

Centri Diurni per persone con disturbo mentale

**Progetto di gestione del servizio
anni 2010 - 2014**

**Procedura di coprogettazione per l'affidamento in partnership
della gestione di servizi sanitari, sociosanitari e sociali
Dicembre 2009**

Centri Diurni per persone con disturbo mentale

Progetto di gestione del servizio

Anni 2010-2014

1. Premessa: riabilitazione e dimensione occupazionale	3
2. Cooperativa Sociale l'Incontro	4
2.1 Alcuni cenni storici.....	4
2.2 I servizi gestiti a dicembre 2009	5
3. La nascita e lo sviluppo della rete di Cooperative di tipo B.....	5
4. Alcuni dati sui percorsi riabilitativi - occupazionali.....	6
5. Centri Diurni per persone con disturbo mentale.....	8
5.1 Modello del Centro Diurno e suo sviluppo	8
5.1.1 Il Centro di Lavoro Guidato (CLG).....	10
5.1.2 L'attività di perfezionamento nel Centro di Lavoro Guidato	11
5.1.3 Il Centro Occupazionale Diurno.....	11
5.2 La gestione del servizio	14
5.3 Gli strumenti operativi.....	16
5.4 Gli Obiettivi.....	17
5.5 La Verifica annuale	17
5.6 La Formazione	18
6. L'inserimento lavorativo nel mercato del lavoro tradizionale.....	18
7. La Certificazione di Qualità.....	18
8. L' Autorizzazione e l' Accredimento	18
9. Le attività di implementazione sociale.....	19
10. Il rapporto Azienda Ulss 8 e Cooperativa L'Incontro	20
11. Perché un CLG è un Centro Diurno innovativo.....	21

1. Premessa: riabilitazione e dimensione occupazionale

La riabilitazione si costituisce come tempo di progettazione, di attuazione e di verifica, come spazio, come strategia che intende promuovere una stretta connessione tra la casa, la rete sociale, il lavoro, mantenendo l'articolazione e la distribuzione della responsabilità delle forze chiamate in causa in questo processo (Azienda U.L.S.S., Cooperativa Sociale, Comuni, Famiglie e Comunità locale).

Lo spostamento dell'attenzione dalla malattia alla progettualità con la persona in difficoltà e dalla cura centrata sul singolo ad una connessione di interventi di istituzioni diverse per la persona è stato lo “sforzo invisibile” e duraturo di questi anni di lavoro.

Questa importante acquisizione comune ci consente oggi di poterci orientare tra le implicazioni per tutte le attività sociali che fanno della promozione della salute mentale un'impresa sociale. Abbiamo introdotto “una prima fase dell'esperienza della riabilitazione”, e in particolare un aspetto qualificante di essa: la **dimensione occupazionale**: la dimensione più conosciuta attraverso la quale educare, attraverso la costruzione di un laboratorio con spazi e regole aziendali.

Non stiamo parlando di tecniche specifiche, ma di un “atteggiamento” strategico dei servizi, di un progetto complessivo di lettura e di risposta alle domande di cura; di una modalità di presa in carico delle persone e dei loro bisogni; di una possibilità di promuovere relazioni del vivere negli scenari quotidiani; una forma di prevenzione di trattamento della cronicità e della disabilità derivati dalla salute mentale; una politica di superamento della separazione di ambiti e risorse.

E' un processo che implica l'apertura di scambi negoziali per l'utente, per la famiglia, per la comunità circostante e per i servizi che se ne occupano.

La dinamica della negoziazione è continua e non può essere codificata una volta per tutte: è apertura di spazi, di relazione.

La verifica ha il suo significato, in questo contesto, come tempo di “bilancio” del lavoro, come individuazione degli obiettivi prioritari verso cui orientarci.

Con chi si lavora e per quali obiettivi: persone che vivono processi di allontanamento sociale e di isolamento.

L'intervento riguarda lo sviluppo di competenze sociali (capacità e abilità), in riferimento a competenze generali.

Si farà riferimento ad **aree vitali** che delineano lo spazio della persona, la sua indipendenza, la sua autonomia, lo stare con gli altri:

1. **il lavoro** (come mezzo di sostentamento, di autorealizzazione ma soprattutto carta di credito sociale); indicatore importante di funzionamento sociale per il contesto economico, per il contesto sociale (stima, tolleranza, grado di socializzazione), per il contesto personale (autostima e realizzazione personale)
2. **l'abitazione** (conquista di spazi, di tempo, di condivisione e riconoscimento affettivo con altri)
3. **la famiglia e la comunità locale** (per ridurre i rischi di ricadute, per migliorare la qualità della vita, per insegnare abilità di convivenza e minimizzazione di sintomi e disabilità)

La forza di questo progetto sta dunque nel “come si procede”!

2. Cooperativa Sociale l'Incontro

2.1 Alcuni cenni storici

L'esperienza della Cooperativa “L'Incontro” con soggetti che presentano disturbo mentale, nasce nel 1993.

Da allora ai nostri giorni si è dipanato un percorso di intensa progettazione e partnership con L'Azienda Ulss 8. Tale percorso è iniziato a partire da due esigenze fondamentali:

1 - Affrontare e risolvere la presenza di alcuni ospiti “IMPROPRI” (utenti con disturbo mentale) della Casa di Riposo di Via Cazzaro che abbisognavano di un intervento ri-educativo che potesse permettere la corretta gestione della Casa di Riposo per le finalità a cui è preposta;

2 - Inserire in una logica di piano, un intervento di recupero delle qualità della vita per utenti istituzionalizzati finalizzato alla loro integrazione sociale e lavorativa.

In questo quadro viene approntato il primo COD (Centro Occupazionale Diurno) a Castelfranco Veneto.

Dopo un primo periodo in cui il COD ospita cinque soggetti, tra i quali due che seguono un trattamento per disintossicarsi dall'alcool e una persona che deve superare le barriere psicologiche dell'immobilità, data da una amputazione all'arto, si procede ad inserire altri tre soggetti provenienti dal territorio ed inviati dal CSM di Castelfranco Veneto.

Gradualmente tutti gli utenti accettano i ritmi della produzione, gli orari e le regole che rendono il Centro simile ad un'Azienda; si aggiunge, poi, che il percorso riabilitativo porta un utente, l'1.10.94, ad essere reinserito in famiglia pur restando impegnato al Centro in laboratorio.

La possibilità che questa realtà riabilitativa evidenzia, porta l'Azienda U.L.SS. n. 8 a richiedere di continuare l'esperienza e di allargarla ad altri utenti.

L'investimento da parte della Cooperativa, affiancata dai Comuni di Castelfranco Veneto e Veduggio, porta alla realizzazione e all'apertura di altri 2 centri.

Nel gennaio del '97 si aggiunge il COD di Crocetta del Montello, denominato Solaris.

2.2 I servizi gestiti a dicembre 2009

Attualmente la Cooperativa Sociale L'Incontro gestisce quattro COD (con CLG – Centro di Lavoro Guidato all'interno) e un Atelier, come qui di seguito elencato:

1. COD "Il Castello", sito a Castelfranco Veneto con attività di tipo prevalentemente industriale.
2. COD "Campoverde" Azienda agricola sita a Castelfranco Veneto, con attività prevalentemente agricola.
3. COD "Il Melograno" sito a Vedelago, con attività prevalentemente industriale.
4. COD "Solaris" sito a Crocetta del Montello, con attività di tipo industriale.
5. ATELIER sito a Castelfranco Veneto presso la Cooperativa Campoverde

I posti attualmente disponibili sono 105 fra COD, CLG e Atelier.

3. La nascita e lo sviluppo della rete di Cooperative di tipo B

La Cooperativa Sociale L'incontro dopo le prime esperienze di educazione, riabilitazione degli utenti con disturbo mentale all'interno dei COD, attraverso attività lavorative, capisce l'indispensabile necessità di avere accesso per queste persone, dopo questa prima fase di permanenza nei Centri, al mercato del lavoro. Con questo obiettivo da vita nel tempo ad alcune Cooperative di inserimento lavorativo, (vedi Tabella che segue) aggregandole poi attraverso lo strumento consortile, dando così vita al Consorzio di Cooperative Sociali In Concerto.

N	Cooperativa	Tipologia	Sede	Attività
1	Aurora	B	Vedelago	Assemblaggi di precisione; Attività industriali.
2	Campoverde	B	Castelfranco Veneto	Azienda agricola biologica; Vendita diretta e fornitura a gruppi d'acquisto e a mense scolastiche; Fattoria didattica.
3	Eos	B	Castelfranco Veneto	Servizi di manutenzione del verde; Arredo urbano.
4	Eureka	B	Castelfranco Veneto	Servizi di lavanderia industriale; Lavaggio e stiro biancheria per ospiti di strutture.
5	I Cerchi	B	Castelfranco Veneto	Servizi di pulizia e sanificazione di ambienti privati e industriali.
6	L'Incontro Arreda	B	Castelfranco Veneto	Arredo interno ed esterno; Manutenzione del legno.
7	L'Incontro Industria	B	Castelfranco Veneto	Attività industriali.
8	Solidaria	B	Vedelago	Attività industriali; Servizi di Manutenzione; Revisione di ascensori; Verifica e certificazione impianti di messa a terra.
9	Via Vai	B	Castelfranco Veneto	Trasporti; Traslochi; Gestioni ambientali.

Oggi la Cooperativa L'Incontro e le nove Cooperative di tipo B costituiscono un insieme integrato e indivisibile di servizi socio – assistenziali, di riabilitazione, di inserimento lavorativo e di produzione, centrato sulla persona in difficoltà esistenziale, in un quadro di sussidiarietà sociale all'interno della Comunità Territoriale di riferimento.

4. Alcuni dati sui percorsi riabilitativi - occupazionali

Di seguito diamo una fotografia sintetica delle attività dei COD nelle tre tabelle che seguono.

Tab. 1 Presenze, dimissioni e ricoveri anno 2008

	<i>in carico</i>	<i>inserimenti</i>	<i>dimissioni</i>		<i>ricoveri psichiatrici</i>			<i>presenze</i>		<i>assenze</i>	
C.O.D.			inseriti al lavoro	altro	n.	n. ricoverati	n. giornate	gg.	%	gg.	%
Campoverde	15	1	1	1	3	3	34	3356	92%	301	8%
Castello	23	9	1	9	5	2	34	5238	88%	732	12%
Solaris	39	16	1	12	6	3	45	7619	83%	1567	17%
Melograno	28	8	4	3	13	4	98	6000	88%	841	12%
totale	105	34	7	25	27	12	211	22213	87%	3441	13%

Tab. 2 Confronto ricoveri anno 2005 – anno 2008

<i>2005 nei C.O.D.</i>				<i>2008 nei C.O.D.</i>		
C.O.D.	utenti in carico	gg. ricovero	n. utenti ricoverati	utenti in carico	gg. ricovero	n. utenti ricoverati
Melograno	25	234	8	28	98	13
Campoverde	18	13	1	15	34	3
Castello	28	70	3	23	34	2
Solaris	30	114	9	39	45	3
Totale	101	431	21	105	211	21

Tab. 3 Inserimenti lavorativi periodo 1995 – 2009

Stato	Numero
Ancora in carico	105
Assunti in Coop. B	66
Assunti in Azienda	25
Dimessi/Drop-out	135
Deceduti/Trasferiti	26
Totale	357

Dei dati sopra riportati, è importante mettere in evidenza due aspetti:

- a.** Attività di riabilitazione e gli effetti sulla salute degli utenti;
- b.** Gli effetti sull'inserimento lavorativo.

In riferimento al *punto a* il confronto fra i ricoveri dell'anno 2005 con i ricoveri con l'anno 2008 ci dice che, a parità di numero di utenti ricoverati, le giornate di ricovero per utente sono passate da 4,2 gg nel 2005 a 2 gg nel 2008. Vale a dire che il benessere degli utenti è notevolmente aumentato, grazie all'efficacia un modello riabilitativo, oggetto di continui miglioramenti qualitativi "in progress". Al tempo stesso va messo in luce il risparmio dei costi ospedalieri che va a beneficio di tutta la collettività.

In riferimento al *punto b*, su un dato di 357 utenti transitati e in transizione, è molto significativo che il 25,5% degli stessi sia da tempo inserito nelle Cooperative di tipo B come socio lavoratore e come dipendente in aziende del mercato tradizionale.

5. Centri Diurni per persone con disturbo mentale

Il progetto descritto di seguito sviluppa il servizio “Centri Diurni per persone con disturbo mentale”, di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1232 del 24 settembre 2009. Il progetto è altresì frutto delle attività e dei risultati di 15 anni di esperienza fatta in partnership con l’Azienda Ulss 8.

Il servizio, che ha come obiettivo finale l’inclusione sociale attraverso il lavoro, declina le attività riabilitativo – occupazionali in contesti diversificati in relazione ai bisogni e alle capacità della persona inserita e del proprio progetto individualizzato.

5.1 Modello del Centro Diurno e suo sviluppo

Il Centro Diurno è un’articolazione del progetto riabilitativo per utenti inviati dalla Unità di Valutazione dell’Azienda Ulss 8; accoglie tutti i soggetti con un approccio educativo che propone attività lavorative e integrative per arrivare al conseguimento della propria autonomia. È il primo passaggio di un progetto riabilitativo aperto alla dimensione del lavoro, dell’abitare e della integrazione sociale nella comunità di appartenenza.

L’utente inizia il suo percorso nel Centro Diurno dove rimane un periodo significativo al fine di:

- Permettere all’operatore di osservare quali siano le sue potenzialità e stabilire con lui gli obiettivi possibili;
- Frequentare le attività integrative, fondamentali per non apprendere solo informazioni di tipo lavorativo;
- Individuare i modelli educativi;
- Capire quali siano le sue possibilità e le sue prospettive future reali;
- Prendere coscienza dei gradini che portano all’autonomia;
- Confrontarsi con gli altri utenti per non perdere nuovamente la cognizione della realtà;
- Mantenere la contrattualità come mezzo per proporsi;
- Imparare a chiedere;
- Sentirsi parte di un gruppo e riconoscerne i vantaggi;
- Mantenere la propria individualità;
- Aderire ad un progetto riconoscendo il proprio spazio.

All’interno del Centro ogni utente segue un percorso riabilitativo specifico, concordato con i Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale e partecipato dai Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

L'impronta del servizio è marcatamente lavorativa. Nell'organizzazione l'utente nota che non c'è frenesia come in una fabbrica, che il clima è sereno, che nel lavoro c'è la possibilità di trovare un "posto" adattato su misura, creato apposta, che le linee di lavoro sono "diluite", i passaggi per assemblare i pezzi sono scomposti in operazioni semplicissime.

Lo strumento fondamentale del Centro è il lavoro, però strettamente collegato armonicamente al clima: non c'è pressione per la produzione, le verifiche di qualità riguardano esclusivamente l'operatore, anche se coinvolgono marginalmente l'utente.

Si utilizzano strumenti del vivere quotidiano: imparare ad esprimere e riferire i propri bisogni agli operatori e agli altri utenti, dare significato ai problemi di ogni giorno.

Cercare di non rispondere immediatamente ai problemi, rimandare il significato del proprio malessere a motivi che sono legati non solo alla malattia ma anche al contesto sociale.

Si deve favorire il confronto tra gli utenti circa il loro "star male" e contemporaneamente mantenere vivo l'obiettivo della autonomia anche se composta di piccoli passi.

Non sempre questi passi portano automaticamente alla tappa successiva; ma anche per gli utenti che rimangono al Centro si dovranno rilevare le acquisizioni, la consapevolezza del proprio ruolo, l'evoluzione a volte minuscola che si riscontra anche nella patologia più grave.

La cosa che più spaventa l'utente che intraprende il percorso riabilitativo è ritornare sui suoi passi, rivedere quello che lui ritiene di aver superato, c'è la paura che non gli venga riconosciuto il percorso, gli sforzi fatti.

La forza data dalla contrattazione delle proprie scelte, dei propri obiettivi è percepita immediatamente.

Il Centro offre la possibilità, attraverso l'addestramento al lavoro, di apprendere alcune modalità di vita e di affrontare con più consapevolezza il proprio disagio: il lavoro non è il fine ma il mezzo per cercare di individuare (riconoscere) e di raggiungere quanto ci si prefigge.

E' necessario mantenere l'individualità nell'intervento, che ha un carattere educativo; questo aspetto consente di non stravolgere il Centro Diurno in laboratorio industriale.

Dopo 15 anni di esperienza, è possibile rivedere il modello dei centri diurni, individuando:

- il *Centro di Lavoro Guidato*, che comprende le attività precedentemente definite come COD e come CLG, in cui la riabilitazione passa attraverso la progressiva assunzione di capacità e ruoli lavorativi;
- il *Centro Occupazionale Diurno* "Atelier", in cui la riabilitazione si realizza con attività occupazionali e di "intrattenimento".

5.1.1 Il Centro di Lavoro Guidato (CLG)

Il percorso strutturato del CLG è un'articolazione funzionale del progetto riabilitativo che propone una situazione volta a stimolare l'utente ad organizzare il suo spazio in base all'autonomia acquisita.

È un progetto educativo / contratto con cui si vuole di rafforzare la consapevolezza che l'obiettivo del lavoro ha acquistato uno spessore economico e relazionale tale da consentire un maggiore investimento di risorse personali. Anche la borsa lavoro data dalla cooperativa comincia ad essere progressivamente commisurata ai progressi.

Il CLG è un vero ambiente di lavoro con al suo interno l'operatore, punto di riferimento essenziale per proseguire l'evoluzione della consapevolezza nell'utente del raggiungimento della propria autonomia.

Il CLG è una svolta che sancisce l'evoluzione lavorativa e relazionale tale da prefigurare il passaggio allo sbocco lavorativo reale.

L'esperienza del CLG ha indicato che:

- ❖ Essere in CLG, significa, per l'utente, avere consapevolezza del tipo di struttura che rappresenta un'azienda e con quali caratteristiche, che scopi si prefigge, gli sbocchi che può maturare: Cooperativa B o azienda del mercato del lavoro tradizionale.

L'operatore, consapevole di questo, facilita il processo, si propone come specchio a conferma dei cambiamenti

.

L'operatore deve essere attento alla:

- Presenza di assertività (convinzione) nell'utente;
- Presa di posizione motivata;
- Accettazione di un'idea altrui, mediando la propria in funzione dell'obiettivo relazionale lavorativo.

Il clima è la risultante di componenti sia relazionali sia produttive, che si influenzano reciprocamente: l'evoluzione dei risultati riabilitativi non può ritenersi distinta e riferibile a un solo aspetto.

5.1.2 L'attività di perfezionamento nel Centro di Lavoro Guidato

Agli utenti inseriti nei CLG e che raggiungono un livello di produttività significativo viene proposto un percorso per rinforzare le loro abilità e favorire il loro inserimento nelle Cooperative di tipo B.

Per conseguire questa finalità, il CLG si “trasferisce” all'interno delle singole Cooperative.

Gli utenti coinvolti in questo percorso continueranno ad essere seguiti da uno degli operatori del CLG nella quotidianità e monitorati dal tutor responsabile degli inserimenti lavorativi presente in ogni Cooperativa di tipo B.

L'acquisizione e lo sviluppo delle abilità è accompagnata da un aumento della borsa lavoro erogata dalla Cooperativa L'Incontro.

Saranno prese in considerazione le possibilità di permettere, ai soggetti che dimostrano una maggiore capacità di inserimento, l'accesso ai **tirocini professionalizzanti**, quali quelli finanziati dalla **Provincia di Treviso**.

Questa ulteriore possibilità va progettata e perseguita congiuntamente dalla Cooperativa L'Incontro con i Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ulss 8.

5.1.3 Il Centro Occupazionale Diurno.

Non tutti gli utenti sono pronti per le attività cosiddette produttive e lo spettro di opportunità che i CLG cercano di fornire non può essere infinito, per motivi economici, ma anche strutturali e perché ogni attività va seguita da personale specificamente qualificato.

La Cooperativa L'Incontro ha sviluppato con il Centro Occupazionale Diurno “Atelier” un'ulteriore articolazione del servizio.

Il COD è un laboratorio d'espressione in cui vengono svolte attività di falegnameria, sartoria, costruzione di strumenti musicali ecc, uno spazio che va visto e valutato non solo nell'oggetto/prodotto che viene proposto al pubblico e sottoposto al suo giudizio, ma soprattutto nelle relazioni che sa mettere in movimento tra le persone che ne fanno parte.

Viene mantenuta la concezione del confronto col mondo del lavoro esterno, offrendo però possibilità più ampie per coloro che non sono adatti ad attività di assemblaggio industriale né alla proposta “agricola”, né alle attività quali quelle effettuate nelle cooperative di servizi.

È il modo di proporre l'attività a garantire il gradimento dell'iniziativa, le differenti proposte consentiranno di allargare la gamma delle scelte.

In tal modo molti utenti che non provano l'esperienza all'interno dei CLG per la "gravosità" iniziale che mostrano, potranno accedere al percorso "educativo" attraverso una proposta più consona alle loro capacità e possibilità.

Il modello lavorativo rimane il trend che si intende perseguire e le attività non diventano un semplice laboratorio di intrattenimento.

Obiettivo generale di questo servizio è offrire stimoli diversi, che provochino curiosità per nuove possibilità, che rappresentino modelli lavorativi, che evidenzino modalità di collaborare con gli altri, che alimentino la fantasia e la creatività.

La modalità è quella di gruppi eterogenei, che si ritrovano per pensare, per progettare, per fare cose.

Tutti gli utenti in carico alla cooperativa L'Incontro, in tempi e modi differenti, sono orientati a frequentare il COD, quale luogo di socializzazione e relazione, che non si configura solo in termini di alternativa, in relazione alle possibilità e capacità della persona, ma come strumento di crescita e sviluppo di abilità e competenze necessarie per il perseguimento degli obiettivi del proprio percorso.

Gli operatori sono il modello educativo e il punto di riferimento dell'utente che, in questo caso ha ancor più bisogno di essere supportato in quanto la nuova attività rompe l'equilibrio mentale acquisito durante il lavoro.

L'utente cambia sede e modalità di intendere il lavoro, gli viene chiesto di pensare cosa e come fare, si ritrova nuovi compagni di lavoro, usa strumenti di lavoro diversi, non deve produrre ma creare, affiancato da operatori che, quindi, sono sia dentro la verifica, sia dentro l'attività.

5.1.4 Le modalità di Accoglienza e di Inserimento

I soggetti che accedono ai CD sono valutati dal personale del CSM di Castelfranco Veneto e dall'unità di valutazione, il loro inserimento rientra nel percorso riabilitativo programmato dall'Azienda Ulss 8.

La scelta dell'équipe dei CD è di occuparsi solamente dei soggetti che accederanno al servizio e di non prendere in carico anche la famiglia.

L'utente è qui per seguire un percorso riabilitativo, è un soggetto che si allena al lavoro con una sua identità in costruzione, e se ci sono difficoltà o segnalazioni, la famiglia ha come referente dichiarato il CSM.

L'autonomia del soggetto è fondata sulla percezione consapevole della propria identità, il lavoro per molti è la prima occasione di riconoscersi come soggetti attivi in un contesto sociale. La contrattazione è l'elemento che contraddistingue tutti i rapporti tra operatore ed utente all'interno del Centro.

L'utente esce di casa e sceglie di aderire ad un programma riabilitativo sapendo che entra in un contesto lavorativo dove percepirà un riconoscimento in denaro non legato alla produttività, ma dove dovrà garantire una presenza giornaliera e potrà usufruire gratuitamente del servizio mensa e trasporto.

L'ingresso e l'accoglienza

L'utente visita il Centro con l'assistente sociale e quindi viene annunciato al gruppo; è consuetudine del Centro di Salute Mentale inviare, prima che il soggetto acceda al CD, una relazione che sottolinei la storia, le potenzialità e le aspettative sue e della famiglia.

Il primo giorno di frequenza l'utente viene preso in carico dall'operatore dell'équipe che lo seguirà nel suo percorso riabilitativo, viene presentato a tutto il gruppo ed inizia il suo lavoro a fianco degli altri in una "linea" di lavoro prestabilita. Gli vengono precisati gli orari di frequenza, le pause, l'uso del cartellino, l'uso del telefono per segnalare le sue assenze. Nei primi tempi egli frequenterà il CD solo mezza giornata, in seguito con la sua adesione al tempo pieno.

L'inserimento

Dopo un primo periodo, circa un mese, in cui l'osservazione degli operatori garantisce una lettura delle possibilità del soggetto, si affronta assieme all'utente la stesura di un progetto individuale all'interno di un contratto da sottoscrivere.

Il contratto è il momento terapeutico più significativo per l'operatore che lo sottopone e per il soggetto che sente riconosciuta la propria capacità di decidere e costituire un rapporto definito. Dopo tre mesi viene valutata l'eventualità di un passaggio al percorso strutturato del CLG.

Orari di funzionamento

I CD sono aperti fino ad un massimo di 250 giorni all'anno dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

5.1.5 I Trasporti

L'offerta di trasporto agli utenti è parte integrante del modello riabilitativo della Cooperativa L'Incontro.

In tal senso è necessario non solo garantire agli utenti la possibilità di recarsi ai Centri in maniera sicura e puntuale, al fine di ovviare a situazioni di difficoltà contingente, ma anche supportarli nell'acquisizione e nel mantenimento della capacità di essere puntuali e costanti nel frequentare i Centri.

Il raggiungimento del "posto di lavoro" è un elemento a volte critico per l'utenza, in ragione di una serie di motivi, fra cui la distanza da percorrere, gli effetti secondari della terapia farmacologica, la disponibilità di un mezzo di trasporto proprio e la possibilità o meno di guidarlo/condurlo in maniera autonoma.

La Cooperativa, quindi, ha attivato un servizio di trasporto specifico, dotato di pulmini, che accompagna gli utenti da casa o dalla struttura in cui sono accolti ai Centri (e viceversa), secondo i diversi orari definiti.

L'autista è uno dei "maestri d'arte" che, oltre a garantire il trasporto, è la persona da avvisare in caso di assenza; questo implica un contatto più immediato con gli utenti in modo tale da monitorare costantemente le motivazioni per cui scelgono di non recarsi ai Centri e offrire loro un supporto ed un "incentivo" nei casi in cui è possibile.

La gestione dei trasporti è un impegno notevole che nel 2008 ha visto i 16 pulmini impegnati percorrere un totale di 317.800 km.

5.2 La gestione del servizio

Il servizio viene gestito da personale con le competenze adeguate ed in possesso delle qualifiche e dei titoli di studio previsti dalla DGR 1616/2008. Tali competenze saranno oggetto di periodici momenti di formazione continua ed aggiornamento, appositamente organizzati dalla Cooperativa al fine di garantire qualità ed innovazione nel servizio, senza soluzione di continuità.

La struttura del personale che gestisce il servizio è così articolata:

- Il Coordinatore Generale responsabile dei progetti e della convenzione;
- Il Responsabile Educativo del CD;
- Il Responsabile Produttivo del CD;
- Gli Operatori Socio – Sanitari, in rapporto numerico di 1:4 utenti;
- Il Responsabile delle attività nei CLG di perfezionamento e dei tirocini professionalizzanti;
- Un Consulente Psicologo responsabile della supervisione dell'equipe e del monitoraggio dei percorsi educativi;
- Maestri d'arte.

I Centri sono organizzati al fine di sostenere e implementare l'integrazione fra l'attività educativa programmata, garantita dalla funzione educativa (Responsabile Educativo) e le attività produttive programmate garantite dalla funzione produttiva (Responsabile Produttivo).

La co-presenza di due figure diverse (per compiti e responsabilità) è funzionale per definire l'organizzazione in maniera chiara, in modo che gli utenti siano sostenuti nel proprio percorso riabilitativo – occupazionale, secondo una logica capace di sostenere l'utente nei molteplici bisogni che esprime, attraverso obiettivi espliciti, condivisi e dichiarati.

L'operatore Socio - Sanitario è la figura che riunisce in sé le due funzioni sopra indicate, al fine di accompagnare l'utente nel proprio percorso, operando in una logica di sintesi fra aspetti educativi e produttivi. Questo offre all'utente un punto di riferimento costante e "vicino" che lo supporta, attraverso l'ascolto, la parola, i comportamenti e il "fare insieme", per il raggiungimento degli obiettivi del proprio Progetto Individuale.

Il Responsabile delle attività nei CLG di perfezionamento e dei tirocini professionalizzanti lavora in stretta connessione con il Responsabile Educativo e con il tutor della Cooperativa di tipo B per facilitare e rendere il più fluido possibile questa delicatissima parte dell'itinerario educativo e riabilitativo che porta l'utente a diventare socio lavoratore.

Altra figura di questa organizzazione è il "maestro d'arte", socio dell'Associazione di pensionati La Meridiana, realtà che aderisce al progetto della Cooperativa.

Questa figura contribuisce ad assicurare la produttività, ma soprattutto porta la propria esperienza di lavoratore e fornisce un importante contributo alla realizzazione degli obiettivi del progetto.

L'Azienda ULSS n. 8, tramite il Dipartimento di Salute Mentale, garantisce gli interventi programmati di propria competenza, effettuati dalle seguenti figure professionali:

- Medico psichiatra;
- Assistente sociale;
- Infermiere.

5.3 Gli strumenti operativi

L'équipe dei Centri si è dotata di una serie di strumenti che permettono di organizzare, gestire e monitorare gli interventi:

- Scheda raccolta dati anagrafici e riferimenti (Mod. DAR Rev 01);
- Contratto stipulato fra l'utente e la Cooperativa (Mod CCOD Rev 03);
- Riunione programmatica giornaliera;
- Scheda di osservazione delle competenze (Mod. SOB Rev 01);
- Scheda di autovalutazione (Mod. ATV Rev 01);
- Riunione con gli utenti (gruppi con max 8 utenti e 2 operatori);
- Riunione settimanale di verifica con il consulente psicologo;
- Scheda annuale di valutazione della soddisfazione del servizio (Mod. VSS Rev 01);
- Formazione e aggiornamento continuo.

Poiché il Contratto è lo strumento che regola in forma prioritaria il rapporto fra l'utente e l'équipe di lavoro, e definisce gli obiettivi che l'utente pensa per sé e contratta con il Responsabile Educativo e l'Operatore di Riferimento, è necessario che siano chiari e dichiarati all'utente stesso i seguenti elementi:

- Quali sono le aspettative che sottendono gli obiettivi;
- Quali sono le attività e le proposte che sono state progettate per lui;
- Qual è la durata delle attività;
- Qual è il progetto della Cooperativa nella quale è inserito;
- Qual è la differenza tra i vari stadi del percorso CLG (periodo di inserimento, percorso strutturato, CLG di perfezionamento) e il COD.

La supervisione di tutti questi interventi è garantita dalla ridefinizione periodica con l'équipe dei CD della funzione del progetto individuale.

5.4 Gli Obiettivi

La Cooperativa Sociale L'Incontro, che fonda la sua ragione di esistere sulla “centralità della persona”, usa “strumentalmente” i Centri Diurni e gli inserimenti lavorativi nelle Cooperative di tipo B per restituire alla persona stessa la sua collocazione originaria all'interno della Comunità Territoriale di riferimento, collocazione che è stata spostata e deviata dal proprio disturbo mentale.

Obiettivi specifici

Il progetto della Cooperativa l'Incontro attraverso il percorso dei CD aziendali e agricoli mira concretamente ai seguenti tre obiettivi:

1. Inserimento lavorativo a tempo pieno o parziale in:

- Cooperativa tipo B;
- Azienda pubblica;
- Azienda for profit.

2. Inserimento Sociale attraverso:

- Rientro nella rete sociale del territorio di appartenenza;
- Ricerca di soluzioni residenziali / abitative.

3. Stimolare la creazione di nuovi bisogni che permettano alla persona di pensarsi e progettarsi in maniera autonoma in contesti diversi: relazionali, famigliari, lavorativi ecc.

A tal fine è necessario che:

- Venga rispettato il contratto che ogni servizio si impegna a sottoscrivere con gli utenti e gli spazi di autonomia;
- Si evitino prassi ed atteggiamenti proprie dei servizi assistenziali;
- Si arrivi alla “perdita del cliente”.

5.5 La Verifica annuale

Alla fine di ogni anno la Cooperativa L'Incontro predispone e invia all'Azienda Ulss 8 una relazione di sintesi contenente:

- numero/percentuale presenze nei Centri;
- numero ammissioni, dimissioni e ricoveri;
- numero inserimenti lavorativi;
- dati relativi alla soddisfazione del servizio;
- singoli report di ciascun Centro predisposti dal Responsabile di Struttura, contenenti le informazioni circa gli obiettivi raggiunti e quelli previsti per l'anno successivo, le criticità emerse e alcune considerazioni sulle attività (l'equipe, il rapporto con i famigliari, i tirocinanti, la formazione, le attività extralavorative ecc...)

5.6 La Formazione

La Cooperativa ha attivato per tutti gli operatori di Centri un percorso formativo che si attua in due direttrici:

1. La manutenzione e la revisione continua delle competenze degli operatori attraverso momenti formativi specifici ricavati all'interno degli incontri settimanali dell'equipe gestiti dal consulente psicologo;
2. Otto giornate d'aula all'anno per ciascun operatore finalizzate all'analisi ed eventuale aggiustamento del modello educativo, anche in comparazione con altre esperienze attraverso la guida di esperti senior esterni.

6. L'inserimento lavorativo nel mercato del lavoro tradizionale

La Cooperativa L'Incontro, in partnership con il Servizio Integrazione Lavorativa dell'Ulss 8 (SIL), ha strutturato un percorso di inserimento dei soci lavoratori svantaggiati (ex utenti), all'interno delle aziende for profit che prevede le seguenti fasi:

1. Ricerca dell'opportunità occupazionale, analisi del posto di lavoro, analisi delle mansioni e incrocio comparativo con le abilità di soci lavoratori potenzialmente inseribili in quel posto;
2. Inserimento lavorativo facilitato da un periodo iniziale non definito di assistenza in situazione da parte del tutor di riferimento della Cooperativa di tipo B;
3. Aspettativa terapeutica con re-ingresso nella Cooperativa di tipo B di provenienza in caso di sopravvenute difficoltà e disagi nel processo di integrazione nell'azienda;
4. Assistenza continua on line all'azienda in caso di atteggiamenti e comportamenti di difficile lettura e gestione da parte dei responsabili aziendali.

7. La Certificazione di Qualità

L'Incontro Cooperativa Sociale è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2000 con certificato N° SQ062338 rilasciato il 16-06-2006 dall'ente CSI S.p.a.

Tra i servizi erogati è inserita anche la "progettazione ed erogazione del servizio Centro Diurno con attività occupazionali". Tutte le attività finora descritte sono gestite in conformità alla norma.

8. L' Autorizzazione e l' Accredimento

Il modello e i percorsi sopra descritti sono stati progettati per rispondere a standard e requisiti della DGR 1616/2008.

9. Le attività di implementazione sociale

La Cooperativa Sociale L'Incontro in diversi momenti dell'anno, attraverso una serie di attività e di eventi, favorisce una serie di "invasioni sociali" dall'esterno, perché la relazione e il rapporto con la comunità locale non si interrompano.

Di seguito si riporta un elenco di attività e di feste.

Attività:

1. Laboratori nelle scuole: laboratori manuali (aquiloni, materiali vari, mappe....) e di fattoria didattica;
2. Presepi per le parrocchie, comuni, ecc.;
3. Mercatini in piazza (di sabato e domenica) per la vendita dei prodotti, per la promozione della cooperativa e della fattoria didattica;
4. Concorso "Idee per volare": laboratori nelle scuole e festa degli aquiloni (contatti con comuni e scuole, provincia e regione);
5. Progetto aereo: costruzione di un biplano;
6. Progetto uscite in barca a vela;
7. Campus in fattoria nel periodo estivo;
8. Progetto anziani in fattoria (progetto pilota con la casa di riposo di Castelfranco);
9. 8 marzo, festa della donna: le operatrici in volontariato portano le ragazze a mangiare una pizza e poi in discoteca;
10. nei fine settimana l'AITSAM, l'associazione dei familiari degli utenti, organizza attività ludico/espressive (ginnastica, gite, corsi di computer...); la Cooperativa favorisce e incentiva queste attività offrendo la possibilità di utilizzare i pulmini.

Feste:

Festa	Mese	Luogo
Gita sulla neve	Gennaio	Croce D'Aune
Carnevalata	Febbraio	Piazze del territorio
Festa della donna	Marzo	Castelfranco Veneto
Festa degli Aquiloni	Aprile	Castelfranco Veneto
San Liberale	Aprile	Castelfranco Veneto
La pesca sul Brenta	Maggio	Fontaniva
Passeggiata ecologica	Giugno	Castelfranco Veneto
Passeggiata ecologica	Luglio	Vedelago
Festa del Sole	Agosto	Treville
Torneo di Calcio dell'area	Settembre	Treville
Passeggiata ecologica	Ottobre	Crocetta del Montello
Castagnata	Novembre	Castelfranco Veneto
Pranzo di Natale	Dicembre	Castelfranco Veneto

10. Il rapporto Azienda Ulss 8 e Cooperativa L'Incontro

Il rapporto fra Azienda Ulss e Cooperativa è basato sul confronto e sulla verifica costante per sostenere e favorire la logica di partnership, per valorizzare percorsi orientati al benessere dell'utente in una logica di sinergia e di integrazione con il territorio di riferimento in cui tutti i soggetti coinvolti si impegnano e contribuiscono secondo le proprie competenze e responsabilità.

A tale scopo si individuano tre aree di concertazione e di presa di decisione, rispetto ai diversi livelli in cui si declinano le attività progettuali:

1. Area Politiche di Intervento

Direttore dei Servizi Sociali, Direttore del Dipartimento di Salute Mentale, Presidente della Cooperativa L'Incontro Sociale.

2. Area di Coordinamento

Équipe mista: Referente del D.S.M. per area riabilitativa - occupazionale, Responsabile Area Salute Mentale della Cooperativa L'Incontro, Referenti Tecnici pubblico e privato sociale di competenza (psicologi, educatori ecc..).

3. Area Progettazione e Monitoraggio

Équipe territoriali: Assistente Sociale Centro Salute Mentale, Responsabili Educativi dei CD, Assistenti Sociali dei Comuni.

11. Perché un CLG è un Centro Diurno innovativo

Sembra semplice elencare le caratteristiche che contraddistinguono un Centro di Lavoro Guidato da altre realtà semiresidenziali, ma il rischio è quello di individuare elementi peculiari senza inquadrarli all'interno di una filosofia che si struttura ormai da quindici anni e si ridefinisce in itinere.

Il CLG è soprattutto uno spazio dove si lavora e la vita collettiva è retta da:

- La **borsa lavoro** è un riconoscimento all'atteggiamento, alla risposta di aderire ad un progetto comune con il Centro della Cooperativa, con il CSM, con il Comune di residenza, ma anche con la famiglia.

Questi attori hanno una parte definita nel contesto educativo; così la famiglia, a cui si chiede di "stare alla finestra", contribuisce con il suo atteggiamento al riconoscimento dello status di tirocinante / lavoratore dell'utente.

- Il **maestro d'arte** è una figura chiave, è garante dell'utopia del progetto: ogni soggetto che opera all'interno del centro diurno è soprattutto un lavoratore inserito in un modello economico di Azienda.

La garanzia che il lavoro è riferimento, che lavorare garantisce contrattualità, che produrre consente di pensare a nuove opportunità, è garanzia fornita da queste persone, persone che offrono la propria professionalità con genuina passione.

Il Maestro d'arte è quello che sa come va a finire, che ha già sperimentato, che è sopravvissuto a tutto, che ha ancora voglia di far qualcosa, che lavora nonostante la pensione, che è ancora curioso; il Maestro d'arte è il mito a portata di mano.

- La **retta fissata** come corrispettivo per ogni servizio all'utente corrisponde a circa la metà dei costi reali, in quanto il piano economico di ogni centro si prefigge di ricavare l'altra metà dalla produzione.

L'organizzazione dei centri è realizzata indipendentemente dalle capacità dimostrate dall'utenza, il primo contratto stipulato con l'utente prevede il suo impegno ad aderire al piano educativo, non è legato alle capacità produttive.

- L'educatore è il **coordinatore-responsabile** di ogni struttura educativa semiresidenziale; egli concorda con il responsabile produttivo, sentiti gli operatori, la gestione della quotidianità dei centri con l'attenzione principale rivolta all'utente.

Il Centro di Lavoro Guidato è accoglienza: il progetto condiviso con il dipartimento di salute mentale prevede l'offerta di risposte in tempo reale a richieste di lavoro o di aiuto.

È importante che, quando un soggetto in carico al Centro di salute mentale manifesta l'interesse di provare una esperienza formativa/lavorativa, trovi subito l'occasione per sperimentarsi con un tirocinio professionalizzante, senza doversi mettere in lista d'attesa e, quindi, senza correre il rischio di veder sfumare "la voglia" di lavorare.

Anche il socio "svantaggiato" che si trovi in un momento di difficoltà ha il diritto di usufruire di un periodo per la "manutenzione", e questo tempo non è procrastinabile.

Il Centro di lavoro guidato si prefigge l'obiettivo di rispondere a queste richieste, in tempo reale, conscio che altrimenti persone con problemi di salute mentale (e ciò potrebbe valere anche per persone con altri tipi di problematiche), perso il momento propizio, si smarrirebbero e diventerebbe difficoltoso il recupero successivo.