



# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO PSICHIATRICO

Via Cesare Terranova , 24  
87100—Cosenza  
+39 098475900  
la.ghironda@libero.it  
www.cooperativalahironda.it



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1





## SOMMARIO

PREMESSA	3
SEZIONE I – <i>Presentazione dell'azienda e principi fondamentali</i>	4
Presentazione dell'azienda e mission	4
I principi fondamentali	5
Tutela dell'utente	5
Carta dei Diritti dei Disabili Mentali	6
Diritti e doveri dell'utente	7
Il Team	10
SEZIONE II – <i>Informazioni sulla struttura ed i servizi forniti</i>	11
La struttura	11
I servizi del centro diurno	12
Attività di prima accoglienza	12
Attività terapeutiche	12
Assistenza psichiatrica	13
Dove Siamo	15
Come contattarci	16
SEZIONE III – <i>Standard di qualità impegni e programmi</i>	17
SEZIONE IV – <i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	18
Reclami	18
Customer Satisfaction	18
Scheda di soddisfazione per l'ospite / parente dell'ospite	19



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



# la ghironda

società cooperativa sociale

*Gentile Utente,*

*abbiamo qui il piacere di presentarle la nostra “Carta dei Servizi Sanitari”, uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità dei servizi offerti.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento per la regolamentazione del rapporto tra l'utente ed il Centro Diurno, con il quale si intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo le direttive del D.P.C.M. 19/5/1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.*

*La Carta dei Servizi, intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi ed organizzativi quotidiani e non, che il Centro Diurno “La Ghironda” garantisce nel servizio agli ospiti/utenti.*

*Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre miglior “qualità della vita” degli ospiti.*

*La condizione dei malati psichiatrici, in Italia e soprattutto nel sud, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.*

*Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali, sanitari e riabilitativi; ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana del progetto riabilitativo.*

*La centralità della persona, promozione della vita, costruzioni di relazioni significative, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e articolato capace di dare solidarietà e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.*

*I soci*



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## SEZIONE I – Presentazione dell’azienda e principi fondamentali

### Presentazione dell’azienda e mission

“La Ghironda”, è una Società Cooperativa Sociale di tipo A (legge 381/91), il cui scopo sociale è quello di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale attraverso la gestione di servizi socio-sanitari educativi e formativi.

La Cooperativa nasce nel 1996 da un gruppo di persone con specifiche competenze nell’ambito del “disagio”. L’elemento di coesione del gruppo è da ritrovare nella ricerca di un lavoro che favorisse lo spendere le proprie competenze e capacità. Il gruppo, valutando attentamente le carenze dei servizi nell’ambito della salute mentale offerti sul territorio (vuoti istituzionali), elabora un progetto e propone all’A.S.P. di Cosenza e al D.S.M. l’apertura e la gestione di un centro di riabilitazione psico-sociale.

Il Centro Diurno Psichiatrico è attivo dal 1998, in regime di convenzione con l’A.S.P. Cosenza ed ha avuto dalla Regione Calabria una prima autorizzazione già nel 2001 e l’Accreditamento nel 2004.

Attualmente il Centro Diurno Psichiatrico è stato autorizzato dalla Regione Calabria con Decreto Dirigente Generale Dipartimento Sanità n° 6253 del 21.04.2009, e ha avuto l’Accreditamento Definitivo con D.P.G.R. N. 1/2011.

Il Centro Diurno Psichiatrico così come previsto dal D.P.R. 7 aprile 1994 sulla Tutela della Salute mentale, è una struttura semiresidenziale a ciclo diurno, con funzioni terapeutiche-riabilitative (compreso l’intervento farmacologico) teso a prevenire e contenere i ricoveri.

Il Centro Diurno Psichiatrico configura uno spazio in cui l’équipe eroga prestazioni di assistenza Extraospedaliera Riabilitativa consistenti in strumenti ed opportunità volte ad attivare, sperimentare ed apprendere idonee modalità di contatto interpersonale nella forma di rapporti individuali e di gruppo.

L’offerta comprende anche una gamma di programmi occupazionali volti all’apprendimento di specifiche competenze utilizzabili in senso lavorativo, per le quali andranno individuate le risorse personali e le attitudini di ogni singolo utente e progettati per ciascuno programmi adeguati.

Il Centro Diurno Psichiatrico è fruibile da soggetti, la cui sofferenza psichica, è riferibile a cause diverse e iscrivibile in quadri psicopatologici molto differenziati.

Comprendere le esigenze e soddisfare al meglio le aspettative di chi si rivolge a noi è la filosofia che caratterizza la nostra struttura.

Il lavoro e l’impegno del personale ha consentito di ottenere nell’ottobre del 2009 la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008 con il seguente oggetto: **“Progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi rivolti a soggetti affetti da patologie psichiatriche in regime semiresidenziale”**.

Nel 2018 la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità è stata aggiornata con la nuova normativa ed è conforme alla UNI EN ISO 9001:2015 con oggetto: **“Progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi rivolti a soggetti affetti da patologie psichiatriche in regime semiresidenziale”**.





## I principi fondamentali

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui il Centro Diurno “La Ghironda” intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l’informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo le direttive del D.P.C.M. 19/5/95, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

Il Centro Diurno “La Ghironda” eroga i propri servizi secondo i principi della Legge n. 180 del ‘78 e nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dallo Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari” (D.P.C.M. 19/5/1995), e di quelli che da sempre fa propri e si impegna a rispettare.

### Tutela dell’utente

#### **APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando: le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l’efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

#### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Ogni utente ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **CONTINUITÀ**

Il Centro Diurno “La Ghironda” assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adotta misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

Gli utenti sono liberi di scegliere sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui preferiscono accedere.

#### **PARTECIPAZIONE**

Il Centro Diurno “La Ghironda” deve garantire al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### **EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze più aggiornate, esiti validi per la cura dello stesso.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Alle persone portatrici di disagio e di disturbo mentale che utilizzano prestazioni e servizi del Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda”, in qualsiasi circostanza e in qualsiasi momento viene garantito l’accesso ai diritti previsti dalla costituzione.

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese"*

*Costituzione Italiana,  
art. 3*

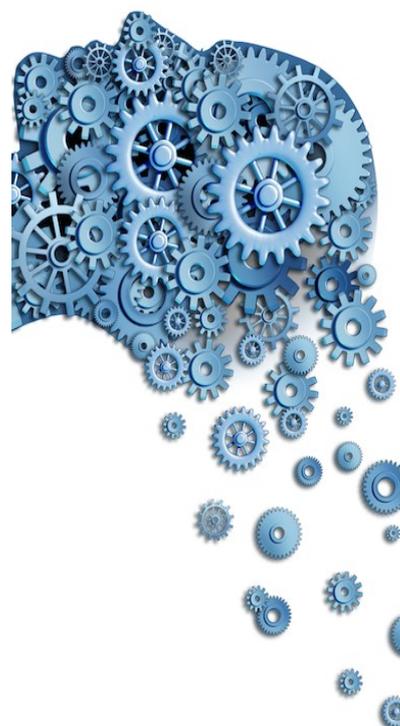




Nell'ambito delle garanzie, in particolare viene promosso e garantito l'accesso ai seguenti diritti:

## Carta dei Diritti dei Disabili Mentali

- *Diritto di libera espressione, in ogni sede, in ogni ambito.*
- *Diritto al rispetto delle proprie convinzioni morali, religiose, politiche.*
- *Diritto al rispetto delle proprie scelte sessuali.*
- *Diritto di comunicare con chiunque in qualunque momento.*
- *Diritto di vedere riconosciute, ricercate e rafforzate le proprie abilità e non semplicemente veder evidenziate le difficoltà e le disabilità.*
- *Diritto di essere informati su qualsiasi trattamento, di essere coinvolti nelle decisioni che possono essere legate alla propria salute e alla propria vita.*
- *Diritto a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità, in particolare qualsiasi mezzo di contenzione fisica.*
- *Diritto di vedere soddisfatti i bisogni elementari e di essere sostenuti nella ricerca di risposte a bisogni di emancipazione.*
- *Diritto di associarsi.*
- *Diritto di decidere che ogni atto di cura/manipolazione del corpo sia fatto da operatrici/operatori dello stesso sesso.*



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## Diritti e doveri dell'utente

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo rappresentante. Il personale sanitario e il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza.

### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Nessuna persona può essere sottoposta a trattamenti sanitari senza il suo consenso. Le informazioni su diagnosi, terapia, eventuali rischi o disagi ad essi legati, nonché le possibili alternative, devono essere complete, aggiornate e comprensibili per il paziente. La "dimissione" è preceduta da adeguata informazione all'utente e/o al suo rappresentante.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

## Diritti e doveri dell'utente

### DOVERI DELL'UTENTE

- L'utente o il suo rappresentante deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute, ivi incluse eventuali intolleranze o allergie alimentari.
- È responsabilità dell'utente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e degli operatori del centro, improntando all'interno del centro rapporti interpersonali socievoli e cordiali, improntati sul rispetto reciproco e sulla solidarietà, con l'esclusione assoluta di qualsiasi manifestazione di violenza.
- Tutti gli utenti devono aver cura nell'utilizzo dei beni del centro, non devono fumare al suo interno e non devono chiedere o concedere prestiti in denaro o sigarette né all'interno né all'esterno del centro.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo per poterli utilizzare per altri utenti o famigliari.
- Il rispetto e l'impegno a seguire nei tempi e nelle modalità previste il programma riabilitativo.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## Diritti e doveri dell'utente

### REGOLAMENTO INTERNO

L'equipe del Centro Diurno Psichiatrico "La Ghironda" ha stabilito un regolamento interno al fine di ottimizzare l'intervento terapeutico-riabilitativo:

- La frequenza in struttura è quotidiana dal lunedì al sabato per otto ore giornaliere (dalle 8.30 alle 16.30).
- Il programma riabilitativo individualizzato e di gruppo è il punto di scelte operative che rispondono a criteri tecnici codificati pertanto eventuali variazioni allo stesso saranno maturate in seno all'equipe curante.
- La previsione di periodi di interruzione temporanea dalla frequenza al Centro è possibile nell'ambito delle diverse tappe di progressione del percorso riabilitativo ed è concordata inderogabilmente tra i diversi attori della riabilitazione ossia equipe curante, ospite interessato e familiari.
- La somministrazione delle terapie farmacologiche di ciascun ospite da parte del personale specializzato del Centro non può che avvenire a seguito dell'acquisizione di prescrizione medica scritta e aggiornata fornita dai familiari dell'ospite e contenente le eventuali modifiche apportate nelle visite di controllo presso il CSM inviante.
- Lo specialista del Centro effettua il monitoraggio della terapia farmacologica di ciascun paziente e, qualora si renda necessario, interviene di concerto con i referenti personali (CSM o privato) per concordare modifiche alla terapia in corso.
- I familiari degli ospiti, in un'ottica di coinvolgimento attivo nel percorso riabilitativo, sono tenuti a consultare l'equipe del Centro prima di intraprendere iniziative unilaterali (che possono risultare contro terapeutiche) rivolte alla risoluzione di piccole o grandi contingenze che dovessero verificarsi nel tempo di svolgimento del servizio.
- I familiari e gli ospiti possono presentare reclami o osservazioni alla Direzione del Centro, per qualsiasi motivo, utilizzando i modelli esposti all'ingresso.



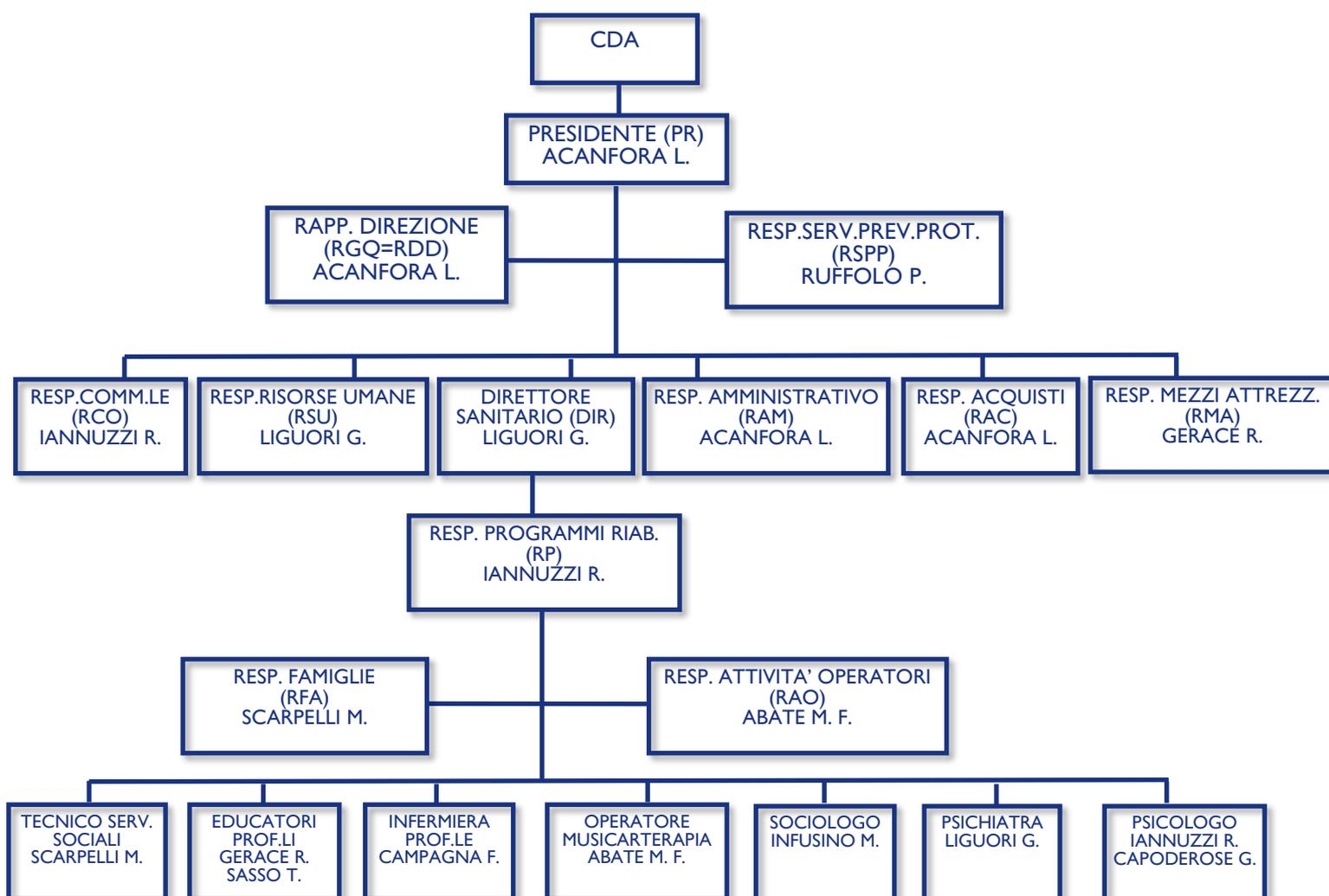
ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



## Il team

La struttura organizzativa ove sono indicate le principali responsabilità del personale è rappresentata nel seguente organigramma.



Fin dall'inizio dell'attività, tutti i soci fondatori della Società Cooperativa Sociale "La Ghironda" lavorano attivamente all'interno del Centro Diurno, condividendo gli obiettivi e mettendo disposizione tutte le risorse necessarie per la riuscita del grande progetto: "migliorare la qualità della vita degli ospiti". Tutti i soci fondatori e gli operatori sono altamente specializzati, molto sensibili ai rapporti interpersonali.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

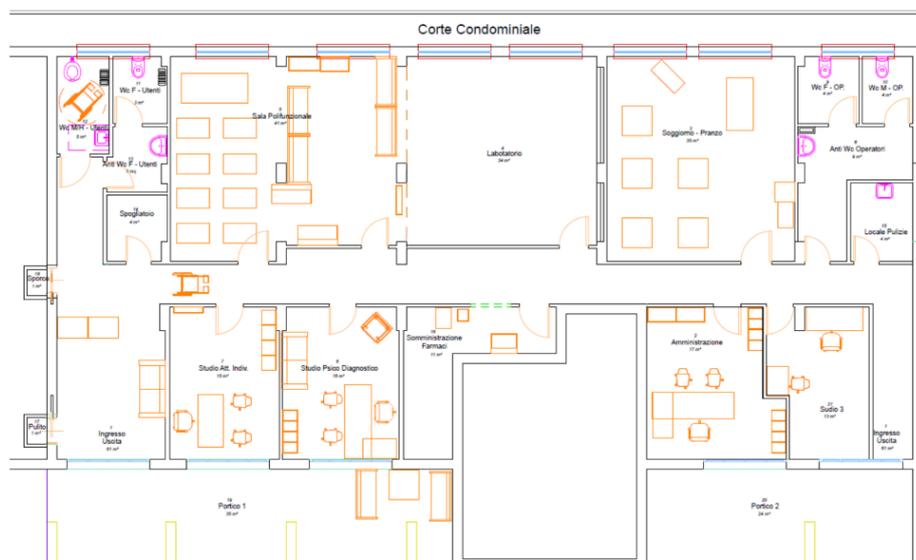


## SEZIONE II – Informazioni sulla struttura ed i servizi forniti

### La struttura

Il Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” è collocato nel normale contesto urbano di Cosenza, alla Via Terranova e la struttura che lo ospita è fornita di locali per attività prevalentemente di gruppo ma anche individuali. La posizione è strategica perché è facilmente raggiungibile sia a piedi che con i mezzi urbani, ma non si trova nel caos cittadino. Nell’area ci sono bar, tabacchi, supermercati, parrucchieri, edicola. A pochi metri si trova la piscina comunale, che può rappresentare un valido riferimento, considerate le qualità benefiche delle attività acquatiche.

La struttura è dotata di una sala polifunzionale dove si effettuano le attività di gruppo, di socializzazione, di psicomotricità; un locale è destinato a laboratorio artigianale; un altro locale soggiorno dove si pranza. Nella struttura ci sono l’amministrazione e tre studi per gli incontri psico-terapeutici, di sostegno psicologico sia per i colloqui individuali con gli utenti che con le singole famiglie. All’esterno della struttura c’è un portico per i momenti di pausa e di socializzazione.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



## I servizi del Centro Diurno

### **Attività di prima accoglienza**

- Colloquio di ingresso
- Presa in carico
- Valutazione di compatibilità con i programmi in corso
- Valutazione della stabilità del gruppo già esistente
- Gradualità dell'inserimento per una separazione non traumatica della famiglia, per una conoscenza dell'esperienza da parte del paziente per una eventuale scelta consapevole ed infine per un accoglimento mirato da parte dell'équipe.

### **Attività terapeutiche**

Ogni utente/ospite ha a disposizione più specifici spazi terapeutici a cadenze settimanali in particolare:

#### **1. INTERVENTI SULLA SFERA COGNITIVA – INTELLETTIVA**

- Valutazione clinica;
- Assessment dello stato attuale e delle potenzialità del paziente;
- Supporto individuale in compiti specifici per le sue possibilità;
- Psicoterapia individuale e di gruppo;
- Interventi sulla sfera cognitiva attraverso “Laboratori di scrittura creativa” ed educazione alla lettura;
- Interventi attraverso il gioco collettivo e individuale, attraverso esercizi specifici, attività artistiche e gruppi di lavoro;
- Retestaggio a tre mesi e valutazione dell'andamento.

#### **2. INTERVENTI SULLA SFERA EMOZIONALE E RELAZIONALE**

- Sostegno psicologico all'interno di incontri individuali con uno psicologo;
- Supporto costante in attività di libera espressione (disegno, musica, recitazione, modelling);
- Sostegno in compiti e attività guidate collettive ed individuali;
- Incontri di gruppi con le famiglie;
- Drammatizzazione.

#### **3. INTERVENTI DI PSICOMOTRICITA'**

- Educazione psicomotoria;
- Educazione al rilassamento

#### **4. INTERVENTI DI INTEGRAZIONE FAMILIARE**

- Sostegno alla famiglia con indicazioni e informazioni generali e sull'andamento dell'iter riabilitativo attraverso riunioni e incontri.
- Partecipazione della famiglia ad attività esterne (di gioco, visite guidate, momenti sociali vari), mirati all'integrazione dell'ospite nel nucleo familiare e di quest'ultimo nelle attività del centro.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



## 5. INTERVENTI SUL PIANO SOCIALE E LAVORATIVO

- Recupero delle capacità personali di integrazione sociale attraverso vita di gruppo interne ed esterne al centro.
- Elaborazione dell'interiorizzazione delle regole sociali attraverso l'attivazione di ruoli ed attività sempre più adeguati.
- Attività guidate di gruppo sia collaborative sia agonistiche con la partecipazione dell'intero staff (bricolage, gruppi di studio, di disegno, ecc.)
- Attività sportive.
- Recitazione e giochi di gruppo.
- Attività esterne programmate con la partecipazione dell'intera famiglia (gite, visite e incontri teatrali, ecc.).
- Programmazione gruppi lavoro in cooperative.
- Contatti e mediazioni con agenzie di lavoro pubbliche e/o private.

### Assistenza psichiatrica

L'assistenza psichiatrica nel Centro si articola in tre momenti fondamentali:

- il colloquio clinico iniziale con l'utente, ai fini di valutarne non solo la diagnosi psicopatologica, ma soprattutto il momento evolutivo della sindrome in atto;
- il controllo periodico dello stato psichico e della terapia farmacologica prescritta dai Servizi invianti protratta per un congruo periodo di tempo e finalizzata al contrasto a breve, medio e lungo termine degli effetti acuti e cronici di disturbi psichiatrici.
- il confronto con i sanitari della ASP d'appartenenza dell'assistito, che rimangono i principali referenti psichiatrici dei pazienti nel Centro e i rapporti con le famiglie (entrambi calendarizzati)

### Attività con le famiglie

Il programma di lavoro prevede:

- Rapporti costanti con le famiglie e figure "significative" per scambi informativi del familiare/utente ( giornalieri e/o settimanali).
  - Incontri psico-terapeutici con il nucleo familiare, presente l'assistito (periodicità quindicinale)
  - Incontri con il gruppo famiglie, con approccio psico-educazionale (periodicità quindicinale).
  - Incontri socio-culturali al femminile: gruppo madri e operatrici (periodicità quindicinale)
  - Attività di Educazione al rilassamento (periodicità quindicinale).
  - Gruppi di incontro tra i membri dell'équipe e tutti i genitori, al fine di creare una comunicazione fra loro e perché tutti si sentano partecipi dell'organizzazione e delle scelte della "Ghironda" (periodicità mensile).
  - Seminari di informazione tenuti dal consulente psichiatrico su aspetti medici e sulla gestione farmacologica, da effettuarsi a richiesta degli interessati.
- Gruppi di socialità fra operatori e famiglie al fine di favorire la cultura dell'associazionismo e della partecipazione attiva, per la divulgazione e sensibilizzazione sul territorio del disagio psichico (periodicità mensile)



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



## Servizi a supporto

L'organizzazione affida all'esterno il Servizio Mensa. La gestione di questo processo è garantita in quanto in fase di valutazione del fornitore che espleta il servizio vengono richiesti ad esso tutti i requisiti necessari, (es, copia del certificato di taratura dello strumento usato per le verifiche, analisi effettuate, ecc) inoltre la sua attività è oggetto di regolare verifica ispettiva interna come per tutte le altre parti della struttura.

## Modalità di accesso

La Cooperativa lavora unicamente in convenzione con la ASP ricevendo gli utenti/pazienti dai Centri di Salute Mentale (CSM). I pazienti/utenti, vengono inviati dai Centri di Salute Mentale (CSM) territoriali ed accedono con la prescrizione del Medico di Base su ricettario del S.S.N. che viene autorizzata per il ricovero dal responsabile del CSM.

All'ingresso, il personale preposto analizza la completezza dei dati forniti dal cliente (famiglia del potenziale utente) o dall'ente (qualora tali dati risultassero ancora insufficienti si dovrà procedere ad una ulteriore acquisizione fino alla loro completa integrazione), la fattibilità dal punto di vista tecnico, organizzativo, economico e finanziario, le modalità e condizioni previste, gli eventuali requisiti derivanti da norme legislative, regolamentari o tecniche da soddisfare.

Il personale preposto provvede a formalizzare su apposita modulistica tutti i requisiti relativi al prodotto, sia quelli specificati dal cliente, sia quelli non specificati ma necessari, sia quelli cogenti oltre che altri aggiuntivi ove richiesto.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## Dove Siamo

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO

Società Cooperativa Sociale "La Ghironda"

Via Cesare Terranova, 24 - 87100 Cosenza



Per raggiungerci:

Mezzi pubblici da Cosenza: Circolare Veloce Verde **CRV**



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



## Come contattarci

Di persona presso il centro o telefonando al numero: +39 0984 75900

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 16.30

e-mail: [la.ghironda@libero.it](mailto:la.ghironda@libero.it)

PEC: [laghironda@superpec.eu](mailto:laghironda@superpec.eu)

sito: [www.cooperativalahironda.it](http://www.cooperativalahironda.it)



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1

Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza



### SEZIONE III – Standard di qualità impegni e programmi

Gli obiettivi del Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” sono:

- Migliorare la qualità di vita degli utenti;
- Valutare costantemente la possibilità di portare avanti le singole attività;
- Proporre un ambiente dove si privilegia la relazione;
- Ottimizzare l'uso delle risorse umane strumentali e finanziarie;
- Promuovere la formazione permanente di tutti gli operatori per migliorare il servizio;
- Soddisfare l'utenza e gli operatori;
- Integrarsi maggiormente con la realtà cittadina facendo cogliere a persone esterne al Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” le potenzialità del paziente psichiatrico.

Per realizzare e verificare il conseguimento di tali obiettivi, la Direzione del Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” ha:

- Definito ben precise responsabilità e ruoli al suo interno (organigramma);
- Definito ed emesso le procedure fondamentali per la conduzione delle attività svolte;
- Individuato opportuni indicatori di qualità con cui valutare ed eventualmente correggere le procedure operative e raccolto ed analizzato i risultati dei monitoraggi;
- Rispettato i requisiti formulati dalla Regione Calabria per il mantenimento dell'accREDITAMENTO come Centro Diurno di Riabilitazione Psichiatrica.

Il fine primario della Direzione del Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” è la realizzazione della persona accolta, che si può ottenere grazie ad attività che rispondano in maniera sempre più adeguata ai bisogni dell'utenza e al coinvolgimento personale nei propri progetti riabilitativi individualizzati.

La Direzione del Centro Diurno Psichiatrico “La Ghironda” si impegna a valutare e a determinare con frequenza almeno annuale gli intenti e gli obiettivi di sviluppo del Sistema Qualità.

Tutto il personale viene coinvolto nel processo continuo di miglioramento, al fine di ottenere e mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## SEZIONE IV – Meccanismi di tutela e verifica

### Reclami

Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di tenere sotto controllo il livello di soddisfazione delle aspettative del cliente.

La Direzione ed il Responsabile Gestione Qualità provvedono alla gestione dei reclami trasmessi dal cliente secondo le seguenti modalità:

- segnalazione verbale
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'accettazione

Qualora l'utente o un suo rappresentante invii un reclamo od un'insoddisfazione, la Direzione, con la collaborazione del Responsabile Gestione Qualità effettua un'analisi ed una valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità e/o l'insoddisfazione e definisce le azioni correttive da intraprendere nonché le azioni preventive al fine di evitare che si ripresentino tali criticità.

Tali azioni saranno compiute entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo. Qualora tale scadenza non dovesse essere rispettata la Direzione avrà cura di informare l'utente (o un suo rappresentante) che ha sollevato il reclamo sulle motivazioni che hanno portato la non risoluzione del problema nei tempi indicati.

La struttura conserva adeguata registrazione dei reclami pervenuti e delle relative attività intraprese.

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con l'utente (o un suo rappresentante) un elemento fondamentale di miglioramento continuativo della qualità dei nostri servizi.

### Customer Satisfaction

Il Centro Diurno Psichiatrico "La Ghironda" provvede ad effettuare il monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di appositi questionari di gradimento/soddisfazione.

Attraverso l'utilizzo di questo strumento, indirizza la propria azione verso la soddisfazione delle persone assistite, garantendo in questo modo il continuo miglioramento dei servizi offerti.

Gli obiettivi che la struttura si prefigge di raggiungere sono:

- Valutare la qualità percepita;
- Permettere al Centro Diurno Psichiatrico "La Ghironda" di migliorare i propri servizi.



ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



## SCHEDA DI SODDISFAZIONE PER L'OSPITE / PARENTE DELL'OSPITE

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Il modo in cui è stato accolto all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ricevute all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cure mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con gli altri ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto della riservatezza e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia l'igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità degli spazi e degli arredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività terapeutiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



Via Cesare Terranova , 24 - 87100 - Cosenza

ISO 9001 - Cert. n° 4982/1



*"La follia è una condizione umana.  
In noi la follia esiste ed è presente  
come lo è la ragione. Il problema è  
che la società, per dirsi civile,  
dovrebbe accettare tanto la  
ragione quanto la follia, invece  
incarica una scienza, la psichiatria,  
di tradurre la follia in malattia allo  
scopo di eliminarla. Il manicomio  
ha qui la sua ragion d'essere"*

*Franco Basaglia*



**SINCERT**