



**RTR – estensiva  
“VILLA BIANCONI”  
CARTA DEI SERVIZI**



[www.ambra-sociale.coop](http://www.ambra-sociale.coop)

# INDICE

<b>Lettera del Presidente Roberto Mainardi</b> .....pag. 3	Servizio di cordinamento.....pag. 14
<b>Chi siamo</b> .....pag. 4	<b>Modalità di ammissione</b> .....pag. 14
<b>La storia della cooperativa</b> .....pag. 5	<b>Utilizzo degli arredi e oggetti personali</b> ...pag. 15
<b>Missione e obiettivi generali aziendali</b> .....pag. 5	<b>Conservazione posto</b> .....pag. 15
<b>Cornice normativa di riferimento</b> .....pag. 6	<b>Rette</b>
<b>Finalità e scopi</b> ..... pag. 6	Rette e servizi inclusi.....pag. 15
<b>Servizi offerti</b>	Servizi esclusi.....pag. 16
Ospitalità .....pag. 7	<b>Orari delle visite</b> .....pag. 16
Programma delle attività offerte.....pag. 7	<b>Impegni e programmi</b> .....pag. 16
Spazi e servizi comuni.....pag. 8	Formazione del personale .....pag. 16
Accessibilità .....pag. 9	Obiettivi di miglioramento.....pag. 17
Servizi alberghieri.....pag. 10	Strumento di monitoraggio del servizio..pag. 17
Ristorazione.....pag. 10	Standard di qualità .....pag. 17
Alloggio .....pag. 10	Attuazione D.Lgs 81/2008.....pag. 18
Servizio di pulizia e igiene ambientale ...pag. 10	Attuazione D.Lgs 196/2003 (codice in materia di dati personali).....pag. 18
Guardaroba e lavanderia .....pag. 11	<b>Principi fondamentali sull'erogazione del servizio</b>
Dotazione .....pag. 11	Eguaglianza.....pag. 18
Raccolta, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria.....pag. 11	Imparzialità.....pag. 18
Trasporto ospiti.....pag. 11	Continuità el servizio .....pag. 18
Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta) .....pag. 11	Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni .....pag. 19
<b>Metodologia di lavoro</b>	Efficacia ed efficienza .....pag. 19
Impostazione teorica .....pag. 12	Professionalità e tecnologie.....pag. 19
Lavoro in equipe.....pag. 12	Partecipazione .....pag. 19
<b>Figure professionali coinvolte</b>	<b>Norme relative al personale di servizio</b>
Assistenza di base .....pag. 13	Personale.....pag. 19
Assistenza medico-sanitaria .....pag. 13	Diritto alla privacy.....pag. 19
Servizio di sostegno psicologico.....pag. 13	<b>Tutele e reclami</b> .....pag. 20
Assistenza infermieristica.....pag. 13	<b>Trasparenza</b> .....pag. 20
Servizio educativo-riabilitativo.....pag. 14	<b>Validità della carta dei servizi</b> .....pag. 21
Attività di animazione .....pag. 14	
Assistenza religiosa .....pag. 14	





## **RTR – estensiva “VILLA BIANCONI” CARTA DEI SERVIZI**

Gentili clienti,

oggi le informazioni che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dell'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in documenti detti Carta dei Servizi. Questa è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare insieme un percorso di cura e assistenza. La Direzione della Struttura ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nell'ambito delle iniziative volte a migliorare il rapporto con gli assistiti/destinatari, in ottemperanza ai requisiti specifici per l'accreditamento delle strutture psichiatriche per adulti della regione Emilia Romagna.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa:

- costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e del sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2008;
- stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite e, a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato.

Essa costituisce documento contrattuale; è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio ed eventualmente ai familiari. Quella che avete in mano è la seconda edizione della “Carta dei Servizi” e deve essere interpretata in chiave dinamica, in quanto soggetta a momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalle Strutture stesse. Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, infermieristici, educativi, ausiliari e per l'assistenza di base, i requisiti di tali servizi, come vi si accede e infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore della Cooperativa Sociale Ambra. Nell'attesa che questa guida possa accogliere anche le vostre integrazioni, vi ringraziamo per l'attenzione.

Il presidente di Cooperativa Sociale Ambra  
**Roberto Mainardi**



## CHI SIAMO

### Sede Cooperativa

#### COOPERATIVA SOCIALE AMBRA

Via Danubio, 19  
42124 - REGGIO EMILIA (RE)  
Tel. +39 0522 515174  
Fax +39 0522 271245  
Email [info@ambra-sociale.coop](mailto:info@ambra-sociale.coop)  
Codice Fiscale e Partita IVA 01613430352  
[www.ambra-sociale.coop](http://www.ambra-sociale.coop)

Presidente Cooperativa Sociale Ambra

#### **Roberto Mainardi**

Tel. +39 0522 515174 int. 123  
Email [mainardi@ambra-sociale.coop](mailto:mainardi@ambra-sociale.coop)

Segreteria Amministrativa e Commerciale  
Per informazioni contabili e amministrative

Da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30  
Tel. +39 0522 515174 int. 120  
Email [segreteriacomm@ambra-sociale.coop](mailto:segreteriacomm@ambra-sociale.coop)

Sede Struttura

#### **VILLA BIANCONI**

Via Cassola, 41  
40056 Calcara di Crespellano (BO)  
Tel. +39 051 963666  
Fax +39 051 962969  
Email [villabianconi@ambra-sociale.coop](mailto:villabianconi@ambra-sociale.coop)

Coordinatore

#### **Francesca Capretti**

Per informazioni sui servizi della struttura  
e sul percorso riabilitativo dell'ospite:  
Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 8.30-15  
Martedì 12-18

Direttore Sanitario

#### **Marco Bianchini**

Per informazioni cliniche e sanitarie:  
giovedì dalle 14 alle 19, venerdì dalle 9 alle 14



## LA STORIA DELLA COOPERATIVA

Cooperativa Sociale Ambra nasce da una forte volontà di crescita professionale di un piccolo gruppo di operatori e operatrici che svolgevano servizi assistenziali agli anziani: era il 1995 e la storia della cooperativa inizia da questa forte presa di coscienza e volontà di sviluppo della professionalità e autonomia di circa trenta assistenti e infermieri professionali.

Dall'originaria esperienza di erogazione di servizi alle dipendenze di terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da permettere di progettare autonomamente il proprio futuro e di creare Cooperativa Sociale Ambra.

Questa crescita è avvenuta anche grazie a un quadro di valori e sensibilità che ancor oggi contraddistinguono l'impresa: la valorizzazione del socio, il riconoscimento costante dei diritti del lavoratore e del cittadino assistito, la sensibilità ai bisogni del territorio, la volontà di operare per la crescita sociale ed economica del paese, fornendo servizi alla persona qualitativamente e quantitativamente efficaci.

La crescita della cooperativa è frutto altresì del confronto e dell'integrazione di esperienze diverse accomunate da valori condivisi; in tal senso si annovera, nel gennaio 2010, l'unificazione con la Cooperativa Sociale Raggio Verde di Rimini, nel 2014 con la Cooperativa Totem di Reggio Emilia e con la Cooperativa Sofia di Carpi. La flessibilità di Cooperativa Sociale Ambra è frutto di sforzi, sensibilità, energia che non hanno una caratterizzazione regionale, ma la ricchezza di contributi e di apporti che provengono da realtà anche molto diverse, accomunate da un'idea di impresa sociale che intende essere moderna, dinamica, attenta alle esigenze dei singoli cittadini e degli enti pubblici.

Cooperativa Sociale Ambra è oggi presente in Emilia Romagna, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo: da ogni luogo ricava cultura, idee e stimoli per la propria crescita, a ogni relazione sociale e territoriale propone percorsi di crescita, formazione e progettualità sostenibili, affinché si sostenga e rafforzi un cammino di miglioramento dello standard qualitativo dei servizi e della vita per i soci lavoratori e per i cittadini del nostro paese.

## MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Cooperativa Sociale Ambra si pone l'obiettivo di diventare un punto di riferimento per il settore socio-assistenziale e sanitario in Italia, offrendo servizi di cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni di tutte le categorie sociali di interesse, quali anziani, infanzia, minori e disabili psichici attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.



## CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Villa Bianconi è una residenza psichiatrica, accreditata dalla Regione Emilia Romagna come Residenza per Trattamenti Riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva) per un complessivo di 20 posti letto.

Di seguito si riporta uno stralcio della D.G. RER n. 1830/2013, dove sono espressi i requisiti richiesti per le strutture RTR-estensiva:

“**La struttura** è deputata al trattamento psicosociale per pazienti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per la riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto. Le attività sviluppate sono finalizzate al mantenimento delle abilità possedute o alla riacquisizione di abilità, in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto. L’assistenza sanitaria deve essere garantita per 6 ore/die.

**Il target** è rappresentato da pazienti con psicopatologia complessa ma con margini di miglioramento clinico e funzionale per i quali è necessario realizzare un piano di trattamento evolutivo del funzionamento personale, sociale e lavorativo in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto. La dimissione può essere indirizzata anche verso strutture socio-sanitarie.

**L’accesso** avviene su invio del CSM, mediante una relazione contenente una valutazione iniziale e gli obiettivi di trattamento; al termine del percorso viene effettuata una valutazione multi professionale da parte dei soggetti coinvolti (il CSM inviante, il terapeuta di riferimento e il Direttore di DSM-DP o suo delegato) e viene redatta una relazione conclusiva con la quale il paziente viene inviato nuovamente al CSM.

**Il progetto terapeutico** ha durata annuale, deve prevedere valutazioni periodiche almeno semestrali. In casi motivati, nei pazienti con disfunzionalità grave, è possibile una ulteriore proroga per un tempo massimo di un anno.

**La multiprofessionalità** deve essere garantita dalla presenza della figura dello psichiatra, dell’infermiere, dell’educatore/tecnico della riabilitazione, dell’OSS e del coordinatore della struttura. Deve essere prevista la disponibilità di uno psicologo per progetti relativi a pazienti che necessitano di approfondimento psicodiagnostico e per pazienti multiproblematici che richiedano psicoterapia.

**Nei turni di lavoro** sono presenti contemporaneamente e continuativamente in orario diurno (ore 8-20) almeno 3 operatori, di cui 1 educatore/tecnico della riabilitazione. Per l’infermiere deve essere garantita presenza minima di 36/38 ore settimanali complessive. La presenza dello psichiatra, o psichiatra più psicologo, è graduata in modo proporzionale ai posti letto garantendo almeno 1 ora settimanale a posto letto. In orario notturno devono essere presenti 2 operatori.

Nel computo delle presenze non è conteggiato il coordinatore, che può prestare il proprio servizio in modo non esclusivo per la struttura”.

## FINALITÀ E SCOPI DELLA RESIDENZA PER I TRATTAMENTI RIABILITATIVI VILLA BIANCONI

La Residenza per i Trattamenti Riabilitativi Villa Bianconi si caratterizza come una struttura residenziale e si rivolge a persone con patologie psichiche che, a causa della propria disabilità, richiedono particolare attenzione per il recupero e il ripristino del proprio potenziale.



Si tratta di un servizio in grado di ospitare sino a 20 persone, uomini o donne, di età che variano dai 18 ai 55 anni circa e provenienti da esperienze di vita diverse, tra le quali gli Ospedali Psichiatrici Giudiziari.

In alcuni casi le persone provenienti da queste strutture (OPG), devono rispettare precise misure di sicurezza e trovano, all'interno della RTR Villa Bianconi, una strutturata possibilità di relazione, che ha come obiettivo un progressivo reintegro nella società.

A Villa Bianconi si accede attraverso contratti stabiliti prevalentemente con i vari DSM della Regione Emilia Romagna e più in generale con i DSM delle altre province d'Italia.

Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, come ad esempio il riordino del proprio spazio abitativo, piuttosto che l'attività di cucina o la cura dello spazio esterno, inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice riabilitativa.

Per ogni ingresso vengono concordati, con i medici referenti, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

L'aspetto della comunicazione e della chiarezza degli obiettivi da raggiungere sono elementi importanti che vengono attivati da tutto il personale di Villa Bianconi, al fine di coinvolgere anche l'assistito nel proprio Progetto Personale Terapeutico (PTP). La fase di responsabilizzazione costituisce un cardine fondamentale del processo riabilitativo e viene perseguito nella sua capillarità. Questo fa sì che l'ospite sia parte integrante del processo, in una cornice in cui tutte le risorse attivate vengono condivise. L'assegnazione di un educatore di riferimento permette un maggiore e migliore monitoraggio di tutto il percorso intrapreso.

Recentemente è stato ottenuto l'accreditamento dalla regione Emilia Romagna, per i prossimi quattro anni.

## SERVIZI OFFERTI

### 6.1 OSPITALITÀ

Ogni progetto terapeutico è attuato nella logica della riabilitazione e non della cronicizzazione, per cui ha una durata ben specifica al momento dell'ingresso, che varia da 6 mesi ai 2 anni. Dovute eccezioni possono prolungare il periodo di permanenza all'interno della RTR, ma qualsiasi tipo di decisione che vada in questa direzione viene ponderata e sempre concordata con il medico del CSM (Centro di Salute Mentale) di riferimento e comunicato all'interessato e/o ai familiari di riferimento.

### 6.2 PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ OFFERTE

ORA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
7.00- 8.00				sviglia			
8.00-8.30				colazione			
8.00- 9.00				terapia			
9.00-9.30			distribuzione	diaria-sigarette			
9.00- 10.30			riordino	camere			



9,00– 12,30	accompagnamenti attività esterne–visite mediche					pulizia camere	Messa a Calcara
10.30–12.30	colloqui psichiatra colloqui psicologa	attività motoria rilassamento (2 volte al mese)	colloqui psichiatra uscita ind. mercato crespellano	piscina estate: 1 volta al mese gita mare	verifiche psichiatra –ED, e CSM/ familiari	uscita ricreativa	
11.30	apparecchiare						
11.45–12.00	terapia						
14.00–18.30	equipe multi-professionale (quindicennale) colloqui psicologa	attività manuali: laboratorio creativo e orto gruppo ospiti per acquisti	attività culturali: elaborazione grafica uscita riab. indiv/uditori di voci gruppo per firma cc crespellano	laboratori di cucina uscita riab. indiv.	attività manuali: laboratorio creativo e orto gruppo organizzativo	attività culturali casa della conoscenza passeggiate/ giro in bicicletta	attività culturali cinema musei parchi
16.00–16,30	merenda						
18.30–19.00	apparecchiare						
19.00–20.00	cena/sparecchiare						
19.00–20.00	terapia						

### 6.3 SPAZI E SERVIZI COMUNI

Villa Bianconi è un'antica villa riportata totalmente al suo antico splendore, attraverso un restauro minuzioso che ha restituito affreschi con il mantenimento della struttura originaria risalente alla fine del '700. È costruita in stile palladiano e molte stanze e il salone centrale presentano affreschi di notevole pregio.

Lo sviluppo della struttura è su tre piani, è circondata da un vasto parco fruibile ed è collocata nella campagna di Calcara di Crespellano (Bo).

L'accesso alle stanze della villa avviene o attraverso la grande scalinata esterna, che porta a un pronao da cui si accede al vasto salone centrale, o attraverso due accessi laterali, posti a piano terra.

Uno dei due accessi è una grande porta che apre su un corridoio da cui si accede alla cucina, allo spogliatoio degli uomini e al deposito biancheria, alla dispensa e allo spogliatoio delle donne, alla sala ricreativa e alla sala da pranzo attigua all'infermeria





e a un ufficio per il personale che funge anche da sala riunione.  
L'entrata più piccola consente di accedere a una camera e a una sala relax.  
Da entrambe le entrate laterali è possibile raggiungere il salone del primo piano attraverso scale interne. Il salone centrale, posto al primo piano, divide la villa in due padiglioni che si sviluppano nei piani successivi.

Al primo piano si trovano, attorno al salone centrale:

- due camere doppie con relativo bagno
- due camere doppie con un servizio esterno in comune
- una camera singola con relativa stanza da bagno.

Il secondo piano è suddiviso in due aree: A e B.

Area A:

- una camera per due persone con stanza da bagno
- una stanza da bagno completamente attrezzata.

Area B:

- una camera singola con bagno
- ufficio del coordinatore e del personale utilizzato anche per i colloqui con la psicologa
- tre camere doppie con relativi servizi.

All'ultimo piano, il terzo, si trova:

- la mansarda nella quale è collocato il locale lavanderia con relative lavatrici
- una stanza con servizi
- uno studio
- una zona deposito.

L'ampiezza degli spazi e la strutturazione della villa consentono a ciascuno di trovare momenti di relax del tutto personalizzati. L'ampio spazio esterno, utilizzato durante i mesi primaverili, estivi e nelle belle giornate autunnali, è luogo di attività di socializzazione e di scambi, oltre che di momenti conviviali che coinvolgono tutto il gruppo.

#### **6.4 ACCESSIBILITÀ**

Villa Bianconi è raggiungibile uscendo dal casello autostrade Bologna-Casalecchio, seguendo le indicazioni per Crespellano, oppure uscendo dal casello autostradale di Modena Sud dirigendosi verso Vignola, Bazzano, Crespellano, da cui si prosegue per Calcara.



## **6.5 SERVIZI ALBERGHIERI**

### **6.5.1 RISTORAZIONE**

La responsabilità è affidata al personale giornalmente assegnato alle attività di cucina e viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- colazione ore 8.00
- pranzo ore 12.00
- merenda pomeridiana ore 16.00
- cena ore 19.00.

I menù di base sono pianificati a livello stagionale (primavera/estate e autunno/inverno) e in funzione della stagione sono compresi menù giornalieri che si ripetono per i mesi di riferimento.

Sia il pranzo che la cena comprendono un primo, un secondo con contorno, pane frutta e/o dolce.

L'acquisto degli alimenti freschi, quali frutta e verdura, è garantito da un fornitore all'ingrosso della zona.

La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La responsabilità è affidata alle Ausiliarie che giornalmente sono addette alle attività di cucina. I criteri e le modalità attraverso cui la cucina adempie all'erogazione del servizio sono conformi alle normative specifiche previste per la tipologia di attività svolte (HACCP, normative sui requisiti strutturali).

La cucina costituisce luogo di attività e scambio, in quanto c'è una partecipazione attiva nella preparazione dei cibi da parte degli ospiti. Una volta alla settimana, infatti, alcuni ospiti si dedicano alla preparazione dei piatti e l'educazione alimentare diventa un momento di formazione e condivisione.

L'apertura della struttura verso l'esterno attraverso feste e momenti di condivisione con le famiglie è accompagnata dalla realizzazione di attività in cucina e i piatti che vengono preparati dagli ospiti sono poi consumati in queste occasioni.

### **6.5.2 ALLOGGIO**

Gli ospiti sono alloggiati in unità abitative come sopra descritto (cfr 4.2 spazi e servizi comuni). Nel caso in cui vi sia la condivisione della camere, si terrà conto delle inclinazioni, degli interessi e del percorso riabilitativo di ciascuno.

## **6.6 SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**

La pulizia degli ambienti è eseguita tendenzialmente dal personale addetto e riguarda:

- gli ambienti aperti alla frequenza del personale
- gli ambienti aperti alla frequenza degli ospiti
- i servizi sanitari
- la cucina e i locali utilizzati per la lavanderia.

Nell'espletamento delle attività il personale fa riferimento al piano di lavoro appositamente predisposto. Il personale addetto è formato e informato sui rischi connessi alla propria mansione, sulle modalità di utilizzo dei prodotti di pulizia ed è dotato dei necessari ausili per l'espletamento del lavoro, in ottemperanza alle disposizioni previste dalla legislazione di riferimento (D.Lgs 81/2008).

Per i prodotti utilizzati vengono mantenute le schede tecniche di sicurezza.

Più in generale, la pulizia delle stanze da parte degli ospiti rientra in quelle dinamiche riabilitative che la RTR intende promuovere. Ciò significa che ad ogni ospite viene fatta la richiesta di prendersi cura dei propri spazi e della propria stanza da letto, per cui viene incentivato all'ordine e alla pulizia e supportato in questo dal personale ausiliario.



## **6.7 GUARDAROBA E LAVANDERIA**

Il servizio, gestito dal personale dipendente, provvede a:

- identificazione di tutto il vestiario in dotazione a ogni nuovo ingresso
- raccolta separata della biancheria piana, intimo e vestiario
- lavaggio, asciugatura e stiratura dell'intimo e vestiario, a cura della lavanderia interna
- lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana, a cura dei fornitori esterni
- distribuzione del pulito.

## **6.8 DOTAZIONE**

Al momento dell'ingresso a Villa Bianconi di tutta la dotazione del nuovo ospite, che costituisce corredo personale dell'assistito, viene predisposto un apposito inventario.

## **6.9 RACCOLTA, LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA**

La raccolta della biancheria prevede la collaborazione dell'assistito che, in caso di bisogno, viene supportato sia dagli educatori che dalle operatrici presenti. Tutta l'equipe di Villa Bianconi attiva sinergie affinché ogni momento di quotidianità assuma un preciso significato, volto alla cura del sé e che richiede il coinvolgimento attivo della persona.

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana è garantita dai fornitori inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati, utilizzando idonei impianti e attrezzature. Le operazioni di consegna della biancheria all'esterno sono eseguite utilizzando criteri che prevedono l'emissione di documenti idonei a garantire controlli in uscita e, in seguito, in entrata.

La biancheria piana è sistemata nel deposito e viene effettuato, di norma, il cambio settimanale di tutti i letti, ma in caso di bisogno vengono effettuati cambi anche più volte alla settimana. Una volta alla settimana la biancheria piana è ritirata dalla ditta specializzata, che provvede al lavaggio secondo le norme igieniche stabilite. La biancheria personale viene raccolta quotidianamente e in questo senso è sollecitato l'ospite affinché provveda autonomamente al cambio dei propri abiti e all'attivazione della lavatrice. Questo aspetto appartiene alla cura del sé che è una delle autonomie che viene maggiormente incentivata nella quotidianità, da parte di tutta l'equipe di lavoro. Il lavaggio della biancheria personale viene attuato tutti i giorni, il personale addetto provvede alla stiratura dei capi.

## **6.10 TRASPORTO OSPITI**

Gli spostamenti quotidiani degli assistiti sono garantiti da un pulmino a 9 posti. Questo consente uscite a piccoli o medi gruppi. La struttura si trova nei pressi della fermata di mezzi pubblici e ciò consente uscite autonome.

## **6.11 SERVIZI A RICHIESTA**

Si tratta di servizi svolti da professionisti esterni, che vengono attivati su richiesta e non sono inclusi nella retta quali:

- servizio di pedicure e manicure
- servizio di parrucchiere o barbiere
- spese extra, non quantificabili: farmaci o terapie non mutuabili, visite specialistiche esterne, servizio bar (uscite a scopo ricreativo), ticket, presidi sanitari.

Delle spese mensili gli educatori trattengono tutti gli scontrini fiscali e le eventuali fatture che comprovano le prestazioni attivate. A fine mese la sintesi delle spese sostenute è consegnata agli ospiti o eventualmente ai familiari degli stessi. Per far fronte a tali uscite, viene utilizzato il fondo cassa personale a disposizione di ciascuno mensilmente.



## METODOLOGIA DI LAVORO

### 7.1 IMPOSTAZIONE METODOLOGICA

La RTR Villa Bianconi si occupa di interventi terapeutici, educativi e riabilitativi in pazienti affetti da disturbi psicotici stabilizzati o da gravi disturbi di personalità, seguiti dal DSM di Bologna. L'impostazione teorica su cui questi interventi si fondano è il modello della psichiatria bio-psico-sociale a orientamento psicodinamico. Tale orientamento prevede di considerare il paziente e il disagio che porta in un'ottica multidimensionale considerando gli ambiti corporeo, psichico e sociale come aree da analizzare in chiave psicodinamica per meglio comprendere il disagio, nonché come aree di intervento terapeutico e riabilitativo attraverso un costante stimolo all'auto-comprensione da parte del paziente dei suoi problemi e delle cause ad essi sottostanti.

Gli interventi terapeutici e riabilitativi sono pensati come stimolazioni costanti, di intensità calibrata sulle necessità/possibilità dell'individuo, per accrescere la consapevolezza del proprio essere-nel-mondo e accompagnare nel difficile percorso di apprendere dall'esperienza, al fine di ottenere un miglioramento nelle modalità di gestione della propria esistenza. Gli scopi concreti di tale percorso sono l'acquisizione di maggiori autonomie nelle varie aree della propria esistenza (affettiva, emozionale, lavorativa, gestionale, di cura di sé, relazionale), l'apertura di nuovi interessi e la stimolazione all'acquisizione di competenze relazionali e in ambiti operativi.

### 7.2 LAVORO IN EQUIPE

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con l'assistito che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale, nel rispetto del ruolo delle varie figure, attraverso riunioni periodiche formula progetti educativi e ne verifica l'andamento.

È compito di tutto il personale presente a Villa Bianconi aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, in modo da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo.

Gli aggiornamenti saranno riportati nei Progetti Personali Terapeutici (PTP), che costituiscono i piani elaborati dall'equipe professionale per ogni persona che entra per un progetto di riabilitazione e cura a Villa Bianconi.

La stesura dei Progetti Personali Terapeutici consente di avere un certo grado di flessibilità, pur stando nell'idea di una oggettività di fondo nel rilevare e segnalare i cambiamenti dell'assistito e tiene conto dei diversi bisogni della persona. Per questo motivo tutte le osservazioni e le eventuali decisioni che emergono nelle riunioni d'equipe sono verbalizzate.

Durante le revisioni dei PTP, il medico psichiatra presente in struttura, fornisce indicazioni che si collocano nell'opportunità di attivare il servizio di supporto psicologico, nei casi in cui ve ne sia l'esigenza.

Tutto il lavoro svolto nella quotidianità è condiviso da tutto il personale, attraverso protocolli e piani di lavoro. Le riunioni vengono verbalizzate su supporti cartacei, in modo tale da consentire di accedere alle informazioni per garantire un quadro esaustivo di tutti i cambiamenti che avvengono.

Le cartelle cliniche, esclusivamente su supporto cartaceo, la cui gestione compete al responsabile sanitario, sono a disposizione del personale di Villa Bianconi, che lo consulta solo se ha reale necessità di accedere alle informazioni.

Il coordinatore di Villa Bianconi, informa gli enti invianti in ordine al miglioramento o dell'eventuale peggioramento delle condizioni dell'assistito.



Per una maggiore e migliore chiarezza metodologica tutti i turni del personale operante sono programmati mensilmente e conservati in archivio.

Il gruppo di lavoro è composto da:

- un coordinatore con laurea in scienze della formazione
- un medico psichiatra
- una psicologa
- quattro educatori con titolo di studio o di educatore professionale o tecnico della riabilitazione psichiatrica
- due infermieri professionali
- otto OSS.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

### 8.1 ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e a un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé.

Quotidianamente sono previsti:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche e nella vestizione
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno
- utilizzo di materiale monouso.

### 8.2 ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti di Villa Bianconi usufruiscono dell'assistenza medica erogata con la presenza dello psichiatra in struttura e, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, nei presidi ospedalieri territorialmente competenti.

Le informazioni sulla salute dell'assistito e quelle di tipo infermieristico possono essere richieste rivolgendosi al responsabile sanitario della RTR, il Dott. Marco Bianchini, medico psichiatra.

La sua presenza in struttura è garantita il giovedì dalle 14 alle 19 e al venerdì dalle 9 alle 14.

### 8.3 SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

Come da normativa regionale, per le RTR è presente in struttura un servizio di sostegno psicologico per un totale di 8 ore settimanali, attivato per gli assistiti in accordo con il responsabile sanitario della struttura. La psicologa è presente in struttura per 8 ore alla settimana, precisamente il lunedì e il mercoledì.

Effettua colloqui di sostegno individuali con modalità concordate con il Direttore Sanitario della struttura, partecipa alle equipe e alle verifiche con i servizi per gli ospiti che segue.

Il lavoro svolto è riscontrabile nel mantenimento di un diario clinico a disposizione del personale che segue il caso.

### 8.4 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico consiste nella preparazione e somministrazione delle terapie, prescritte dal medico, nella corretta tenuta della documentazione, nella collaborazione con il Medico di Medicina Generale.



Gli infermieri professionali sono presenti nelle fasce orarie di somministrazione della terapia farmacologica.

#### **8.5 SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO**

Le attività educative e riabilitative sono svolte da personale qualificato che lavora in equipe con le altre figure professionali. Ogni figura rappresentata all'interno della RTR ha un proprio significato, che si integra secondo una rappresentazione sistemica dell'ambiente, al fine di ottenere il raggiungimento dell'obiettivo. Non esiste una valutazione a priori di maggiore o minore efficacia di una delle figure professionali presenti, ma ognuna di esse è funzionale al sistema di riferimento.

Al momento dell'ingresso di un nuovo assistito, viene definito un educatore di riferimento, con il compito di portare maggiore attenzione alla stesura dei PTP e partecipare alle verifiche con i servizi invianti.

Obiettivo dell'educatore di riferimento sarà inoltre il coinvolgimento dell'ospite in laboratori strutturati (come ad esempio laboratori di scrittura creativa, di cucina, attività di giardinaggio) e in attività ricreative e di socializzazione (visione di film, passeggiate e uscite per acquisti, lettura di quotidiani, attività sportive).

Per particolari situazioni vengono attivati percorsi individuali di sostegno, sia di tipo assistenziale che educativo, concordati con il DSM o anche con i familiari. In questi casi si tratta di un'ulteriore progettazione che viene attivata, in un rapporto individualizzato, per un certo numero di ore settimanali, stabilite in sede di accordo. Il personale educativo di Villa Bianconi è infatti in grado di seguire percorsi che si svolgono in altre sedi, supportando le famiglie e seguendo percorsi a domicilio.

#### **8.6 ATTIVITÀ RICREATIVE**

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe della comunità con un planning settimanale, per fornire una continuità dei laboratori attivati e differenziare le proposte in base ad un calendario. La progettazione e la realizzazione di sinergie con il territorio ha permesso di attivare percorsi di grande partecipazione e attività. In particolare, nel tempo è stato attivato il "Circolo Ricreativo Culturale di Villa Bianconi", in collaborazione con la biblioteca e i servizi sociali del Comune di Crespellano. La finalità del circolo Ricreativo è quello di promuovere momenti di confronto con il territorio, attraverso l'organizzazione di cene, serate culturali, rassegne di musica e teatro, volte alla socializzazione e al coinvolgimento dei familiari e del territorio.

#### **8.7 ASSISTENZA RELIGIOSA**

Per chi lo desidera è consentita la partecipazione alla Santa Messa domenicale e festiva presso la parrocchia di Calcara di Crespellano.

#### **8.8 SERVIZIO DI COORDINAMENTO**

Il coordinatore, Dott. Francesca Capretti, è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente. Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.

## **MODALITÀ DI AMMISSIONE**

L'inserimento alla RTR Villa Bianconi, se le condizioni della persona lo consentono, dovrà avvenire in modo graduale, al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto residenziale.

La fase dell'inserimento viene attivata dal coordinatore. Successivamente, a distanza



di circa un mese dall'ingresso, viene definito un educatore di riferimento. Prima dell'effettivo ingresso, il CSM inviante presenta il nuovo assistito al coordinatore, utilizzando una serie di informazioni che tendono a valutare le condizioni psicofisiche dell'ospite, le informazioni sanitarie, sociali, familiari, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso. A questa prima presentazione segue una valutazione complessiva da parte dell'equipe di lavoro, alla presenza del medico psichiatra. Si valutano tutte le informazioni e viene attivata una prima visita alla RTR da parte dell'interessato, accompagnato dagli enti invianti, al fine di facilitarne l'ingresso. Si tratta di un momento importante in cui viene mostrata la struttura, vengono illustrate le modalità di lavoro e il funzionamento della RTR. Una volta concordata la data di ingresso, si procede all'inserimento dell'ospite e, contestualmente, alla formalizzazione del consenso informato al trattamento e alla condivisione delle regole della struttura. Inizia quindi il periodo di osservazione della durata di un mese a cui segue l'attribuzione di un educatore di riferimento e la formalizzazione del PTP. Al momento dell'ingresso viene attivata da parte del medico psichiatra la cartella clinica personale, che contiene tutte le informazioni che riguardano la salute dell'ospite, desunte da un colloquio anamnestico, oltre che dalla documentazione presente al momento dell'ingresso.

## UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti a Villa Bianconi sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con biancheria da utilizzare nella quotidianità. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire l'incolumità dell'ospite.

## CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia concordati con il coordinatore, il posto rimane riservato all'ospite assegnatario, salvo specifici accordi con gli Enti Inviante, con le seguenti modalità di pagamento della retta:

- dal 1° al 60° giorno, riduzione del 20% sul totale della retta giornaliera
- dal 61° giorno in poi, riduzione del 50% sul totale della retta giornaliera.

## LE RETTE

La retta che viene attivata è unica ed è stabilita secondo il Sistema regionale omogeneo delle tariffe per la Residenza per trattamenti riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva) secondo la DGR 1831/2013 ed è pari a 134,00€ (IVA esclusa).

### 12.1 RETTE E SERVIZI INCLUSI

Nella retta concordata sono compresi i seguenti servizi:



- servizi amministrativi e di supporto
- sistemazione in camere da uno o due letti
- servizio educativo-riabilitativo che comprende attività culturali, di laboratorio (sia individuali che di gruppo), attività realizzabili attraverso la promozione di borse lavoro esterne
- servizio alberghiero che comprende la ristorazione, (con l'eventuale attivazione di diete personalizzate al bisogno) l'alloggio, il servizio di lavanderia, pulizia e igiene dell'ambiente
- servizio di assistenza di base completa diurna e notturna
- assistenza medico-infermieristica e sanitaria di base diurna, guardia medica esterna notturna e festiva.

### **12.2 SERVIZI ESCLUSI**

Dal calcolo della retta giornaliera è esclusa la diaria giornaliera per sigarette, uscite, acquisto di indumenti e varie, per cui è richiesto un anticipo di 250,00€ mensili, come fondo cassa.

Sono inoltre esclusi dalla retta eventuali periodi di vacanza organizzati dalla struttura.

Le spese relative ai servizi non compresi nella retta sono a carico dell'ospite stesso, vengono rendicontate mensilmente e sono comprovate dagli scontrini fiscali. Sono inoltre esclusi dalla retta i rimborsi chilometrici per accompagnamenti non concordati nel PTP al momento dell'inserimento in comunità (ad esempio accompagnamento a visite mediche, ricoveri), che vengono fatturati al CSM inviante a fine mese.

## **ORARI DELLE VISITE**

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

È opportuno che tali visite non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri fruitori del servizio. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non è consentita.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Villa Bianconi si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

### **14.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Il personale in servizio è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti, i comportamenti nella logica del lavoro e a partecipare alla riqualifica professionale, dove ciò sia possibile. Sono inoltre previste quattro ore mensili di equipe volte all'auto-aggiornamento





e al confronto diretto tra tutti i partecipanti, compreso, di norma, anche il medico psichiatra.

#### 14.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

#### 14.3 STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli assistiti, alle famiglie, agli enti invianti e agli amministratori.

Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

#### 14.4 STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la RTR Villa Bianconi e gli ospiti della Struttura. Il suo intento è quello da un lato di informare sui servizi e la modalità di erogazione dei medesimi, dall'altro di verificarne la qualità attraverso i suoi fruitori.

In particolare la Residenza:

- adotta standard di qualità del servizio
- rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica
- verifica il grado di soddisfazione dell'ospite
- assicura all'ospite stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che Villa Bianconi dichiara di prendere nella gestione dei servizi e delle relazioni con gli ospiti. Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente. In questo modo l'ospite può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

Di seguito gli standard di qualità che Villa Bianconi ha individuato. In verde sono indicati gli standard richiesti dalla Regione Emilia Romagna:

AREA	INDICATORE	STANDARD
Servizio Medico	N° gg di ricovero in ambiente ospedaliero psichiatrico / totale gg presenza in RTR anno	< 30%
Servizio Medico	N° ospiti dimessi con valutazione dell'esito nell'anno / tot. ospiti dimessi anno	> 80%
Servizio Medico	N° ospiti con permanenza > anno /tot. ospiti trattati anno	< 60%
Servizio Medico	N° ospiti valutazione annuale HONOS / N° ospiti presenti	Tendente al 100%
Servizio Medico	N° drop out anno / N° ospiti ammessi anno	< 20%



Servizio Educativo	N° di PTP verificati trimestralmente / tot. PTP scritti	90%
Servizio Infermieristico	N° ospiti non aderenti alla terapia /tot. ospiti trattati nel semestre	< 20% (da valutare con serie storica)
Servizio Assistenziale	N° ospiti che hanno fatto reclamo sull'attività di sorveglianza notturna / tot. ospiti	< 5%
Servizio Alberghiero	N° ospiti che hanno fatto reclamo sulla pulizia ambienti / tot. ospiti	< 5%
Servizio Alberghiero	N° ospiti che hanno fatto reclamo sulla ristorazione / tot. ospitia	< 5%

#### **14.5 ATTUAZIONE D.LGS 81/2008**

Villa Bianconi ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

#### **14.6 ATTUAZIONE D.LGS 196/2003**

##### **(CODICE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)**

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs 196/2003 non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Villa Bianconi indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

### **15.1 EGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da Villa Bianconi si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.

È garantita la parità di trattamento a parità di condizione del servizio prestato.

### **15.2 IMPARZIALITÀ**

Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

### **15.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori



addetti. La RTR Villa Bianconi funziona permanentemente 24 ore su 24.

#### **15.4 RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI**

Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

#### **15.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Villa Bianconi si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

#### **15.6 PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE**

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.

#### **15.7 PARTECIPAZIONE**

Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale, ai sensi della Legge 241/90 e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PTP.

## **NORME RELATIVE AL PERSONALE DI SERVIZIO**

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta dei Servizi la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente di Cooperativa Sociale Ambra
- personale impiegato con contratti professionali
- personale impiegato con contratti a progetto.

#### **16.1 PERSONALE**

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n. 10 del DPR 23/08/1998 n. 395. Pertanto, in caso di scioperi, sarà assicurata la continuità delle c.d. prestazioni essenziali vale a dire la presenza delle operatrici assistenziali e della cuoca.

Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal CCNL delle cooperative sociali per il personale dipendente delle realtà del settore socio sanitario assistenziale educativo vigente.

Il personale socio sanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di equipe e rispettare gli orari di lavoro
- mantenere la comunicazione e la collaborazione con le famiglie durante tutto il percorso terapeutico
- eseguire ogni compito inerente il proprio ruolo, così come da mansionario assegnato.

#### **16.2 DIRITTO ALLA PRIVACY**

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica e ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, informazioni che riguardano ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.



## TUTELA E RECLAMI

Gli assistiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

I servizi invianti potranno attuare verifiche rispetto all'adeguatezza sia della struttura che all'erogazione dei servizi e certificare la completezza degli accordi presi e verificabili attraverso i protocolli di intesa stipulati con gli enti invianti.

Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Sia l'assistito che le terze parti che lo rappresentano possono inoltrare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "suggerimenti e reclami" presente presso l'ufficio di coordinamento
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata
- esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio al coordinatore della struttura.

Al momento della presentazione del reclamo la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi. In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore è tenuto a fornire adeguata e diretta risposta per quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione, in tutti gli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa Sociale Ambra, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:

Ufficio Coordinamento Villa Bianconi, Via Cassola 35/40 - 40010 Calcara di Crespellano - BO (tel 051 963666 - Fax 051 962969 - [villabianconi@ambra-sociale.coop](mailto:villabianconi@ambra-sociale.coop))  
o in alternativa a:

Direzione Cooperativa Sociale Ambra, via Danubio 19 - 42124 Reggio Emilia  
(tel 0522 515174 - Fax 0522 271245 - [segreteria@ambra-sociale.coop](mailto:segreteria@ambra-sociale.coop)).

## TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli assistiti e/o le terze parti che li rappresentano (servizi invianti, familiari, associazioni...).

In rappresentanza di Villa Bianconi la direzione aziendale, entro i limiti e il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora e interagisce con le suddette entità.

Tale funzione assume capacità e responsabilità nella:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati
- analisi e approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei



- servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e delle terze parti interessate
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parte interessate.

## **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Ambra sspa. Se necessario e in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.





[www.ambra-sociale.coop](http://www.ambra-sociale.coop)