



**Comunità Alloggio
"VILLA VITTORIA"
CARTA DEI SERVIZI**



www.ambra-sociale.coop

INDICE

Lettera del Presidente Roberto Mainardipag. 3	Utilizzo degli arredi e oggetti personali ...pag. 12
Chi siamopag. 4	Conservazione postopag. 12
La storia della cooperativapag. 5	Rette
Missione e obiettivi generali aziendalipag. 5	Rette e servizi inclusi.....pag. 13
Cornice normativa di riferimentopag. 6	Servizi esclusi.....pag. 13
Finalità e scopi pag. 6	Orari delle visitepag. 13
Servizi offerti	Impegni e programmi
Ospitalitàpag. 6	Formazione del personalepag. 13
Programma delle attività offerte.....pag. 6	Obiettivi di miglioramento.....pag. 14
Spazi e servizi comuni.....pag. 7	Strumento di monitoraggio del servizio..pag. 14
Accessibilità.....pag. 8	Attuazione D.Lgs 81/2008.....pag. 14
Servizi alberghieri.....pag. 8	Attuazione D.Lgs 196/2003 (codice in materia di dati personali).....pag. 14
Ristorazione.....pag. 8	Principi fondamentali sull'erogazione del servizio
Alloggiopag. 8	Eguaglianza.....pag. 14
Servizio di pulizia e igiene ambientalepag. 8	Imparzialità.....pag. 14
Guardaroba e lavanderiapag. 9	Continuità el serviziopag. 14
Dotazionepag. 9	Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazionipag. 15
Raccolta, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria.....pag. 9	Efficacia ed efficienzapag. 15
Trasporto ospiti.....pag. 9	Professionalità e tecnologie.....pag. 15
Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta)pag. 9	Partecipazionepag. 15
Metodologia di lavoro	Norme relative al personale di servizio
Impostazione teoricapag. 10	Personale.....pag. 15
Lavoro in equipe.....pag. 10	Diritto alla privacy.....pag. 15
Figure professionali coinvolte	Tutele e reclamipag. 16
Assistenza di basepag. 11	Trasparenzapag. 17
Assistenza medico-sanitariapag. 11	Validità della carta dei servizipag. 17
Assistenza infermieristica.....pag. 11	
Servizio educativo-riabilitativo.....pag. 11	
Assistenza religiosapag. 12	
Servizio di cordinamento.....pag. 12	
Modalità di ammissionepag. 12	





Comunità Alloggio "VILLA VITTORIA" 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
Codice Fiscale e Partita IVA 01613430352
www.ambra-sociale.coop

Presidente Cooperativa Sociale Ambra

Roberto Mainardi

Tel. +39 0522 515174 int. 123
Email mainardi@ambra-sociale.coop

Segreteria Amministrativa e Commerciale

Giusy Castaldo

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

Sede Struttura

VILLA VITTORIA

Via 8 Settembre 1944, 95
44011 Filo di Argenta (FE)
Tel. +39 0532 856062
Fax +39 0532 856581
Email villavittoria@ambra-sociale.coop

Coordinatore

Renato Cagnin

Per informazioni sui servizi della struttura
e sul percorso riabilitativo dell'ospite:
Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16

Medico Psichiatra

Chahriar Makoui

Per informazioni cliniche e sanitarie:
Lunedì dalle 15.30 alle 17.30, giovedì dalle 15.30 alle 17.30



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-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 Vittoria è una comunità alloggio autorizzata al funzionamento come centro socio-riabilitativo per disabili per un complessivo di 20 posti letto con D.G.REG 564/20000 integrata e modificata dal D.G.R. 1423/2015.



FINALITÀ E SCOPI DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO "VILLA VITTORIA"

La Comunità alloggio Villa Vittoria si rivolge ad adulti con età compresa tra i 18 ai 65 anni, che presentano una disabilità psichica medio/grave e che per questo hanno necessità di supporti terapeutici e riabilitativi specifici. È aperta all'esterno nella logica della collaborazione con gli enti invianti e con il territorio in cui svolge la propria attività. L'inserimento dell'ospite può avvenire o attraverso richiesta dell'ente. Ha una capacità di accoglienza di 20 posti e l'accesso è subordinato previo accordo e stipula del contratto con i DSM di provenienza o anche con i familiari. Villa Vittoria è dotata, dal 2003, di un sistema di certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e dispone dell'autorizzazione per l'esercizio delle attività di Centro Socio Riabilitativo per disabili, secondo la LR 34 del 12/10/1988, rilasciata dal comune di Argenta il 6/03/2007.

SERVIZI OFFERTI

6.1 OSPITALITÀ

Ogni persona che inizia un percorso riabilitativo all'interno di Villa Vittoria, è accompagnato da un progetto personalizzato della durata minima di tre anni, rinnovabile di anno in anno, previa valutazione dei servizi invianti, del medico referente e di tutta l'equipe della struttura.

6.2 PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ OFFERTE

Piano settimanale delle attività educative/riabilitative

		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
M A T T I N A	ATTIVITÀ	Att. domestiche Gruppo Socialmente Serraglio	Att. domestiche Uscita bar Serraglio	Att. domestiche Ritiro frutta e verdura Serraglio	Att. domestiche Piscina Serraglio	Att. domestiche Spesa Conad Serraglio	Att. domestiche Uscita bar Serraglio	Att. domestiche Uscita bar Serraglio
	OSPITI		Vedi lunedì	Vedi lunedì Chi vuole	Vedi lunedì	Vedi lunedì	Vedi lunedì Chi vuole	Vedi lunedì Chi vuole
	OPERATORI	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)	(TRP) (OSS) (IP) (CUOCA)
P O M E R I G G I O	ATTIVITÀ	Riunione ospiti Serraglio	Barbiere Serraglio	Lab. artistico Serraglio	Merenda fuori Serraglio	Spese varie Serraglio	Passeggiata Serraglio	Giochi di gruppo Serraglio
	OSPITI	tutti						
	OPERATORI	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)	(TRP) (OSS) (IP)



6.3 SPAZI E SERVIZI COMUNI

Villa Vittoria ha una superficie totale di mq 7690, di cui 716 mq coperti. È composta da 2 unità abitative ed è immersa in un parco attrezzato, utilizzabile nelle diverse stagioni anche per attività ricreative. È inoltre presente una serra, che consente agli ospiti di attivare percorsi progettuali rivolti alla coltivazione delle piante, da esporre nel periodo primaverile presso il mercato locale di Argenta. Nella vasta area verde sono presenti inoltre sia un orto che fornisce prodotti a seconda della stagione, che vengono utilizzati nella locale cucina, come da menù stabilito, che un piccolo pollaio con animali da cortile, in cui è possibile raccogliere le uova da consumare nella quotidianità.

Le due unità abitative distano pochi metri l'una dall'altra.

L'unità principale si presenta come una struttura residenziale a due piani, risalente agli anni '30, con una veranda esterna che si affaccia direttamente sul giardino.

Al piano terreno sono presenti:

- un' ampia sala da pranzo, con un bagno comune attrezzato;
- una cucina con servizi ad uso esclusivo della cuoca;
- una camera con tre letti;
- due camere con due letti;
- una camera con due letti e bagno personale;
- una stanza da bagno attrezzata ad uso comune;
- una piccola lavanderia.

Il piano superiore è strutturato con:

- una camera con due letti;
- una camera con tre letti e un bagno comune;
- l'ufficio del coordinatore;
- l'infermeria;
- un bagno per gli operatori;
- un ripostiglio per la biancheria.

Nel seminterrato sono localizzati la dispensa e un piccolo spazio attrezzato con gli armadietti degli operatori.

L'altra unità, su un unico piano, si apre con un locale in cui sono presenti distributori di bevande, attraverso cui si accede a due spaziosi locali attrezzati per attività ludico ricreative e manuali. Sono inoltre presenti:

- un bagno attrezzato ad uso comune;
- un sala relax per lettura, dove è presente anche una televisione e nella quale vengono organizzate proiezioni o attività di svago;
- una camera singola;
- una camera a tre letti;
- una camera a due posti letto;
- un bagno in comune;
- un bagno per il personale;
- un ripostiglio.

In questa unità vengono anche tenute le riunioni di equipe del personale.



6.4 ACCESSIBILITÀ

La Comunità alloggio Villa Vittoria si trova a Filo d'Argenta. È raggiungibile uscendo dai caselli autostradali di Imola o Ferrara sud. Nel primo caso si seguono le indicazioni per Argenta, nel secondo caso si percorre la statale adriatica da Ferrara ad Argenta.



6.5 SERVIZI ALBERGHIERI

6.5.1 RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito interamente dal personale 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 abbondante con contorno, pane, frutta e/o dolce.

La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La responsabilità della cucina è affidata alla cuoca. 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).

6.5.2 ALLOGGIO

Gli ospiti sono alloggiati in unità abitative come in precedenza elencato (cfr 6.3)

6.6 SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti è eseguita da 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 ed 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.



6.7 GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio, gestito da personale dipendente di Cooperativa sociale Ambra, provvede a:

- identificazione della dotazione dell'ospite;
- 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 di fornitori esterni;
- distribuzione della biancheria pulita.

6.8 DOTAZIONE

Al momento dell'ingresso a Villa Vittoria, tutta la biancheria in dotazione del nuovo ospite viene opportunamente identificata attraverso apposizione, da parte del personale che si occupa della lavanderia, di un codice alfanumerico.

Di tutta la dotazione 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'ospite, che nel caso di bisogno viene supportato sia dagli educatori che dalle operatrici presenti. Tutta l'equipe di Villa Vittoria attiva sinergie, affinché ogni momento di quotidianità assuma un preciso significato volto alla cura del sé e che richiede il coinvolgimento attivo della persona.

Per quanto riguarda gli indumenti, alla sera, prima di coricarsi, l'ospite, aiutato da un educatore, prepara i capi che indosserà il giorno successivo.

A seconda delle autonomie acquisite, vi sono ospiti che provvedono alla raccolta degli indumenti sporchi per riporli direttamente in lavanderia e partecipano attivamente anche ad altre operazioni, stendendo i capi lavati e raccogliendoli una volta asciutti. Tutti i giorni, dopo la merenda pomeridiana, si provvede alla distribuzione dei capi puliti, a cui partecipano tutti gli ospiti, con il compito di riporre il proprio abbigliamento negli spazi personali.

I capi personali vengono lavati, asciugati e stirati dal personale di Villa Vittoria, mentre la biancheria piana viene lavata all'esterno, da fornitori inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati, utilizzando idonei impianti ed 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.

Il cambio della biancheria piana è prevista due volte alla settimana e comunque tutte le volte in cui se ne ravvisa la necessità.

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. In caso di emergenza, per un eventuale trasporto sanitario, il personale si rivolge direttamente al 118.

6.11 SERVIZI A RICHIESTA (NON INCLUSI NELL'OFFERTA)

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 e tabacchi, ticket, presidi sanitari.

Per le spese mensili si 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 assistiti 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 TEORICA

Villa Vittoria si propone di contribuire a migliorare e valorizzare le abilità dell'ospite e stimolarne l'autonomia. Per gli ospiti sono programmati interventi di tipo socio riabilitativo, con verifiche semestrali attraverso i Piani Educativi Individualizzati.

7.2 LAVORO IN EQUIPE

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

Gli aggiornamenti sono riportati nei Progetti Personalizzati (PP), che l'equipe, unitamente agli enti invianti e il medico di struttura, elabora per ogni persona che entra con la finalità di un progetto di riabilitazione e cura a Villa Vittoria.

Tutto il lavoro svolto nella quotidianità è condiviso dal personale attraverso protocolli e piani di lavoro, le riunioni vengono verbalizzate su supporti cartacei e archiviate, in modo tale da poter accedere alle informazioni, al fine di 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 Vittoria, che lo consulta solo se ha reale necessità di accedere alle informazioni.

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

Per una maggiore e migliore chiarezza metodologica, sempre rintracciabile, tutti i turni del personale operante sono programmati mensilmente e conservati in archivio. L'equipe di lavoro è composta da:

- un coordinatore responsabile;
- operatrici socio sanitarie;
- un agronomo;
- terapisti della riabilitazione psichiatrica;
- medico psichiatra, responsabile sanitario della struttura.

La particolare attenzione legata alla cura del sé costituisce elemento fondante della quotidianità all'interno di Villa Vittoria, in modo da sollecitare l'autonomia di ciascuno.

Inoltre, gli ospiti partecipano a piccole attività quotidiane che hanno a che fare con la vita all'interno della struttura. Ogni mese vengono attribuite mansioni, come ad esempio apparecchiare e sparecchiare le tavole, il riordino della sala da pranzo e dello spazio esterno, al fine di accrescere le capacità e consolidare le risorse personali, attraverso le piccole attività quotidiane che costituiscono la base di partenza per acquisizioni future.

Anche la strutturazione della settimana, attraverso una progettualità ricca che comprende attività di socializzazione con l'esterno, intende perseguire l'obiettivo della riabilitazione come identità centrale di Villa Vittoria. Il rapporto con gli spazi pubblici, quali il bar, il fornaio, il giornalaio, aiutano gli ospiti a riappropriarsi di una capacità che aiuta il consolidarsi di una identità sociale importante.



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 Vittoria 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'ospite e quelle di tipo infermieristico possono essere richieste rivolgendosi al responsabile sanitario di Villa Vittoria, il dott. Chahriar Makoui. Di norma il medico psichiatra è presente in struttura ogni lunedì e giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30, ed è reperibile telefonicamente tutti i giorni, sulle 24 ore. Nella sua attività sono previste riunioni con il gruppo degli ospiti e una volta al mese è presente in equipe con tutto il personale.

Tutta l'attività di coordinamento e qualificazione dell'assistenza medica sono affidate al medico psichiatra, che opera in costante rapporto con gli enti invianti.

8.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico consiste nella preparazione e la supervisione nell'assunzione dei farmaci. Le terapie orali prescritte dal medico vengono preparate e poste in appositi blister nominali dall'infermiere, che negli orari prestabiliti si occupa della distribuzione e della somministrazione degli stessi, accertandosi dell'effettiva assunzione delle suddette terapie.

8.4 SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO

La presenza dei terapisti della riabilitazione psichiatrica consente di attivare percorsi educativi e riabilitativi volti al rispetto delle diverse soggettività. La strutturazione del tempo e il susseguirsi di attività e progetti consentono a ciascun ospite di attivare le proprie risorse individuali.

Nello specifico, anche l'organizzazione degli spazi consente a ciascuno di fruire di una propria autonomia e di una propria forma di socialità, ricercata in modo del tutto personale e per questo rispettata nei tempi e nei modi. La presenza, all'interno di Villa Vittoria, di una serra, un pollaio e un orto incentivano gli ospiti all'espressione di una propria soggettività. La serra consente la coltivazione di piante, che vengono poi vendute presso il mercato di Argenta a partire dal mese di maggio, mentre la coltivazione dell'orto, il relativo consumo dei prodotti che da esso derivano e la presenza di animali da cortile aiutano la persona ad attivare risorse che hanno a che fare con il ciclo vitale. In particolare, il rapporto privilegiato legato allo scorrere della natura consente all'ospite di fruire di ritmi favorevoli e attivare il senso di responsabilità su ciò che avviene e rivolgere l'attenzione sul fatto che ogni azione intrapresa ha un proprio significato e produce modifiche importanti sul sistema di riferimento.



8.5 ASSISTENZA RELIGIOSA

Per chi lo desidera è prevista la partecipazione alle funzioni religiose specifiche del proprio credo.

8.6 SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore, Renato Cagnin è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 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 a Villa Vittoria, se le condizioni della persona lo consentono, dovrà avvenire in modo graduale, al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto residenziale.

Prima dell'effettivo ingresso, il CSM inviante presenta il nuovo assistito al responsabile sanitario e 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.

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 PP.

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'assistito, 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 Vittoria sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. È tuttavia possibile personalizzare la propria stanza con oggetti portati da casa, che non devono nuocere all'integrità della persona, per cui verranno di volta in volta valutati al momento dell'ingresso.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia concordati con l'ufficio di coordinamento, il posto rimane riservato all'ospite assegnatario e dovrà essere corrisposta la retta giornaliera diminuita del 20% concordata al momento dell'ingresso in residenza.



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 e 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, servizi di assistenza sanitaria specialistica, acquisto di prodotti farmaceutici non mutuabili, servizi legati alla cura personale e garantiti da professionisti (come servizio di pedicure e manicure, taglio di capelli). Le eventuali spese al di fuori della retta vengono comprovate da regolare scontrino fiscale e fatturate alla fine di ogni mese.

ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti negli orari concordati, previa comunicazione al coordinatore.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La comunità alloggio "Villa Vittoria" 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 due ore mensili di equipe, volte all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti.



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. Essendo dotata del certificato di qualità, Villa Vittoria dispone di protocolli e procedure specifiche revisionate ogni anno.

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 gli amministratori.

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

14.4 ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Villa Vittoria 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.

14.5 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

La comunità alloggio Villa Vittoria indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

15.1 EGUAGLIANZA

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

E' 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 comunità alloggio Villa Vittoria funziona permanentemente 24 ore su 24.



15.4 RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'assistito 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 Vittoria 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 PP.

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.

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

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 alla coordinatrice 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 Ambra, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

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

Direzione Cooperativa Sociale Ambra - Via Danubio, 19 - 42124 Reggio Emilia

(Tel. 0522 515174 Fax 0522 271245 - **segreteria@ambra-sociale.coop**)

Ufficio Coordinamento Villa Vittoria Via 8 Settembre 1944, 95 - Filo di Argenta (FE)

(Tel. 0532 856062 Fax 0532 856581 - **villavittoria@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 Vittoria la direzione aziendale entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora ed 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 ed 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 spa.

Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.





www.ambra-sociale.coop