



# CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ ALLOGGIO  
"IL GRILLO PARLANTE"



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

# INDICE

<b>Lettera del presidente Manuela Polizzi</b> .....	3	<b>Regole di vita comunitarie</b> .....	15
<b>Chi siamo</b> .....	4	<b>Orari delle visite</b> .....	15
<b>La storia della cooperativa</b> .....	5	<b>Impegni e programmi</b> .....	15
<b>Missione e obiettivi generali aziendali</b> .....	5	Formazione del personale.....	15
<b>Cornice normativa di riferimento</b> .....	5	Assistenza infermieristica.....	16
<b>Finalità e scopi</b>		Strumento di monitoraggio del servizio.....	16
<b>della Comunità alloggio "Il Grillo Parlante" ....</b>	6	Attuazione D.lgs 81/2008 .....	16
<b>Metodologia di lavoro</b> .....	6	Attuazione del regolamento europeo	
<b>Lavoro in equipe</b> .....	6	in materia di protezione	
<b>Servizi offerti</b> .....	8	dei dati personali (2016/679) .....	16
Ospitalità .....	8	<b>Principi fondamentali</b>	
Spazi e servizi comuni .....	9	<b>sull'erogazione del servizio</b> .....	16
Accessibilità.....	10	Eguaglianza .....	16
Servizi alberghieri.....	10	Imparzialità.....	17
Servizi di pulizia e igiene ambientale.....	11	Continuità del servizio .....	17
Guardaroba e lavanderia.....	11	Rispetto della dignità della persona	
Raccolta, lavaggio, asciugatura		e tutela delle informazioni .....	17
e stiratura della biancheria.....	11	Efficacia ed efficienza .....	17
Trasporto ospiti .....	12	Professionalità e tecnologie.....	17
Servizi a richiesta.....	12	Partecipazione .....	17
Rette e servizi inclusi .....	12	<b>Norme relative al personale dipendente</b> .....	18
Servizi esclusi.....	12	Personale educativo e socio-sanitario.....	18
Servizi socio sanitari .....	13	Diritto alla privacy.....	18
<b>Rette</b> .....	14	<b>Tutela e reclami</b> .....	19
<b>Modalità di ammissione e dimissioni</b> .....	14	<b>Trasparenza</b> .....	20
<b>Conservazione del posto</b> .....	14	<b>Validità della Carta dei Servizi</b> .....	20
<b>Utilizzo degli arredi e oggetti personali</b> .....	14		



## 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 della Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante", 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 Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante" (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 "Il Grillo Parlante"**

Via Lumachina, 1  
40054 Vedrana di Budrio (BO)  
Tel. +39 051 6929142  
[pedrini.m@ambra-sociale.coop](mailto:pedrini.m@ambra-sociale.coop)

### **Coordinatrice**

***Marica Pedrini***

Per informazioni sui servizi della struttura  
e sul percorso riabilitativo dell'ospite:  
Da lunedì al venerdì dalle 8 alle 15 e con reperibilità nelle 24 ore

### **Medico Psichiatra**

***Dott.ssa Simona Veggetti***

Per informazioni cliniche e sanitarie:  
Il mercoledì dalle 10 alle 12  
Con flessibilità ad incontri presso sedi e/o orari diversi da quelli indicati.



## 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.

## CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Grillo Parlante è una comunità alloggio psichiatrica autorizzata al funzionamento per 20 posti letto. La Normativa di riferimento è la 564/2000 integrata e modificata dalla Delibera Giunta Regionale 1423/2015.

## **FINALITÀ E SCOPI DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO “IL GRILLO PARLANTE”**

La Comunità Alloggio “Il Grillo Parlante” si rivolge ad adulti che presentano una disabilità psichica medio/ grave e che per questo hanno necessità di supporti terapeutici, assistenziali e riabilitativi specifici.

Per la sua strutturazione e per il progetto riabilitativo a cui fa riferimento, è in grado di ospitare anche adulti ultra sessantacinquenni.

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 avviene attraverso richiesta dell'ente inviante.

Ha una capacità di accoglienza di 20 posti e l'accesso è subordinato previo accordo e stipula del contratto con i DSM di Bologna, con il quale ha un rapporto esclusivo.

### **METODOLOGIA DI LAVORO**

All'interno della Comunità Alloggio “Il Grillo Parlante”, tutto il personale si propone di contribuire a migliorare le condizioni di vita della persona. Per gli ospiti sono programmati interventi di tipo socio assistenziale, con verifiche semestrali, attraverso i Piani Assistenziali Individualizzati.

Vengono inoltre attivati Tirocini Formativi in accordo con Ente inviante, che si svolgono al mattino, dal lunedì al venerdì, presso una locale cooperativa sociale, che si occupa di attività di assemblaggio. La valutazione dell'efficacia del Tirocinio Formativo attivato avviene trimestralmente in modo congiunto con il Servizio Inviante.

### **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 assistenziali e ne verifica l'andamento.

Gli aggiornamenti sono riportati nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), che l'equipe, unitamente agli enti invianti ed il medico di struttura, elabora per ogni persona che entra con la finalità di un progetto di riabilitazione e cura. Ogni sei mesi avviene la verifica dei PAI e annualmente viene predisposta una relazione complessiva rispetto all'andamento dell'ospite, da consegnare agli enti invianti.

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 medico psichiatra di struttura, sono a disposizione del personale de “Il Grillo Parlante” che lo consulta solo se ha reale necessità di accedere alle informazioni. La coordinatrice della Comunità Alloggio “Il Grillo Parlante” 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:

- una coordinatrice responsabile;
- sei operatrici socio-sanitarie;



- una cuoca;
- un'ausiliaria;
- un'educatrice professionale;
- due infermiere;
- un medico psichiatra.

La particolare attenzione legata alla cura del sé costituisce elemento fondante della quotidianità all'interno de "Il Grillo Parlante", in modo da sollecitare l'autonomia di ciascuno.

Inoltre gli ospiti che sono in grado partecipano a piccole attività quotidiane che hanno a che fare con la vita all'interno della struttura.

I diversi laboratori espressivi e creativi, attivati nel corso della settimana e programmati nei mesi a seconda della stagione, hanno l'obiettivo di recuperare la sensorialità, di lenire gli stati di ansia e favorire il recupero del movimento e l'appartenenza al proprio ambiente di vita.

Anche le uscite sul territorio singolarmente o a piccoli gruppi, intendono rafforzare l'apertura e il coinvolgimento con lo spazio esterno, creando possibilità e ricchezza di relazione. 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 della persona. Il rapporto quotidiano con gli spazi pubblici, quali il bar, l'edicola, la tabaccheria, i circoli ricreativi (ludici, culturali e sportivi) aiuta gli ospiti a riappropriarsi di una capacità relazionale che contribuisce il consolidarsi di una identità sociale importante.

## SERVIZI OFFERTI

### OSPITALITÀ

Ogni persona che inizia un percorso all'interno de "Il Grillo Parlante" è accompagnata da un progetto assistenziale personalizzato, stabilito e negoziato con l'ente inviante, di durata variabile, a seconda della situazione personale e regolarmente monitorato in modo congiunto.

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 - 7.30	Sveglia Riordino camere	Sveglia Riordino camere Uscita acquisti personali	Sveglia Riordino camere Diavoli Rossi (attività sportiva)	Sveglia Riordino camere	Sveglia Riordino camere	Sveglia Sistemazione approfondita camere	Sveglia Santa Messa
7.00 - 8.00	Rifacimento letti	Rifacimento letti	Rifacimento letti	Rifacimento letti	Rifacimento letti	Rifacimento letti	Rifacimento letti
8.00 - 9.00	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione
	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia
8.30 - 9.00	Distribuzione budget	Distribuzione budget	Distribuzione budget	Distribuzione budget	Distribuzione budget	Distribuzione budget	Distribuzione budget
	Cura del sé	Cura del sé	Cura del sé	Cura del sé	Cura del sé	Cura del sé	Cura del sé
9.00 - 12.00	Attività esterne (tir. form.) Visite mediche	Attività esterne (tir. form.) Visite mediche	Attività esterne (tir. form.) Visite mediche	Attività esterne (tir. form.) Visite mediche	Attività esterne (tir. form.) Visite mediche	Attività esterne ludiche	Santa Messa o visione TV
	Uscita di gruppo per acquisti personali	Gruppo Giardinaggio o Uscita di gruppo	Colloqui con psichiatra Verifiche con CSM	Gruppo Cura del sé	Uscita di gruppo Maggio, giugno, luglio, agosto, settembre Gita	Gruppo attività interne	Passeggiata o giochi di società
11.30 - 12.00		Preparazione sala da pranzo	Preparazione sala da pranzo	Preparazione sala da pranzo	Preparazione sala da pranzo	Preparazione sala da pranzo	Preparazione sala da pranzo
	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia
12.00 - 12.30	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
12.30 - 13.00	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo	Ripristino sala da pranzo
13.00 - 14.30	Caffè e riposo	Caffè e riposo	Caffè e riposo	Caffè e riposo	Caffè e riposo	Caffè e riposo	Caffè e riposo
15.15 - 16.00	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda
16.15 - 18.00	Attività di gruppo Laboratorio espressivo	Attività di gruppo Laboratorio espressivo	Attività di gruppo	Attività di gruppo	Attività di gruppo Laboratorio espressivo	Attività di gruppo Laboratorio espressivo	Attività culturali di gruppo
18.00 - 18.30	Preparazione sala	Preparazione sala	Preparazione sala	Preparazione sala	Preparazione sala	Preparazione sala	Preparazione sala
18.30 - 19.00	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia	Terapia
19.00 - 22.00	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione	Visione film / Attività di socializzazione



## SPAZI E SERVIZI COMUNI

La Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante" è strutturata su 3 piani, raggiungibili anche con un ascensore. La sede è nell'antico palazzo appartenuto alla famiglia Guernelli, il cui nucleo centrale risale ai primi del '600. Nel corso degli anni il palazzo è stato trasformato in luogo di sosta per i viaggiatori e di recente è stato completamente ristrutturato.

Il piano terra presenta i seguenti locali:

- cucina;
- sala da pranzo;
- sala riunioni;
- sala lettura;
- sala tv;
- sala ascolto musica;
- laboratorio attività;
- 3 servizi igienici.

Salendo lo scalone, al piano rialzato, si trova:

- uno spogliatoio uomini, per il personale, con annesso un bagno;
- uno spogliatoio donne, sempre per il personale, con annesso un bagno;
- un ampio terrazzo adibito a stenditoio da cui si accede a due locali che vengono utilizzati come deposito abiti e guardaroba per gli ospiti;
- un servizio igienico.

Al primo piano è collocata:

- l'infermeria;
- l'ufficio della coordinatrice;
- 1 deposito per i detersivi;
- 4 camere singole con bagno;
- 3 camere doppie con bagno;
- 1 bagno attrezzato con docce per disabili.

Al secondo piano troviamo:

- la lavanderia;
- 2 camera singola con bagno annesso;
- 4 camere doppie con bagno;
- 1 bagno in comune;
- 2 depositi.

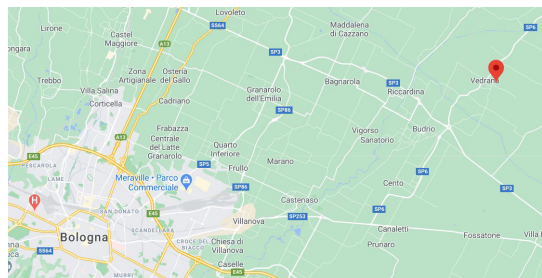
L'esterno della struttura è dotato di un ampio giardino, attrezzato anche come zona relax e pranzo per il periodo estivo.

Durante la bella stagione nel giardino vengono svolte attività ricreative con gli ospiti.

## ACCESSIBILITÀ

“Il Grillo Parlante” si trova a Vedrana di Budrio ed è raggiungibile uscendo dal casello autostradale Bologna Interporto, seguendo le indicazioni per Budrio.

Alle porte del paese di Budrio si trova l’indicazione per Vedrana, piccola frazione a circa 5 Km, dove, nei pressi del centro, in via Lumachina, si trova la struttura.



## SERVIZI ALBERGHIERI

### Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal personale interno di cooperativa sociale Ambra. I pasti vengono serviti e consumati nella sala da pranzo della struttura. Oltre ai tre pasti principali, colazione, pranzo e cena, è servita una merenda a metà pomeriggio.

Soprattutto durante i mesi estivi viene prestata grande attenzione all'idratazione degli ospiti.

I pasti principali vengono serviti ai seguenti orari:

- colazione ore 8.00;
- pranzo ore 12.00;
- merenda pomeridiana ore 16.00;
- cena ore 18.30-19.00.

I pasti sono preparati direttamente nella cucina della struttura da personale specializzato, con ingredienti sempre freschi e naturali.

Sia il pranzo che la cena comprendono un primo, un secondo abbondante con contorno, pane, frutta e/o dolce. È prevista la variazione continua dei menù, anche in base alle preferenze e necessità espresse dagli ospiti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari, mediante menù predisposti ogni settimana.

I pasti saranno personalizzati in funzione delle preferenze ed esigenze di dieta di ciascun ospite. Il menù del giorno, previsto, se giustificato da esigenze patologiche particolari, può rispondere ai criteri delle “diete cremose” e sarà somministrato con la presenza di un operatore in rapporto uno a uno.

La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina e 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).

### Alloggio

Gli ospiti sono alloggiati in unità abitative come in precedenza elencato (cfr “Spazi e servizi comuni”). In caso di condivisione delle camere, il personale tiene conto delle soggettività, delle risorse, dei progetti assistenziali personalizzati e delle capacità di ciascun ospite.

## **SERVIZI 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 ad uso comune.

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.

## **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.

Al momento dell'ingresso a "Il Grillo Parlante", il personale provvede ad apporre su tutta la biancheria e in ogni capo un codice numerico. Di tutta la dotazione avuta all'ingresso viene preparato apposito inventario.

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

La raccolta della biancheria personale avviene più volte al giorno, a seconda del bisogno.

In caso di necessità gli operatori aiutano gli ospiti nel cambio, ma la tendenza è quella di spronare ad una forma di autonomia nel vestirsi e svestirsi.

Tutta l'equipe de "Il Grillo Parlante" attiva sinergie, affinché ogni momento di quotidianità assuma un preciso significato volto alla cura del sé e che richiede il coinvolgimento attivo della persona.

Tutti i giorni il personale addetto provvede alla distribuzione dei capi puliti, che vengono riposti nei luoghi deputati. Lo stesso personale prepara ogni giorno gli abiti che gli ospiti indosseranno.

I capi personali vengono lavati, asciugati e stirati dal personale de "Il Grillo Parlante", mentre la biancheria piana viene lavata all'esterno, servendosi di fornitori inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati, utilizzando idonei impianti ed attrezzature. Il ritiro e la consegna avvengono una volta alla settimana.

Le operazioni di consegna della biancheria all'esterno sono eseguite utilizzando criteri che prevedono l'emissione di documenti idonei a garantire controlli in entrata. Il cambio della biancheria piana viene eseguita di norma tutti i giorni e comunque tutte le volte in cui se ne ravvisa la necessità.

## **TRASPORTO OSPITI**

Per gli ospiti de "Il Grillo Parlante" viene utilizzato, per gli spostamenti relativi alle attività quotidiane o ad eventuali gite o vacanze, un pulmino a 9 posti che viene sanificato e igienizzato secondo necessità e viene soggetto a manutenzione costante e programmata. Per il trasporto sanitario in caso di ricovero ordinario o di emergenza ci si rivolge direttamente al 118.

## **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 e tabacco), ticket, presidi sanitari.

Le spese mensili sono costituite da tutti gli scontrini fiscali e le eventuali fatture che comprovano le prestazioni attivate ad ogni singolo ospite. 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.

## **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.

## **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 il servizio di pedicure e manicure, taglio di capelli, eventuali periodi di vacanza e soggiorno al di fuori della struttura.

Le eventuali spese al di fuori della retta vengono comprovate da regolare scontrino fiscale e fatturate alla fine di ogni mese.

## **SERVIZI SOCIO SANITARI**

### **Assistenza di base**

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

Quotidianamente è previsto:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche e nella vestizione;
- accompagnamento, in caso di bisogno, nelle routine quotidiane legate al sonno, alla cura del sé e al pasto;
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine del turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito;
- presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno.

### **Assistenza medico-sanitaria**

Tutti gli ospiti de "Il Grillo Parlante" 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 dr. Giuseppe Franzoni.

Il medico psichiatra è presente in struttura per la durata complessiva di 10/15 ore al mese e garantisce una reperibilità telefonica 24h/24h.

Nella sua attività sono previste riunioni e colloqui con gli ospiti, colloqui con i parenti, rapporti e relazioni con i servizi inviati, eventuali modifiche delle terapie. Una volta al mese è presente in equipe con tutto il personale per fare il punto sui casi.

### **Assistenza infermieristica**

Il servizio infermieristico consiste nella preparazione, somministrazione e supervisione nell'assunzione dei farmaci. Le terapie orali e non, prescritte dal medico, vengono agli orari prestabiliti somministrate dagli infermieri, che si accertano dell'effettiva assunzione da parte degli ospiti.

### **Servizio educativo-riabilitativo**

La presenza di un educatore in struttura consente di attivare percorsi significativi, laboratori ed attività rivolti al gruppo degli ospiti. Nel tempo, l'attività di pittura, uno dei percorsi maggiormente condivisi con gli ospiti, ha consentito di organizzare mostre aperte al pubblico, che hanno riscontrato grande successo sul territorio.

La partecipazione al carnevale di Vedrana, preceduto dalla preparazione delle maschere, dei costumi e del carro, è diventata ormai tradizione e tutti gli anni la sfilata per il paese costituisce il momento culmine di un lavoro costruito passo dopo passo attraverso il coinvolgimento attivo degli ospiti.

Nella quotidianità, anche l'organizzazione degli spazi, soprattutto dopo la recente ristrutturazione, 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.

### **Servizio di coordinamento**

La coordinatrice, Pedrini Marica, è a disposizione degli ospiti e dei familiari dal lunedì al venerdì. Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento telefonando in struttura. La coordinatrice si occupa di mantenere i contatti con gli enti inviati, gestire i rapporti con i familiari, oltre che occuparsi delle relazioni con il personale presente in struttura.

### **Assistenza religiosa**

A tutti gli ospiti che lo desiderano è possibile partecipare alla Santa Messa domenicale e festiva presso la parrocchia di Vedrana.

## RETTE

La retta di ingresso è stabilita dal contratto in essere con il DSM ed è pari a 108.00 €+ IVA 5% al giorno e può subire un adeguamento ISTAT, come previsto da contratto firmato fra le parti.

## MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONI

L'inserimento a "Il Grillo Parlante", se le condizioni della persona lo consentono, dovrà avvenire in modo graduale, al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto residenziale.

Il servizio inviante attiva una richiesta di inserimento che viene valutata sia dal medico psichiatra, responsabile sanitario, sia dalla coordinatrice. Se e si verificano le condizioni per un inserimento, viene attivato un percorso di maggiore conoscenza reciproca, attraverso il recupero di tutte le informazioni importanti che riguardano la persona.

A questo percorso seguono due visite dell'ospite presso la Comunità Alloggio, accompagnato dagli enti inviati e durante la seconda l'ospite si ferma a pranzo, in modo da prendere contatto con l'ambiente e tutte le altre persone che abitano la struttura. Di questi progressivi passaggi viene informato tutto il personale e il medico responsabile di struttura provvede ad attivare il quadro sanitario della persona.

Prima dell'ingresso, nel caso vi sia necessità, è possibile che vengano richieste certificazioni sanitarie aggiuntive ed aggiornate.

L'ospite viene sempre informato di tutti i passaggi, con l'obiettivo di realizzare un percorso di informazione e, là ove sia possibile, di responsabilizzazione. Dal momento in cui la persona entra a "Il Grillo Parlante" inizia una fase di osservazione della durata di 90 giorni, al termine dei quali viene scelto un operatore di riferimento, con il quale il nuovo ospite dimostra di avere maggiori affinità. Data la natura della Comunità Alloggio, le eventuali Dimissioni saranno concordate con il servizio inviante.

## 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 la retta giornaliera stabilita dal contratto con il DSM è la seguente:

- dal 1° al 15° giorno di assenza, 80 % del costo complessivo giornaliero di riferimento;
- dal 16° al 30° giorno di assenza, 50% del costo complessivo giornaliero di riferimento.

## UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti a "Il Grillo Parlante" sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. È tuttavia possibile personalizzare la propria stanza con oggetti portati da casa. Essi non devono nuocere all'integrità della persona, per cui verranno di volta in volta valutati al momento dell'ingresso.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIE

1. Rispetto delle comuni regole di convivenza:
  - È assoluto divieto fumare nelle camere da letto e negli ambienti comuni;
  - Rispetto degli orari ai pasti (pranzo ore 12.00 e cena ore 19.00)
2. Si possono ricevere telefonate da parte dei familiari e amici fino alle ore 20.00.
3. L'uso e il possesso del cellulare sono concordati al momento dell'ingresso.
4. Le visite dei parenti devono essere concordate con il Coordinatore della Struttura.
5. Ogni giorno l'ospite riceverà la sua quota di diaria per necessità personali, la cifra giornaliera sarà concordata al momento dell'ingresso, e rivalutata durante elaborazione dei PAI.
6. Le uscite dalla struttura avvengono in modo individuale o di gruppo secondo programmi concordati.
7. Nel primo mese di permanenza in Comunità non si potranno avere visite da parte di familiari e amici, al fine di agevolare l'inserimento nella comunità stessa.
8. Si deve sempre essere responsabili degli ambienti comuni della casa e dei propri oggetti personali, collaborando per il buon andamento della Residenza.

## ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dei servizi invianti negli orari concordati, previa comunicazione alla coordinatrice. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere del personale e che non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri fruitori del servizio. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici non sono consentite.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

La Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante" si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo in occasione di riunioni pubbliche.

### 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 di equipe e a partecipare alla riqualifica professionale, dove ciò sia possibile. Sono inoltre previste ore mensili di equipe volte all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti, con la presenza, una volta al mese, del medico psichiatra, con l'obiettivo di recuperare e attivare risorse nel caso di difficoltà emotiva e relazionale da parte del personale, oltre che feedback sui casi

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale la persona, 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. La Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante" dispone di protocolli e procedure specifiche revisionate ogni anno.

## **STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, viene privilegiata la comunicazione quotidiana non solo con gli ospiti, ma anche con i familiari e gli enti inviati. Inoltre la presenza quotidiana della coordinatrice in struttura, consente di attivare una comunicazione chiara e immediata in caso di problemi o di richieste.

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

"Il Grillo Parlante" 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 D.Lgs 196/2003 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 e per motivi strettamente professionali.

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

La Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante", indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

## **EGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da "Il Grillo Parlante" 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.

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





## **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 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 "Il Grillo Parlante", funziona permanentemente 24 ore su 24.

## **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.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La direzione della Comunità Alloggio "Il Grillo Parlante" 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 educativo nei confronti dell'assistito.

## **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 PAI.

## **NORME RELATIVE AL PERSONALE DIPENDENTE**

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.

### **PERSONALE EDUCATIVO E SOCIO-SANITARIO**

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 e la presenza delle operatrici 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 educativo e socio sanitario è tenuto a:

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

### **DIRITTO ALLA PRIVACY**

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed 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 ospiti, i loro familiari e gli enti invianti 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 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, la coordinatrice è tenuta 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 (RE)  
Tel. 0522 515174 - Fax 0522 271245  
segreteria@ambrasociale.coop

### **Ufficio Coordinamento Il Grillo Parlante**

Via Lumachina, 1 - Vedrana di Budrio (BO)  
Tel. 051 6929142  
pedrini.m@ambra-soc

## 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 de "Il Grillo Parlante", 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 s.p.a.

Se necessario ed 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)