersi al rispetto del regolamento interno
- Ogni persona è tenuta a rispettare le norme di civile convivenza (rispetto di altre professioni di fede, degli orari, degli impegni, ecc.).

ASCOLTO E TUTELA

Reclami

I pazienti hanno la possibilità di esprimere reclami e/o suggerimenti utilizzando l'apposito modulo da inserire nella cassetta, posta all'interno della struttura in luogo visibile e raggiungibile.

Questionario di soddisfazione

Il gradimento della qualità del servizio può essere espresso dagli ospiti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un questionario che viene periodicamente valutato dall'Organizzazione, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

Privacy

Il diritto al rispetto della privacy e la sua tutela è garantito in attuazione alle disposizioni di legge D. Lgs. n. 196/2003.

Coinvolgimento delle famiglie

Il COD promuove il coinvolgimento familiare attraverso colloqui ed incontri con gli operatori della struttura. In caso di necessità le famiglie vengono inviate ad incontri di sostegno con il servizio inviante. È infine caldeggiata, quando possibile, la partecipazione ai gruppi di auto mutuo aiuto che si realizzano con cadenza settimanale.

Conservazione della documentazione

La documentazione relativa ai dati degli utenti e al percorso riabilitativo viene gestita secondo la normativa contenuta nel D. Lgs. del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Le cartelle cliniche vengono conservate in schedari chiusi in appositi locali, il cui accesso è riservato al personale.



CENTRO OSSERVAZIONE E DIAGNOSI

Strada Borelle , 186/1 - 41126 Cognento - Modena

Tel. 059 7107459 - Fax 059300294

www.gruppoceis.org

e-mail: cpaod@gruppoceis.org

COORDINATORE AREA RESPONSABILE STRUTTURA

Dott. Marco Sirotti

e-mail: m.sirotti@gruppoceis.org

DIRETTORE DI STRUTTURA

E.P. Sara Gagliani

e-mail: s.gagliani@gruppoceis.org

Per richiesta inserimenti

Dott.ssa Annamaria Barbieri

Responsabile Accoglienza CEIS Modena

Tel. 059315331 Fax 059315353

e-mail: a.barbieri@gruppoceis.org



CONSORZIO GRUPPO CEIS

Viale Antonio Gramsci, 10 - 41122 Modena

Tel. 059/315331 Fax. 059/315353

www.gruppoceis.it

PRESIDENTE

Padre Giovanni Mengoli

VICE PRESIDENTE

Dott. Roberto Berselli

DIRETTORE GENERALE

Dott. Luca Cavalieri