COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÁ MONTEVERDE ONLUS
www.monteverdeonlus.it
Ente Gestore del

CENTRO DIURNO DI SALUTE MENTALE "LA BUSSOLA"

Via Zenatello, 1
37042 - Caldiero
Tel 393 3399797
e-mail: cdsmlabussola@monteverdeonlus.it

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Anno 2026

Carta dei Servizi letta e visionata dal Dipartimento di Salute Mentale

Sommario

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI 3
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 3
MISSION E VALORI 3
CENTRO DIURNO DI SALUTE MENTALE "LA BUSSOLA" 4
TIPO DI SERVIZIO 5
FINALITA' DEL SERVIZIO 5
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO 6
L'EQUIPE EDUCATIVA E OPERATIVA 7
STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI 7
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI 9
MODALITA' DI COORDINAMENTO 10
RETTA 10
SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE 11
RECLAMI E SUGGERIMENTI 11
STRUMENTI GESTIONALI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI 11
CRITERI DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 11
INDIRIZZI E CONTATTI 12

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" vuole rappresentare un impegno formale che la struttura, a tutti i livelli, si assume nel fornire servizi di qualità sempre più elevata. A questo scopo la Cooperativa Monteverde si impegna a:

- adottare standard di quantità e qualità di servizio;
- pubblicizzare gli standard adottati, verificare il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantire il rispetto degli standard adottati.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet www.monteverdeonlus.it.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Monteverde, Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS, nasce nel 1986 a San Zeno di Colognola ai Colli, con l'intenzione precisa di occuparsi di servizi rivolti alle persone con disabilità "perseguendo l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini", così come previsto dalla Disciplina delle Cooperative Sociali (L.381/91). Il desiderio di rispondere in modo appropriato ai bisogni della Comunità ha stimolato la Cooperativa a qualificare e diversificare i propri servizi.

Ad oggi forniamo servizi dedicati alle persone con disabilità grazie ai Centri Diurni, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio. Inoltre, offriamo servizi rivolti ai minori ed alla famiglia quali i nidi, i doposcuola educativi, gli interventi educativi domiciliari e scolastici, ed ai poliambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo; servizi rivolti agli anziani, come la consegna pasti e l'assistenza domiciliare; servizi culturali grazie alla gestione di biblioteche di pubblica lettura.

La Monteverde aderisce alla Centrale di Confcooperative (federazione Federsolidarietà) e Confimi Apindustria Verona, ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in particolare il Consorzio

Sol.Co. Verona e Centro Servizi Welfare, delle quali è socia fondatrice. Inoltre, è socia di Banca Popolare Etica, Banche Venete Riunite (BVR) e Associazione Verso ed è parte del movimento ECOnGOOD.

Nel corso dei suoi decenni di storia la Monteverde è diventata una vera e propria "impresa di comunità" dove cooperano più di 100 persone tra dipendenti e volontari, uniti dagli stessi valori e dall'impegno nel perseguire la mission attraverso il proprio agire quotidiano.

Monteverde è certificata ISO 9001 (Sistema Gestione Qualità), prossima per la UNI PdR 125:2022 (Parità di Genere) e accreditata presso la Regione Veneto per i servizi semiresidenziali rivolti alle persone con disabilità e per i servizi rivolti all'Infanzia.

La Cooperativa Monteverde applica le misure previste dal D.Lgs. 81/2008. La struttura è dotata di piano di emergenza, segnaletica conforme, uscite di sicurezza e procedure aggiornate per la gestione delle emergenze. Il personale riceve formazione periodica in tema di sicurezza e primo soccorso.

MISSION E VALORI

La Mission

Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere al meglio se stessa e le proprie potenzialità integrandosi nell'ambiente sociale in cui vive. Per questo la Monteverde, cooperativa sociale di

solidarietà ONLUS, si propone di perseguire la soddisfazione dei bisogni sociali, sanitari e culturali del territorio ed il benessere dei propri soci mettendo la persona al centro del proprio agire.

I valori della Cooperativa

Le persone beneficiarie – Utenti

1. Viene garantito PARI TRATTAMENTO A TUTTI GLI UTENTI della cooperativa (persone disabili, minori, anziane) e considerati con pari dignità;
2. Viene favorito per tutti gli utenti lo SVILUPPO dell'AUTONOMIA PERSONALE e SOCIALE;
3. La cura e il rispetto per l'utente non si esauriscono con il termine del servizio;
4. Viene dato spazio agli utenti per condividere desideri e aspettative, partecipando in modo attivo alle decisioni.

Le persone che donano

1. Sono PROTAGONISTI attivi della cooperativa;
2. Si sentono utili e valorizzate per quello che fanno e per le competenze che possono portare;
3. Sono aggiornate su BISOGNI e DESIDERI delle persone beneficiarie.

Clienti – Fornitori

1. Sono parte di una azione comune;
2. Sono consapevoli dei valori e dello stile anche nella relazione «commerciale»;
3. Sono scelti e stimolati a condividere gli stessi principi etici della cooperativa.

Lavoratori e Lavoratrici

1. Sono adottate politiche di conciliazione famiglia – lavoro;
2. Ogni lavoratore e lavoratrice sono messi nella condizione di valorizzare le proprie capacità coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni delle persone beneficiarie;
3. Ricevono pari trattamento coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni delle persone beneficiarie.

Governance – Soci/e

1. Ogni socio/a è informato/a e partecipe;
2. Ogni socio/a ha la possibilità di influire sulle politiche decisionali;
3. Ogni socio/a può avere un confronto diretto con il CdA;
4. Ogni socio/a è allineato/a su obiettivi e progetti.

Governance – Consiglio di Amministrazione

1. La governance è condivisa e partecipata;
2. Il CdA favorisce la comunicazione e il passaggio di informazioni a tutte le persone della cooperativa;
3. Il CdA è basato sulla fiducia e il meccanismo di delega;
4. Ogni consigliere/a si assume il rischio individuale e di impresa;
5. La governance è orientata allo sviluppo e all'innovazione e sa cogliere le opportunità di crescita.

CENTRO DIURNO DI SALUTE MENTALE "LA BUSSOLA"

La Cooperativa Monteverde dispone di una struttura dedicata sita a Caldiero, concepita e realizzata ad hoc per accogliere il Centro Diurno di Salute Mentale (CDSM) La Bussola, attraverso il recupero di un immobile degradato che è stato riqualificato e restituito alla comunità con finalità sociali. L'intervento è stato sviluppato fin dalle fasi iniziali con il coinvolgimento attivo dei principali enti pubblici – Comune di Caldiero, Unione dei Comuni Verona Est, AULSS, CSM e Regione – e collocato in un'area strategicamente individuata come la più idonea per rispondere alla carenza di strutture di questo tipo all'interno del distretto.

La struttura presenta dimensioni superiori a quelle richieste dalla normativa vigente ed è stata progettata con spazi specificatamente orientati alle attività del Centro, garantendo al contempo

sicurezza e flessibilità. L'adozione di soluzioni architettoniche innovative (come pareti mobili e ambienti polivalenti) consente un utilizzo dinamico degli spazi, adattabile alle diverse esigenze.
All'interno del CDSM è stata inoltre realizzata una palestra attrezzata per attività riabilitative e di psicomotricità, pensata come supporto al percorso terapeutico e di inclusione. Sullo stesso piano, in continuità con il Centro Diurno, sono presenti ambulatori di consulenza psicologica accessibili anche alla comunità, con la costante presenza di psicologi e psicoterapeuti.
In aggiunta, sempre in connessione ma debitamente distinto dall'area dedicata al Centro Diurno, è stato creato uno spazio laboratoriale di artigianato con annesso negozio aperto al pubblico, finalizzato a valorizzare i prodotti delle attività e a garantire visibilità e integrazione delle persone frequentanti il Centro.
La collocazione della struttura, al piano terra di un condominio situato in pieno centro a Caldiero, rappresenta un ulteriore punto di forza: essa è infatti facilmente raggiungibile grazie alla vicinanza ai principali servizi pubblici e ai trasporti, pur offrendo al contempo un contesto esterno favorevole, con la presenza di un grande parco e spazi adeguati alla tipologia di persone ospitate.

TIPO DI SERVIZIO

Il Centro Diurno per la Salute Mentale è una struttura semiresidenziale, prevista dalla DGR n°1512 del 29/11/2022, di rilevanza strategica all'interno dei percorsi terapeutici e riabilitativi destinati a persone affette da disturbi psichiatrici. La sua missione è la realizzazione di programmi personalizzati che consentano alle persone di mantenersi nel proprio contesto di vita, sostenendoli nell'affrontare la quotidianità attraverso interventi finalizzati al recupero delle abilità compromesse, al miglioramento del funzionamento psicosociale e al rafforzamento dell'autonomia personale e delle relazioni interpersonali.
Il servizio è rivolto a:

- Persone in fase cronica, con diagnosi stabilizzata, per le quali sono previsti interventi riabilitativi di tipo cognitivo, relazionale, familiare e lavorativo, nonché percorsi a maggiore valenza socio-assistenziale.
- Persone in fase di esordio post-ricovero da episodio psicotico, per le quali vengono sviluppati programmi mirati a prevenire la disabilità secondaria e a mantenere intatta la rete familiare e sociale di appartenenza.

Il percorso individualizzato è definito dal Centro di Salute Mentale di riferimento, in collaborazione con il Responsabile del Centro Diurno, attraverso la redazione del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), costruito in base agli obiettivi clinici e riabilitativi prefissati ed in accordo con il PTI.
Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30, per un totale di 240 giorni all'anno e per n.20 posti. Si garantiscono n.40 ore settimanali di apertura nei giorni feriali. L'accesso dei pazienti è concordato fino a cinque giorni settimanali, con servizio mensa se definito dal PTRP e funzionale allo stesso. Le attività proposte sono strettamente legate alla quotidianità, differenziate in base ai bisogni individuali e integrate nella rete territoriale, con graduale trasferimento dell'attenzione dal centro all'esterno, favorendo autonomia e relazioni sociali.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il C.D.S.M. ha come finalità il benessere globale della persona e il miglioramento della sua qualità di vita. Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.
Il Servizio offre attività che privilegiano la dimensione gruppale, considerata fondamentale per lo sviluppo delle relazioni, della cultura e dell'affettività condivisa. In tali contesti vengono affrontati aspetti concreti e psicologici dell'esperienza in corso, comprese riflessioni sull'attività lavorativa e condivisione di strategie e difficoltà. Le proposte includono attività interne e esterne, con almeno il 40%

delle attività svolte fuori sede, come palestra, attività assistite con animali, gruppi esperienziali sul territorio e attività di pubblica utilità. Le attività occupazionali e laboratoriali mirano a sviluppare competenze tecniche, abilità sociali e senso di utilità sociale, mentre percorsi espressivi (arteterapia, musicoterapia, psicomotricità, teatro, danzaterapia) favoriscono l'espressione personale. Ulteriori attività sono dedicate alla cura di sé, alla gestione della quotidianità e all'acquisizione di soft skills per l'inclusione sociale.

Viene promosso anche il coinvolgimento in iniziative collettive della Cooperativa Monteverde, quali campagne di comunicazione, raccolte fondi e progetti con gite, con accompagnamento da parte di personale competente.

In particolare le offerte sono:

- Attività di Riabilitazione Psicosociale ed Evidence-Based
- Attività Terapeutiche
- Attività preparatorie all'inserimento lavorativo
- Autonomia abitativa
- Socializzazione e inclusione comunitaria

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Procedura di inserimento pazienti e presa in carico

L'accesso al Centro Diurno avviene esclusivamente su invio da parte del Centro di Salute Mentale (CSM) territorialmente competente rispetto al Comune di residenza dell'utente, per periodi di tempo definiti e concordati. L'inserimento si configura quindi come un atto condiviso tra i servizi invianti e la struttura, volto a garantire un percorso di cura appropriato e coerente con i bisogni specifici della persona.

La proposta di inserimento viene formalizzata dal referente del CSM, che presenta il caso clinico e concorda con il responsabile del servizio le finalità e le motivazioni della richiesta. Tali finalità vengono successivamente analizzate dall'equipe riabilitativa del Centro Diurno, che definisce un protocollo di osservazione specifico per la fase iniziale di accoglienza tenendo conto anche di quanto emerso dalla valutazione secondo le scale di valutazione adottate. Questa analisi preliminare è cruciale per delineare gli obiettivi e il senso dell'inserimento, che può rispondere a diverse tipologie di richieste: osservazione e monitoraggio clinico-comportamentale, prevenzione delle ricadute o della cronicizzazione, prosecuzione di un percorso di cura dopo la dimissione da strutture a carattere residenziale, inserimento in un contesto terapeutico comunitario, riabilitazione funzionale e sociale, promozione della socializzazione, sostegno al mantenimento delle abilità acquisite, oppure interventi integrati con la famiglia.

A seguito della proposta di inserimento, viene organizzato un primo incontro conoscitivo pre-inserimento che coinvolge il Coordinatore del Centro Diurno, la persona in carico, l'operatore del CSM di riferimento e, se ritenuto, la famiglia dell'utente. Tale incontro ha lo scopo di approfondire la quotidianità della persona, raccogliere informazioni cliniche e anamnestiche, fornire materiale informativo sulla funzione riabilitativa del Centro e consentire alla persona beneficiaria di visitare gli spazi. Un secondo momento è previsto tra il Coordinatore e l'ospite, con l'obiettivo di analizzare i bisogni personali, i punti di forza e le eventuali fragilità, valutando insieme le motivazioni al percorso proposto.

L'avvio della presa in carico prevede una fase iniziale di osservazione e ambientamento, sia in presa diretta che attraverso la compilazione di scheda strutturata, finalizzata a favorire la reciproca conoscenza tra la persona e la struttura. Durante questa fase, il Coordinatore del Centro Diurno elabora insieme all'ospite, entro 30 giorni dall'ingresso, il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), individuando obiettivi generali e specifici, attività individuali e gruppali, e definendo una programmazione settimanale graduale. Il PTRP viene condiviso con il CSM e, se del caso, con la famiglia e sottoscritto dalla persona inserita e dal Coordinatore. Tale progetto è soggetto a verifiche trimestrali in equipe interna e con l'utente, mentre ogni sei mesi viene valutato con il CSM inviante. La durata del

PTRP è di 12 mesi rinnovabili dopo verifica, anche tramite valutazioni cliniche che comprendono strumenti standardizzati quali HONOS, Mini-ICF-APP, scala FPS del VADO, WHOQOL, VSSS e VSSSF, e ridefinizione del progetto personalizzato.
L'attuazione del percorso prevede spazi di sostegno psicologico individuale, incontri di supporto al nucleo familiare e momenti di confronto in gruppo, mirati a favorire la consapevolezza, la gestione della patologia e i processi di recovery. In alcuni casi, per facilitare l'inserimento nel Centro Diurno, il CSM può predisporre attività domiciliari preliminari, utili soprattutto in situazioni di ritiro sociale o nei casi in cui sia necessario un passaggio intermedio di conoscenza tra la persona, la famiglia e la struttura.

L'EQUIPE EDUCATIVA E OPERATIVA

La qualità degli interventi proposti dal Centro Diurno di Salute Mentale è strettamente legata alla professionalità e alla composizione dell'équipe multidisciplinare, in grado di integrare competenze educative, cliniche, riabilitative e tecnico-pratiche. La struttura delle risorse umane riflette quanto previsto dalla normativa in materia di autorizzazione e accreditamento delle unità di offerta nell'ambito della salute mentale, assicurando il rispetto degli standard richiesti e al tempo stesso un approccio fortemente orientato alla personalizzazione degli interventi.

Struttura dell'équipe e caratteristiche professionali

Il personale è composto da figure complementari, con ruoli ben definiti ma capaci di integrarsi in un lavoro d'équipe continuativo e dinamico:

- **Responsabile di Servizio:** coordina la gestione delle risorse e delle attività, garantisce la programmazione annuale, la supervisione dei Piani Terapeutici Riabilitativi Personalizzati (PTRP), e i collegamenti con i servizi pubblici, le famiglie e la comunità locale. Ha responsabilità organizzativa, gestionale e clinico-educativa.
- **Educatori Professionali:** progettano e attuano i PTRP, accompagnano quotidianamente gli ospiti, promuovono l'integrazione nel territorio e gestiscono attività educative, relazionali e socializzanti.
- **Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica (TERP):** specialisti nel recupero delle abilità compromesse e nella promozione delle autonomie personali, con particolare attenzione agli aspetti cognitivi, comportamentali e di reinserimento sociale.
- **Operatori Socio-Sanitari (OSS):** si occupano degli aspetti assistenziali e di supporto alle attività educative, garantendo la cura quotidiana e l'affiancamento pratico agli utenti.
- **Istruttori tecnico-pratici / Maestri d'arte:** conducono i laboratori artigianali e produttivi, favorendo l'acquisizione di abilità pratiche e lavorative, in stretta collaborazione con educatori e TERP.
- **Psicologo Psicoterapeuta**: gestisce gli interventi clinici più complessi, organizza le attività terapeutiche, incontra periodicamente gli utenti e le famiglie, partecipa alla programmazione d'équipe e garantisce l'applicazione di metodologie basate sull'evidenza (Evidence Based Medicine).

Questa composizione consente al Centro Diurno di operare su più livelli: assistenziale, educativo, riabilitativo, clinico e relazionale, assicurando un approccio realmente globale al percorso di cura.

STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno di Salute Mentale "La Bussola" è ospitato in una struttura completamente riqualificata e pensata per rispondere in modo funzionale alle esigenze delle persone che lo frequentano. Gli ambienti sono stati progettati con particolare attenzione alla sicurezza, all'accessibilità e alla flessibilità, così da permettere lo svolgimento di attività diversificate e personalizzabili. Gli spazi interni comprendono sale polifunzionali dedicate ai laboratori e alle attività di gruppo, un'area destinata alla socializzazione, una cucina d'appoggio per lo svolgimento di attività educative legate alla gestione della quotidianità, una stanza attrezzata per percorsi di benessere e psicomotricità, e ambienti specifici per colloqui individuali, supervisioni e momenti di ascolto.

Accanto alle aree interne, la struttura dispone anche di uno spazio laboratoriale artigianale e di un piccolo negozio aperto al pubblico, dove vengono valorizzati i prodotti realizzati durante le attività occupazionali. Questi ambienti rappresentano un importante luogo di sperimentazione e di contatto con la comunità, favorendo il senso di utilità sociale, la partecipazione e il rafforzamento delle competenze pre-lavorative.
Le attività offerte dal Centro rispondono a una visione globale della persona e del suo percorso di recovery. Ogni giornata prevede proposte differenziate, che possono includere laboratori espressivi e creativi, attività di rinforzo delle autonomie personali e sociali, percorsi di benessere fisico, attività strutturate nel territorio (almeno per il 40% della programmazione settimanale), iniziative culturali, momenti educativi legati alla gestione della quotidianità e attività di gruppo orientate alla socializzazione.
Sono inoltre presenti percorsi di riabilitazione psicosociale basati su metodologie evidence-based e attività di sostegno individuale, realizzate in collaborazione con professionisti interni ed esterni. L'offerta comprende anche spazi di ascolto psicologico, incontri di supporto alla famiglia, attività educative in piccolo gruppo e interventi mirati al potenziamento delle abilità cognitive e relazionali.
L'insieme degli spazi e dei servizi offerti è pensato per accompagnare la persona in un percorso di crescita, rafforzamento delle competenze e inclusione sociale, in un clima accogliente, rispettoso e orientato alla partecipazione attiva.

PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE Centro Diurno Salute Mentale "La Bussola"

La programmazione settimanale è strutturata in 10 moduli (5 mattina + 5 pomeriggio).
Almeno il 40% delle attività si svolgono all'esterno della sede di Caldiero.

Giorno	Modulo	Attività (con indicazione se interna/esterna)
Lunedì	Mattina	☒ Laboratorio espressivo – Atelier d'arte (Interno) ☒ Uscita al parco per attività motorie leggere (Esterno)
	Pomeriggio	☒ Percorso benessere: camminata e mindfulness nel parco (Esterno) ☒ Problem solving training -PST (interno)
Martedì	Mattina	☒ Biblioteca comunale – gruppo lettura (Esterno) ☒ Gruppo di scrittura (Interno)
	Pomeriggio	☒ Laboratorio occupazionale di assemblaggio (Esterno) ☒ COGPACK – training cognitivo (Interno)
Mercoledì	Mattina	☒ Attività sportive presso spazio interno (Interno)
	Pomeriggio	☒ Gruppo gestione ansia (Interno) ☒ Passeggiata strutturata sul territorio (Esterno)
Giovedì	Mattina	☒ Laboratorio teatrale (Interno)
	Pomeriggio	☒ Visita culturale (Esterno)
Venerdì	Mattina	☒ Laboratorio artigianale presso negozio/punto vendita (Esterno)
	Pomeriggio	☒ Focus di gruppo e attività di socializzazione (Interno)

La strutturazione settimanale del centro diurno di salute mentale è pensata per garantire un equilibrio tra le attività terapeutico-riabilitative e momenti di pausa, offrendo alla persona la possibilità di gestire il proprio tempo libero e favorire la socializzazione.
Un momento particolarmente significativo è rappresentato dal pranzo condiviso, che costituisce un'occasione importante per promuovere le relazioni, rafforzare il senso di gruppo e creare un clima accogliente.
La programmazione settimanale risulta rappresentativa di un'organizzazione articolata, che prevede attività svolte sia all'interno della struttura sia all'esterno, favorendo così l'integrazione con il territorio.
Le attività proposte sono per la maggior parte in dimensione gruppale. Il gruppo nella riabilitazione psichiatrica rappresenta un elemento fondamentale nei percorsi dei centri diurni di salute mentale, integrando la terapia farmacologica in un'ottica orientata al recovery e al miglioramento della qualità della vita. Il gruppo costituisce uno spazio protetto e strutturato in cui le persone possono sperimentare relazioni significative, sentirsi accolte senza giudizio e sviluppare un senso di appartenenza.
Attraverso il confronto con gli altri, i partecipanti hanno la possibilità di apprendere nuove modalità di gestione delle difficoltà, anche osservando e condividendo esperienze comuni. Il gruppo favorisce inoltre l'acquisizione di competenze sociali, emotive e relazionali, spesso compromesse nei disturbi psichiatrici.
Accanto alla dimensione gruppale, il centro diurno valorizza anche la dimensione individuale, considerata parte integrante del percorso riabilitativo. Sono previsti colloqui di supporto emotivo, programmati o attivati in base ai bisogni della persona, condotti dal Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica (TERP) e/o dallo psicologo, con l'obiettivo di offrire uno spazio di ascolto, contenimento e rielaborazione delle esperienze. Gli incontri individuali consentono inoltre di monitorare nel tempo il percorso riabilitativo, favorendo una riflessione condivisa sui cambiamenti, sugli obiettivi raggiunti e sulle eventuali difficoltà emergenti. Questo lavoro permette di personalizzare gli interventi, sostenere la motivazione e accompagnare la persona in modo più mirato nel proprio percorso di crescita e recovery.

Una giornata tipo per chi afferisce al centro diurno è la seguente:

9.00- 10.30 Apertura centro diurno e accoglienza
10.30-12.00 attività di gruppo
12.30-13.30 pranzo collettivo
13.30-14.30 relax/tempo libero
14.30-16.00 attività di gruppo
16.30 chiusura centro diurno

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'accesso al Centro Diurno di Salute Mentale "La Bussola" avviene esclusivamente su invio da parte del Centro di Salute Mentale (CSM) territorialmente competente. Il CSM, sulla base della valutazione clinica e del progetto terapeutico individuale, formula una richiesta di inserimento e condivide con il servizio le motivazioni, gli obiettivi e le aspettative legate alla frequenza del Centro Diurno.
A seguito della segnalazione, viene organizzato un incontro preliminare tra il Coordinatore del Centro, la persona interessata, l'operatore del CSM e, quando utile, la famiglia o altri referenti coinvolti. Questo momento permette alla persona di conoscere gli spazi, le attività e il funzionamento del servizio, e consente all'équipe di raccogliere informazioni sul vissuto, sulle autonomie, sulle risorse e sulle eventuali fragilità. Può seguire un secondo colloquio più approfondito, finalizzato ad esplorare bisogni personali, motivazioni e aspetti significativi della quotidianità.
L'inserimento prevede una fase iniziale di osservazione e ambientamento, durante la quale l'équipe valuta gradualmente il funzionamento della persona all'interno del gruppo e del contesto. All'ingresso dell'utente viene consegnato il Regolamento interno e il Patto di corresponsabilità, documenti che definiscono diritti, doveri, modalità di partecipazione e impegni reciproci. La loro sottoscrizione favorisce un clima collaborativo e un percorso condiviso e trasparente.

Entro 30 giorni dall'ingresso viene redatto il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), concordato con l'utente e condiviso con il CSM. Il progetto individua obiettivi specifici, attività, modalità di partecipazione e strumenti di monitoraggio, e viene periodicamente verificato insieme alla persona, alla famiglia e al CSM inviante.
Le dimissioni dal Centro Diurno vengono concordate con il CSM e avvengono al termine del percorso riabilitativo previsto dal PTRP oppure quando emergono nuove condizioni che rendono più adatto un diverso tipo di servizio. In questi casi, la struttura garantisce una fase di passaggio ordinata e collaborativa, predisponendo – quando richiesto – una relazione conclusiva o un documento di transizione utile alla nuova realtà di riferimento (altri centri, comunità residenziali, servizi educativi o assistenziali territoriali). Anche in fase di dimissione viene assicurata la massima attenzione alla continuità del trattamento e al benessere della persona.

MODALITA' DI COORDINAMENTO

Il funzionamento del Centro Diurno dipende non solo dalla disponibilità numerica delle figure professionali, ma anche dalla loro capacità di lavorare in modo integrato.

- Il Responsabile di Servizio è il garante del coordinamento interno ed esterno. Coordina le attività quotidiane, gestisce la programmazione e la verifica dei progetti individualizzati, mantiene i rapporti con il Dipartimento di Salute Mentale e con le famiglie, assicura la coerenza metodologica e l'efficienza organizzativa.
- L'équipe multidisciplinare si riunisce settimanalmente per programmare, monitorare e valutare le attività, condividere osservazioni cliniche ed educative, aggiornare i PTRP e garantire uniformità di approccio.
- La Cooperativa Monteverde fornisce un supporto trasversale per tutte le funzioni amministrative, di controllo di gestione, di gestione del personale, sicurezza e protezione dati, liberando l'équipe dalle incombenze burocratiche e consentendole di concentrarsi sulla qualità degli interventi.
- Viene garantito un sistema di supervisione interna ed esterna, con la presenza dello psicologo psicoterapeuta e, laddove necessario, con consulenze specialistiche esterne per casi particolarmente complessi.

  Questo modello di gestione delle risorse umane consente di coniugare efficienza, coerenza metodologica e qualità della presa in carico, evitando frammentazioni e favorendo un approccio unitario e condiviso.

RETTA

La retta di frequenza del Centro Diurno di Salute Mentale "La Bussola" è definita dall'Azienda ULSS competente, in accordo con la Cooperativa Monteverde, sulla base delle disposizioni regionali vigenti e della tipologia di prestazioni previste dal percorso riabilitativo della persona. L'importo comprende l'accesso alle attività educative, riabilitative e assistenziali, la partecipazione ai laboratori interni ed esterni, il coordinamento con il CSM e con gli altri servizi coinvolti, nonché la supervisione clinica e il monitoraggio del PTRP.
Eventuali servizi aggiuntivi – come il trasporto o la mensa, quando previsti nel progetto individuale – possono essere inclusi o determinati separatamente, secondo le indicazioni dell'ULSS e del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato. L'ULSS, in qualità di ente inviante, garantisce la copertura economica secondo il proprio regolamento interno.
La Cooperativa garantisce la massima trasparenza nella gestione delle tariffe e, su richiesta, fornisce certificazioni annuali o altra documentazione utile ai fini fiscali o amministrativi.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

Per la valutazione dei percorsi dell'utenza e dei risultati, il CDSM applica le scale standardizzate secondo la seguente articolazione: HoNos (Health of the Nation Outcome Scale): all'ingresso a cura del CSM inviante, a 12 mesi e alla dimissione a cura dell'équipe del CD.
Inoltre periodicamente viene redatto un questionario di valutazione e di gradimento rivolto alle famiglie degli utenti del Centro Diurno Salute Mentale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
I reclami si possono presentare tramite e-mail cdsmlabussola@monteverdeonlus.it o telefonicamente al numero **393 3399797** . La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione.

STRUMENTI GESTIONALI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI

La Cooperativa Monteverde adotta un sistema gestionale strutturato che consente di monitorare in modo preciso le presenze degli utenti, i servizi erogati e le relative quote economiche. Tale sistema permette di elaborare con accuratezza tutti i dati necessari ai fini amministrativi e contabili, garantendo trasparenza e tracciabilità delle rette applicate.
Sulla base delle informazioni registrate, la Cooperativa è in grado di rilasciare annualmente – o su richiesta dell'ente inviante – le certificazioni utili per gli adempimenti fiscali, in particolare per la dichiarazione delle spese sostenute dall'ULSS o dall'utente quando previsto. Le certificazioni vengono emesse nel rispetto della normativa vigente e riportano in modo chiaro gli importi fatturati, il periodo di riferimento e la tipologia dei servizi fruiti.
L'adozione di strumenti gestionali aggiornati e conformi agli standard di qualità consente alla Cooperativa di garantire affidabilità delle informazioni, tempestività nella produzione della documentazione e piena tutela degli utenti e degli enti pagatori.

CRITERI DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui il numero di richieste di inserimento superi la disponibilità dei posti accreditati, il Centro Diurno di Salute Mentale "La Bussola" attiva una lista d'attesa gestita in modo trasparente, equo e condiviso con il Centro di Salute Mentale inviante. La gestione degli ingressi tiene conto sia delle priorità cliniche individuate dal CSM, sia della compatibilità della persona con il gruppo e con il contesto operativo del Centro.
L'ordine di accesso non si basa esclusivamente sulla data della richiesta, ma considera una serie di elementi significativi, tra cui: la situazione clinica e sociale della persona, il rischio di isolamento o regressione, la necessità di garantire continuità al percorso terapeutico avviato, e la possibilità di beneficiare tempestivamente del progetto riabilitativo. Vengono inoltre valutati la composizione del gruppo già presente, le dinamiche interne e la capacità del servizio di offrire un contesto adeguato ai bisogni specifici dell'utente.
Durante il periodo di attesa (che si auspica non superi i 10 giorni), il CSM mantiene la presa in carico della persona e resta in contatto con il Centro Diurno per eventuali aggiornamenti clinici o variazioni del quadro di necessità. Non appena si rende disponibile un posto compatibile, l'inserimento viene programmato congiuntamente, garantendo un passaggio graduale e rispettoso dei bisogni della persona e della continuità del percorso terapeutico.

INDIRIZZI E CONTATTI

Monteverde Cooperativa di Solidarietà ONLUS
Sede amministrativa e legale
Indirizzo: via Conca delle Perle, 1 – 37030 – Badia Calavena (VR)
Telefono: 045 780 8562
Email: info@monteverdeonlus.it
PEC: monteverdeonlus@pec.it