



# CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO  
"VIA SOLVERINO"



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

# INDICE

<b>Lettera del presidente Manuela Polizzi</b> .....	3	<b>Orari delle visite</b> .....	13
<b>Chi siamo</b> .....	4	<b>Impegni e programmi</b> .....	13
<b>La storia della cooperativa</b> .....	5	<b>Formazione del personale</b> .....	13
<b>Missione e obiettivi generali aziendali</b> .....	5	Obiettivi di miglioramento .....	13
<b>Finalità e scopi</b>		Strumento di monitoraggio del servizio.....	13
<b>del gruppo appartamento "Via Solferino"</b> .....	5	Attuazione del D.LGS 81/2008 .....	14
<b>Servizi offerti</b> .....	6	Attuazione del regolamento europeo	
Ospitalità .....	6	in materia di protezione	
Spazi e servizi comuni .....	6	dei dati personali (2016/679) .....	14
Accessibilità.....	6	<b>Principi fondamentali</b>	
Servizi alberghieri.....	6	<b>sull'erogazione del servizio</b> .....	14
Raccolta, lavaggio, asciugatura		Eguaglianza .....	14
e stiratura della biancheria.....	7	Imparzialità.....	14
Trasporto ospiti .....	7	Continuità del servizio .....	15
Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta) ..	7	Rispetto della dignità del paziente	
<b>Metodologia di lavoro</b> .....	8	e tutela delle informazioni .....	15
<b>Figure professionali coinvolte</b> .....	10	Efficacia ed efficienza .....	15
Assistenza base .....	10	Professionalità e tecnologie.....	15
Assistenza medico-sanitaria .....	10	Potenziamento delle capacità.....	15
Servizio educativo-riabilitativo.....	10	Partecipazione .....	15
Arrività ricreative.....	10	Tutela dell'ambiente .....	15
Servizio di coordinamento.....	10	<b>Norme relative al personale dipendente</b> .....	16
<b>Modalità di ammissione</b> .....	11	Personale .....	16
Personalizzazione degli spazi .....	11	Diritto alla privacy.....	16
Conservazione del posto .....	11	<b>Tutela e reclami</b> .....	17
<b>Le rette</b> .....	12	<b>Trasparenza</b> .....	18
Rette e servizi inclusivi .....	12	<b>Validità della Carta dei Servizi</b> .....	18



## LETTERA DEL PRESIDENTE MANUELA POLIZZI

Gentili clienti,

oggi le informazioni e i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in opuscoli stampati detti Carta dei Servizi. Si tratta di una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi sul territorio, contribuisce a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare un'esperienza educativa, di assistenza e cura. La Direzione del Gruppo Appartamento Via Solferino, 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 i clienti/destinatari.

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 di un sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2015;
- 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 complessivo dell'ospite, ed 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, o alle terze parti interessate, le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto. I fruitori del servizio prendono oltremodo conoscenza della Carta dei Servizi attraverso l'affissione della stessa all'interno dei locali ove è svolta l'attività educativa, di assistenza e cura. Le segnalazioni relative ad inadempienze dei requisiti nella Carta dei Servizi, sono da presentare nei modi previsti, nel paragrafo 13 "Tutela e reclami". Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, degli obiettivi educativi generali, come si accede al servizio e infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore del Gruppo Appartamento Via Solferino (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  
Manuela Polizzi*

## CHI SIAMO

### **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**

Manuela Polizzi  
Tel. +39 0522 515174 int. 123  
[polizzi.m@ambra-sociale.coop](mailto:polizzi.m@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  
[segreteriacomm@ambra-sociale.coop](mailto:segreteriacomm@ambra-sociale.coop)

### **Sede Struttura "Via Solferino"**

Via Solferino, 7  
44122, Ferrara (FE)

Per informazioni sui servizi della struttura  
e sul percorso riabilitativo dell'ospite:  
Da lunedì al venerdì dalle 9 alle 16  
Tel./Fax +39 0532 814564

### **Coordinatore**

Dott. Calogero Avarello  
[avarello.c@ambra-sociale.coop](mailto:avarello.c@ambra-sociale.coop)



## 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 per conto di una cooperativa di servizi. Era il 1995 e la storia di Cooperativa Sociale Ambra inizia da questa forte presa di coscienza e volontà di sviluppo della professionalità e autonomia di circa trenta assistenti ed infermieri professionali.

Dall'originaria esperienza di vendita di servizio essenzialmente alle dipendenze di progetti e coordinamento svolti da terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da portare la cooperativa a progettare il suo futuro. Questa crescita è avvenuta anche grazie ad un quadro di valori e di sensibilità che ancor oggi contraddistinguono l'impresa: la valorizzazione del socio, il riconoscimento costante dei diritti di chi lavora e di chi è assistito, la sensibilità ai bisogni del territorio, degli enti appaltanti e dei cittadini, la volontà di operare per la crescita economica e sociale del paese anche attraverso un sistema di maggiori e migliori servizi alla persona.

Nel gennaio 2010 l'unificazione con la cooperativa sociale Raggio Verde di Rimini ha dato avvio ad una nuova fase per Ambra. L'unione di due esperienze profondamente diverse in termini di know how, accomunate tuttavia da uguali valori, ha avviato la cooperativa all'esplorazione di nuovi territori. La flessibilità di Cooperativa Sociale Ambra è frutto di sforzi, di sensibilità, di energia che non hanno una caratterizzazione regionale, ma la ricchezza di contributi e di apporti che provengono da realtà anche molto diverse, accomunate da una idea di impresa sociale che intende essere moderna, dinamica, attenta alle esigenze dei singoli cittadini e degli enti pubblici. Cooperativa Sociale Ambra è presente in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo, Lazio e con una esperienza di asilo nido in Spagna, a Barcellona.

Da ogni luogo ha ricavato cultura, idee e stimoli per la propria crescita e per diventare protagonista di 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 con l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.

## FINALITÀ E SCOPI DEL GRUPPO APPARTAMENTO "VIA SOLFERINO"

L'accesso al Gruppo Appartamento "Via Solferino" avviene attraverso la Convenzione con il DSM della provincia di Ferrara ed è una struttura gestita da Cooperativa Sociale AMBRA, dispone di ambienti confortevoli e possiede idonei requisiti strutturali ed è dotata, dal novembre 2008, di un sistema qualità certificato secondo le norme UNI-EN-ISO 9001/2015. Il Gruppo Appartamento "Via Solferino", si caratterizza come struttura di supporto a persone che soffrono di disturbi psichici con miglioramenti della patologia con l'obiettivo generale di stabilizzazione della stessa. Inoltre il Gruppo Appartamento intende favorire la reintegrazione nei ruoli sociali del contesto socio culturale di appartenenza ed, in tal senso, risulta fondamentale lavorare alla costruzione dei fattori di protezione rispetto alle ricadute e alla sperimentazione graduale della capacità di autonomia e autogestione.



## SERVIZI OFFERTI

### OSPITALITÀ

La durata del progetto viene definita in base all'obiettivo a lungo termine del singolo ospite. In genere i progetti hanno la durata massima di un anno, anche se a favore della realizzazione di questi sono possibili proroghe e rinnovi. Il G.A. può accogliere sino a un massimo di 3 ospiti. Si rivolge a pazienti adulti, ma il target di età non è definito rigidamente. I criteri di accesso sono quelli di una stabilizzazione del quadro psicopatologico e della presenza di potenzialità e risorse evolutive.

### SPAZI E SERVIZI COMUNI

La struttura si connota come una villetta indipendente, inserita in zona residenziale, vicino a servizi quali il supermercato, la posta, la farmacia, il Servizio Psichiatrico Territoriale, il Centro Diurno ed offre un contesto semplificato, adatto al ripristino delle piccole autonomie quotidiane. La struttura della casa permette una suddivisione della zona giorno (piano terra) e della zona notte (primo piano). Al piano terra sono situati l'ingresso, il soggiorno, la cucina, la sala da pranzo, un ufficio e una stanza da bagno riservati al personale. L'ufficio è anche il luogo nel quale sono custoditi i farmaci, la documentazione degli ospiti ed eventuali strumenti utilizzati sotto stretto controllo degli operatori, come rasoi, forbici e coltelli. Una scalinata centrale permette l'accesso al primo piano, in cui si dipartono due ali separate che dividono la zona assegnata alle donne e quella assegnata agli uomini. Qui sono collocate le stanze da letto, 3 camera singole con stanza da bagno.

L'intera struttura è dotata di accorgimenti di sicurezza quali:

- protezioni alle finestre;
- materassi ignifughi;
- box doccia, anziché tenda con supporti in metallo.

### ACCESSIBILITÀ

Il G. A. Via Solferino si trova a Ferrara in via Solferino, 7.

### SERVIZI ALBERGHIERI

#### Ristorazione

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli ospiti. I menù di base vengono decisi settimanalmente all'interno del gruppo degli ospiti con gli operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La preparazione degli alimenti rientra nel progetto educativo dell'ospite e si connota come un momento di scambio e di vita sociale con il personale del Gruppo Appartamento.

#### Alloggio

Gli ospiti vengono alloggiati in camere come precedentemente descritte, rispettando la divisione maschile e femminile.

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

Tutto il servizio di lavaggio dei capi, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna. Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono sollecitati nel portare biancheria piana personale, lenzuola e asciugamani, proprio per rendere la loro permanenza in struttura il più familiare possibile. Durante il periodo di inserimento, il personale del Gruppo Appartamento incentiva queste operazioni ed affianca l'ospite, che con il trascorrere del tempo viene sollecitato nell'autonomia e nella completa gestione di queste operazioni. L'ospite, nella riscoperta della propria autonomia, si riappropria di tutto il processo di lavaggio, asciugatura e stiratura dei propri capi di abbigliamento, oltre che della biancheria piana e questo è un ulteriore passo in avanti rispetto all'obiettivo di autonomia da raggiungere.

## **TRASPORTO OSPITI**

L'ubicazione del Gruppo Appartamento, nei pressi della fermata dei mezzi pubblici, consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. Il G.A. dispone inoltre di una vettura a 6 posti che consente spostamenti di gruppo.

## **SERVIZI A RICHIESTA (NON INCLUI 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 (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 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

La metodologia di lavoro adottata nel G.A. Via Solferino è ispirata a Mark Spivak ed ha come obiettivo principale lo sviluppo dei "Comportamenti Socialmente Competenti", che accrescono la capacità dell'ospite di rapportarsi ai bisogni e alle richieste proprie ed altrui in modo efficace e secondo le norme sociali correnti. Il passaggio nel G.A., all'interno del piano di trattamento della singola persona, avviene da una situazione di residenzialità media protezione verso esperienze di vita che garantiscono maggiori possibilità di autodeterminazione.

È quindi fondamentale che al momento dell'ingresso vengano fissati i tempi del progetto, che questo sia costantemente verificato dal Servizio Territoriale inviante (che rimane quindi titolare del progetto nella sua complessità) e che soprattutto sia già ipotizzato il passo successivo alla permanenza in Via Solferino. In questo spazio di tempo, così ben definito, acquisisce importanza fondamentale la territorialità del paziente. Il Gruppo Appartamento Via Solferino si inserisce inoltre come ulteriore proposta all'interno della rete dei servizi pensati per le persone con disagio psichico. Il percorso che compete all'equipe di lavoro si realizza investendo il quotidiano della possibilità di essere ambito specifico di relazioni umane, attraverso il quale l'ospite intraprende un lavoro di orientamento e ricostruzione delle proprie risorse. Affinché la quotidianità possa divenire campo di rilevanza osservativa e terapeutica, è stata scandita la giornata in "tappe", sia rispetto al gruppo che alla singola persona. Sono così previste e supportate le attività individuali (cura della propria persona, inserimenti lavorativi, centro diurno, attività ricreative quali palestra, cinema e teatro), così come sono programmate le attività di gruppo. Le attività di gruppo in particolare sono definite da una specifica procedura e vengono costantemente documentate, possono riguardare la gestione della casa (gruppo cucina, gruppo che si occupa della spesa, gruppo pulizia della casa) o avere finalità espressive rispetto alle proprie opinioni o i propri vissuti emotivi (gruppo cinema, gruppo cognitivo, gruppo disegno, gruppo giornale).

L'elemento che caratterizza il progetto del Gruppo Appartamento è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività della gestione della casa, per potenziare quelle risorse, già presenti nella persona, che richiedono di essere riattivate. Al momento dell'ingresso, l'ospite viene aiutato sia nella cura dell'igiene personale, sia nella gestione del proprio spazio abitativo, per poi, nel trascorrere del tempo, raggiungere l'autonomia.

Momenti di raccordo nell'operare del gruppo sono:

### **1. Incontri allargati**

Valutazione di un progetto da parte di tutti gli operatori coinvolti, siano essi del servizio pubblico o del Gruppo Appartamento. Talvolta a questi incontri sono invitati a partecipare anche i familiari.

### **2. Riunione degli operatori ogni 15 giorni.**

Ogni momento di incontro viene verbalizzato e firmato dai partecipanti. Al momento dell'ingresso viene inoltre definito un Piano di trattamento individuale, che viene formalizzato tenendo conto dei seguenti passaggi:

### **3. Lettura e condivisione**

Durante la riunione quindicinale degli operatori, della documentazione relativa alla persona (relazioni cliniche, anamnesi personale e funzionale...) e analisi degli obiettivi a lungo termine del progetto, sia rispetto alle risorse che ai punti critici della persona.

### **4. Osservazione della persona**

Questo periodo ha una durata limitata, in genere si tratta dei primi 15 giorni di permanenza nel Gruppo Appartamento ed è un periodo definito "fase del sonno". L'ospite è moderatamente stimolato con l'obiettivo di osservare ciò che succede all'interno dell'appartamento, in modo da favorire l'ambientamento

**5. Durante il primo momento di scambio collettivo** utile vengono definiti i comportamenti necessari a vivere con successo la situazione abitativa e lavorativa prospettata nell'obiettivo a lungo termine.





La riflessione riguarda 5 aree vitali: cura del sé, cura dell'ambiente di vita, relazioni sociali, tempo libero e lavoro.

#### **6. Identificazione dei comportamenti socialmente incompetenti**

da eliminare e analisi delle incapacità alla base di tali incompetenze.

#### **7. Definizione degli obiettivi specifici**

Devono essere definiti con precisione, specificando i tempi di verifica, le strategie e le risorse da utilizzare.

#### **8. Verifica degli obiettivi specifici ogni 15 giorni (coordinatori e operatori referenti)**

Se dopo 45 giorni di permanenza l'equipe di lavoro stabilisce che non si sono ottenuti i risultati previsti, l'obiettivo necessita di aggiustamenti nelle strategie o anche nello stesso contenuto.

#### **9. Rivalutazione generale dell'ospite ogni 3 mesi**

In tale occasione si elabora una relazione per il servizio inviante rispetto ai risultati ottenuti, ai nuovi obiettivi e alle aree problematiche emerse.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

### ASSISTENZA BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé e dell'ambiente abitativo. Quotidianamente è previsto:

- aiuto e supporto nelle attività di pulizia e ordine della casa;
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana;
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito;
- utilizzo di materiale monouso.

### ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

La terapia psichiatrica viene prescritta e modificata esclusivamente dallo psichiatra di riferimento del servizio territoriale inviante. Tale terapia viene fornita dalla Farmacia Ospedaliera, previa presentazione del piano terapeutico compilato dallo specialista. La terapia internistica viene prescritta e modificata dal medico di base scelto dall'ospite. Tale terapia viene ritirata dall'ospite presso la farmacia comunale. L'ospite inserito in struttura è in grado di provvedere all'autosomministrazione della terapia farmacologica.

### SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO

Le attività educative e riabilitative sono svolte da personale qualificato. Al momento dell'ingresso di un nuovo assistito, viene definito un educatore di riferimento, con il compito di portare maggiore attenzione alla stesura dei PdT e partecipare alle verifiche con i servizi inviati.

### ARRIVITÀ 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 a un calendario. Nel tempo sono stati realizzati sia laboratori di arte terapia e più in generale laboratori espressivi.

### SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore, Dott. Calogero Avarello, 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 in struttura avviene su indicazione del Responsabile dei servizi territoriali del DAISMDP.

Dopo di che la domanda di inserimento, accompagnata da una relazione clinica, viene inviata dal medico psichiatra territoriale al coordinatore del Gruppo Appartamento, il quale la sottopone all'attenzione dell'equipe di lavoro. Qualora si ritenga fruttuoso il passaggio al Gruppo Appartamento, l'inserimento si svolge gradualmente e nel seguente modo:

- Incontro del coordinatore e dell'operatore referente del G.A. con i referenti del caso dei servizi invianti.
- Primo incontro del coordinatore e di un operatore referente del G.A. con l'ospite e i servizi invianti.

L'incontro deve avvenire nel luogo in cui l'ospite si sente maggiormente a suo agio. A seguito di questo iter si definisce il giorno di ingresso dell'ospite, che può essere più o meno graduale. Il rispetto della soggettività e unicità della persona, che tutto il personale intende perseguire, si esercita anche attraverso la permanenza iniziale di poche ore all'interno del Gruppo Appartamento, per poi raggiungere la totale residenza.

### PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Gruppo Appartamento Via Solferino dispone di arredi nuovi, semplici e funzionali. È possibile personalizzare la camera da letto con oggetti o piccoli arredi, come ad esempio lampade, sempre che questi non compromettano la sicurezza e non interferiscano con gli spazi degli altri ospiti. La sollecitazione a portare biancheria personale sia per il letto che per il bagno, si colloca nella direzione di incentivare il senso di familiarità che il progetto del G. A. presuppone.

### 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 di importo pari al 20% del valore concordato per la residenza.

## LE RETTE

La Retta giornaliera è deliberata dal contratto attuativo dell'accordo quadro con l'Azienda USL di FE.

La retta prevista per ogni ospite a partire dal 01/09/2020 e fino a nuova comunicazione da parte del DAISM DP dell'Azienda USL di Ferrara è pari ad €. 61,35 oltre IVA al 5%

La retta giornaliera viene corrisposta solo per i periodi di effettiva presenza nella struttura a decorrere dal giorno di ingresso e fino al giorno precedente le dimissioni.

In caso di assenza temporanea dell'ospite, fino ad un massimo di 30 giorni, bisogna conservare il posto all'utente con una decurtazione della retta del 20%.

In caso di prolungamento dell'assenza oltre i 30 giorni la struttura non è più tenuta al mantenimento del posto e di conseguenza il rapporto deve intendersi risolto a tutti gli effetti, salvo un eventuale espressa e motivata richiesta del UO Centro di Salute Mentale di riferimento e comunque la proroga non può essere superiore di ulteriori 30 giorni con una manifestata disponibilità da parte della struttura.

In caso di ulteriori prestazioni non previste nel contratto (accompagnamenti per attività ordinarie e uscite programmate, lavaggio, pulizia, approvvigionamenti, accompagnamenti presso sedi erogative dell'USL di riferimento per prestazioni rese da urgenze sanitarie aziendali o controlli programmati o per particolari urgenze sanitarie) devono necessariamente essere concordate tra le parti.

### RETTE E SERVIZI INCLUSIVI

La retta varia a seconda della patologia e del percorso riabilitativo che sarà concordato con il servizio inviante. Nella retta sono compresi i seguenti servizi:

- servizi amministrativi e di supporto;
- sistemazione in camera singola o due letti con servizi;
- servizio educativo riabilitativo che comprende attività occupazionali, culturali, di laboratorio (individuale e di gruppo);
- servizio alberghiero;
- servizio assistenza tutelare di base completa diurna e notturna;
- assistenza medica generale e gestione delle urgenze.

Gli operatori del G.A. Via Solferino consultano preventivamente il coordinatore sia per accertamenti medici di routine che per i casi di urgenza e in seguito fanno riferimento alla procedura di seguito:

URGENZE MEDICHE	
Giorni feriali dalle 08.00 alle 20.00	Medico di medicina generale del singolo ospite
Giorni feriali dalle 20.00 alle 08.00	Pronto Soccorso generale
Giorni prefestivi e festivi	Presso l'Ospedale, previo passaggio con la guardia medica di turno
URGENZE PSICHIATRICHE	
Giorni feriali dalle 08.00 alle 20.00	Psichiatra di guardia territoriale
Giorni feriali dalle 20.00 alle 08.00	Pronto Soccorso dell'Ospedale
Giorni prefestivi	Ospedale del Delta di Ligosanto

### **Servizi esclusi**

Dal calcolo della retta giornaliera sono esclusi gli importi relativi ai servizi quali:

- eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche;
- acquisto di prodotti farmaceutici non convenzionati;
- acquisto di vestiario/abbigliamento;
- il telefono e necessità particolari non indicate tra i servizi per esempio sigarette;
- servizi di cura personali come ad esempio il taglio dei capelli, il trasporto in ambulanza;
- eventuali periodi di vacanza.

## **ORARI DELLE VISITE**

Il coordinatore, Dott. Calogero Avarello, è a disposizione degli enti invianti e dei familiari degli ospiti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 16.30. Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento. Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dei DSM invianti, negli orari stabiliti. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere del personale e che non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non sono consentite.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Gruppo Appartamento Via Solferino 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.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'equipe di lavoro, composta da psicologi, educatori professionali e tecnici della riabilitazione psichiatrica, ogni anno partecipa a corsi di formazione esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Il personale in servizio partecipa all'aggiornamento interno stabilito da cooperativa sociale Ambra, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite, 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.

### **STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, verrà utilizzato un



questionario di gradimento, relativo alle domande di natura sociosanitaria da utilizzare da parte di ospiti e familiari, enti di riferimento e amministratori.

Il questionario sarà uno strumento più completo per coinvolgere tutti i clienti in modo semplice ed efficace. Le risposte saranno elaborate statisticamente e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione e valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

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

Il Gruppo Appartamento Via Solferino 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.

### **ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (2016/679)**

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/679) non vengono forniti 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**

Il G.A. Via Solferino indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

### **EGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dal Gruppo Appartamento Via Solferino si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti nel senso che all'accesso ai servizi è uguale per tutti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e Via Solferino sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. Albatros con il proprio personale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

### **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.

## **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

È garantito l'impegno a erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti. La RTR Luna Nuova funziona permanentemente 24 ore su 24.

## **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL PAZIENTE 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.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Gruppo Appartamento Via Solferino 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.

## **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 di assistenza e cura all'ospite.

## **POTENZIAMENTO DELLE CAPACITÀ**

Gli operatori hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite. L'ospite deve essere considerato come persona in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

## **PARTECIPAZIONE**

Intesa come diritto ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani di assistenza individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'ospite del servizio e Via Solferino.

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Il Gruppo Appartamento Via Solferino riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## NORME RELATIVE AL PERSONALE DIPENDENTE

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, 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.

Si segnala che tutto il personale operante presso il G.A. "Via Solferino" è alle dirette dipendenze di Coop. Soc. Ambra senza alcuna intermediazione.

### 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 prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza, per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione dei pasti agli stessi. Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal C.C.N.L. 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 settore e a rispettare i tempi dell'assistenza;
- promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'ospite e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli essi e le loro famiglie;
- eseguire ogni compito inerente la propria mansione.

### 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.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento. L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare 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 della anomalia o carenza del servizio al Coordinatore di 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 provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli 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 del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa sociale AMBRA del reclamo 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 (RE)

Tel. 0522 515174 - Fax 0522 271245

segreteria@ambra-sociale.coop

### **Ufficio Coordinamento Gruppo Appartamento Via Solferino**

Via Solferino, 7 - 44122 Ferrara (FE)

Tel. 345/8123031

avarello.c@ambra-sociale.coop

## TRASPARENZA

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

In rappresentanza di "Via Solferino", 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 parti interessate.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Ambra scpa. 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)