



**RONDINE**  
B U D G E T   D I   S A L U T E

**Carta dei servizi**



## PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento indirizzato a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra gestore e utenti.

La Carta dei Servizi però non è solamente uno strumento informativo, è una dichiarazione d'impegno che il gestore realizza per gli utenti, per se stessa e per gli Enti Locali con i quali intrattiene relazioni. Uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi rendendo esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il servizio.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e i propri utenti in termini di informazione, raggiungimento di obiettivi specifici, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela, periodicamente aggiornata e modificata, in ragione dei cambiamenti che investono il Servizio.

- Uguaglianza: il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- Continuità: le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- Partecipazione: gli utenti e la famiglia vengono informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e coinvolti nell'elaborazione del progetto individualizzato;
- Professionalità: si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- Co-progettazione con i servizi del territorio: il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

Con la Carta dei Servizi, Società Dolce intende mantenere il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, garantendo informazioni trasparenti, adozione di standard di qualità da parte del Servizio, valutazione continuativa della progettazione e semplificazione delle procedure inerenti la partecipazione dell'utente.



## Indice

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI .....	0
COOPERATIVA SOCIALE - SOCIETA' DOLCE.....	2
CODICE ETICO .....	2
CERTIFICAZIONE QUALITA' .....	2
MISSION.....	2
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	3
Orario di apertura.....	3
Orario segreteria coordinamento.....	3
Ubicazione .....	3
Ambienti .....	4
SERVIZI OFFERTI.....	5
Interventi terapeutico-riabilitativi.....	5
IL PERSONALE .....	6
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	7
Modalità di invio.....	7
Modalità di dimissione .....	7
METODOLOGIA DI LAVORO .....	8
L'osservazione .....	9
La programmazione delle attività' .....	9
Verifiche.....	9
Valutazione del grado di soddisfazione .....	9
STANDARD DI QUALITA' .....	10
SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	10
NORMATIVE DI RIFERIMENTO .....	10
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI.....	10

## COOPERATIVA SOCIALE - SOCIETÀ' DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini ai disabili, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nella varie tappe del percorso, crediamo infatti che sia l'unico approccio possibile per capire le esigenze.

## CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

## CERTIFICAZIONE QUALITÀ'

UNI EN ISO 9001:2015

UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI

Rating di legalità \*\*\* con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

Qualità Salute Sicurezza e Ambiente

## MISSION

La Mission e gli obiettivi di Spazio Rondine si identificano e conseguono ai principi e ai valori esplicitati nel Piano Attuativo della Salute Mentale 2009-2011 della Regione Emilia-Romagna. La Riabilitazione è un percorso evolutivo rivolto all'autonomia che permette il potenziamento delle risorse personali e un cambiamento nella percezione di se stessi, incidendo favorevolmente sulla possibilità di esprimere un ruolo attivo.

La Mission di Spazio Rondine è il perseguire un miglioramento della qualità di vita dell'utenza attraverso il rafforzamento, il nutrimento e il mantenimento degli aspetti sani, favorendo l'integrazione sociale e il senso di appartenenza ad una comunità.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Spazio Rondine è una struttura sanitaria psichiatrica ubicata in via Sebastiano Serlio 25/2 (Bologna), elabora ed attua progetti educativi – riabilitativi personalizzati che prevedono interventi individuali e/o di gruppo, da svolgere **sia all'interno che all'esterno della struttura.**

Il servizio è rivolto a cittadini seguiti dal DSM-DP di Bologna, in carico agli ambulatori dei Centri di Salute Mentale/ NPIA/NPEE che presentino problematiche di tipo psichiatrico medio-grave e che necessitino di un percorso educativo -riabilitativo

Il programma riabilitativo e la sua valutazione sono frutto della condivisione tra equipe del Centro, l'utente, gli operatori del CSM, i referenti affettivi primari ed eventuali altri soggetti coinvolti.

I percorsi educativi – riabilitativi attivati sono mirati a supportare le persone nel consolidare e rafforzare abilità e competenze e nell'affrontare e superare difficoltà e fragilità.

In quest'ottica gli interventi vengono strutturati valutando sia le risorse presenti nella vita della persona, come abilità, interessi, desideri, famiglia e legami amicali/affettivi, sia le aree nelle quali compaiono fragilità e disabilità.

Il percorso educativo- riabilitativo, a seconda degli obiettivi può avvalersi di interventi che vengono diversamente strutturati: individuali o in gruppo, a mediazione strumentale o utilizzando il dialogo, nel Centro o nei **setting di vita** dei destinatari degli interventi.

Gli obiettivi educativi – riabilitativi si riferiscono alla dimensione del vivere quotidiano, autonomie e relazioni, ai processi di comprensione dei vari contesti di vita e all'acquisizione delle modalità per affrontare e gestire tali ambiti.

Vengono organizzate attività ed eventi anche al di fuori dell'orario di apertura del Centro, per questo motivo l'accesso al Centro è regolato mediante appuntamento.

E' prevista la possibilità di organizzare iniziative per modulare gli interventi sugli effettivi bisogni/interessi degli utenti.

L'orario di apertura di Spazio Rondine infatti è funzionale, oltre alla svolgimento di attività/interventi all'interno della struttura, alla pianificazione di attività/interventi esterni ed alla strutturazione di progetti riabilitativi mirati all'integrazione delle persone nel proprio territorio e nei contesti di vita.

Gli educatori sono presenti in struttura quotidianamente dal lunedì al venerdì e a rotazione il sabato, con continuità nell'arco dell'intero anno.

I tempi dei progetti educativi – riabilitativi sono definiti dall'accordo quadro con il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche per la realizzazione di percorsi riabilitativi con modalità Budget di Salute.

### Orario di apertura

Le attività di Spazio Rondine si svolgono dal lunedì al sabato nella fascia lavorativa 08:00-20:00.

A cadenza settimanale è prevista una giornata dedicata alle attività sportive dalle ore 18,00 alle ore 24,00.

In alcuni week end sono previste iniziative sul territorio finalizzate alla partecipazione degli utenti ad eventi culturali, musicali, teatrali e sportivi.

### Orario segreteria coordinamento

Il coordinatore è presente in struttura prevalentemente dalle ore 9.00 alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì. Eventuali esigenze particolari possono, in qualunque momento, venire segnalate.

### Ubicazione

Lo Spazio Rondine è situato in Via Sebastiano Serlio, 25/2 presso il Quartiere Navile a Bologna(Tel. 051/476669).

E' facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (autobus n° 21).



## Ambienti

La Struttura è disposta su un piano e vi sono i seguenti ambienti:

- Ingresso/ Sala accoglienza
- Ufficio/Segreteria
- Servizi igienici per il personale
- Sala laboratorio di attività
- Cucina uso operatori

## SERVIZI OFFERTI

### Interventi terapeutico-riabilitativi

Le attività terapeutico-riabilitative che concorrono al raggiungimento degli obiettivi definiti nel Progetto Personalizzato in Budget di Salute si distinguono in:

#### Attività individuali

- Cura di sé
- Colloqui
- Attività sulla relazione e sull'integrazione sociale
- Supporto per l'acquisizione e l'implementazione delle autonomie personale

#### Attività di gruppo

- Accoglienza
- Laboratorio di sartoria
- Laboratorio di lavorazione ceramica
- Attività di Computer
- Laboratori espressivi
- Uscite culturali
- Attività di cinema esterno
- Attività sportive: basket, calcio, pallavolo, ginnastica dolce nella palestra del CD, piscina, bocce e bocchette.
- Progetti di attività di comunità (P.a.co)
- Soggiorni
- Attività di integrazione sociale con le famiglie

## IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione.

Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata

Le figure professionali previste sono:

### **Coordinatore Responsabile**

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovrintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

### **Coordinatore**

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i famigliari e i committenti.

### **Educatore professionale**

È responsabile della programmazione e della realizzazione dei Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

### **Tecnico sportivo**

Svolge con titolarità ed autonomia professionale gli interventi psicomotori in ambito preventivo ed educativo diretti a promuovere la salute e armonizzare lo sviluppo della personalità.

Possiede una formazione teorica e pratica nelle aree dello sviluppo fisico, della pedagogia, del gioco, delle categorie psicomotorie dell'azione, del tono muscolare, della postura, della comunicazione non verbale, nella osservazione psicomotoria e nella metodologia di conduzione del gruppo.

Lavora in équipe multidisciplinari, stimola i gruppi e le singole persone a perseguire l'obiettivo di reinserimento sociale definendo interventi psicomotori individuali e/o di gruppo che si integrano con quelli progettati e proposti dalle altre figure professionali.

### **Maestra d'Arte**

Si propone come risposta alla richiesta di persone che vogliono imparare a cucire, fornisce le nozioni base per il taglio ed il cucito dei principali capi di vestiario e non solo.

Fornisce le nozioni base per l'utilizzo delle macchine da cucire, sia semplici che da ricamo approfondisce laddove è possibile la qualità dei piccoli lavori di cucito e delle riparazioni.



## MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

### Modalità di invio

Il CSM, che ha in carico la persona, definisce la natura del bisogno, i risultati attesi, l'articolazione degli interventi, le risorse necessarie, le responsabilità professionali e di servizio, i tempi e le modalità di verifica, coordinando tutte le risorse disponibili.

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato viene stilato dal CSM inviante a partire da un profilo complessivo dell'utente che tenga conto dei suoi punti di forza e dei livelli di disabilità nelle diverse aree; questo consente di darsi obiettivi riabilitativi in linea con le reali necessità della persona e di definire correttamente criteri di priorità.

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato è incentrato sulla persona e non sui servizi disponibili, la cui attivazione è subordinata agli obiettivi individuati. Questo consente la massima personalizzazione degli interventi e la scelta degli strumenti e delle risorse più appropriati in relazione al singolo e in linea con l'obiettivo generale di un progressivo miglioramento delle condizioni di salute e dello stile di vita delle persone in carico al DSM.

Il PTRP è un documento in forma di contratto terapeutico riabilitativo condiviso e sottoscritto con tutti i soggetti coinvolti (utente, famiglia, partner sociale e altri partner) all'interno del quale vengono definiti: le aree di intervento, le attività da realizzare, gli attori coinvolti, la durata, il numero e la frequenza delle verifiche, i costi complessivi del progetto e eventuali risorse aggiuntive messe in campo dal paziente, dai suoi familiari o da altri attori coinvolti.

### Modalità di dimissione

La proposta di dimissione può essere avanzata dal paziente, dal CSM di riferimento, delle agenzie del Privato Sociale coinvolte o da altri eventuali partner.

La dimissione, in genere, è legata a:

- Non adesione al progetto da parte del paziente
- Decesso del paziente
- Conclusione del progetto

## METODOLOGIA DI LAVORO

Il programma di interventi educativo-riabilitativi si snoda su percorsi che prevedono interventi individuali e di gruppo, articolati su diversi livelli, che si intersecano e concorrono al raggiungimento degli obiettivi individuati per ogni utente.

Il modello teorico di riferimento che sottende l'individuazione degli obiettivi riabilitativi dell'utente e dei conseguenti progetti personalizzati è quello definito biopsicosociale che si pone, nei confronti della persona che soffre di sintomi e disturbi psicopatologici, in una prospettiva olistica e sistemica.

Questo modello ha il merito di cogliere la natura dinamica e reciproca delle interazioni individuo/ambiente superando la prospettiva causa-effetto.

Una persona il cui stato di salute è compromesso, può quindi essere adeguatamente compresa e aiutata considerando tutti i livelli di funzionamento:

- biologico
- psicologico
- socio-relazionale

Per *funzionamento biologico* si intende l'insieme delle funzioni del corpo che definiscono lo stato di salute o di malattia.

Il *funzionamento psicologico* si riferisce alla sfera emozionale, cognitiva e spirituale, ossia al mondo interno che dirige l'elaborazione delle informazioni incidendo sulle modalità e i contenuti della comunicazione intrapsichica e interpersonale, sulla motivazione.

Il *funzionamento sociale* si riferisce al comportamento della persona in relazione a famiglia, amici, autorità, gruppo di coetanei, ed alle aspettative culturali così come alle istituzioni della comunità che influenzano e sono influenzate dall'individuo.

La metodologia di lavoro si sviluppa nelle seguenti fasi:

- analisi dei bisogni degli utenti da parte dell'operatore di riferimento attraverso la prima fase di osservazione, che viene realizzata attraverso interventi individuali che permettono una reciproca conoscenza e creazione di un'alleanza di lavoro;
- definizione conseguente di obiettivi riabilitativi della persona;
- realizzazione, in condivisione con l'utente, del progetto personalizzato attraverso l'individuazione degli strumenti riabilitativi (attività di gruppo esterne/interne e individuali) mediante i quali raggiungere gli obiettivi stessi;
- valutazione del raggiungimento degli obiettivi del progetto personalizzato attraverso verifiche realizzate all'interno dell'equipe di Spazio Rondine e quelle con i CSM invianti (titolare del progetto) ed eventuali altre Agenzie coinvolte;

Spazio Rondine opera in modo integrato ed effettua un lavoro di rete sul territorio (collaborazioni con associazioni, Enti, Quartieri), che offre risorse che possono essere funzionali alla realizzazione degli obiettivi concordati, attraverso un'ottica di integrazione sociale.

Strumenti fondamentali del lavoro socio-riabilitativo sono tutti gli interventi individuali e di gruppo svolti sia all'interno che all'esterno del Centro; interventi che mirano alla conquista delle autonomie degli utenti, allo sviluppo di competenze specifiche e al benessere, privilegiando i contesti di vita territoriali.

Sono previsti, inoltre, progetti riabilitativi volti al mantenimento delle abilità residue, al recupero e al potenziamento delle relazioni significative presenti nella rete sociale dell'individuo e alla valutazione relativa ai requisiti per accedere ad attività lavorative o a percorsi di formazione.

Per poter garantire e assicurare un'organizzazione del lavoro realmente efficiente e funzionale sono attivi strumenti per la formalizzazione di ogni processo lavorativo. Ciò consente anche il reperimento puntuale di informazioni, l'individuazione delle responsabilità e la trasparenza dei ruoli.

L'elaborazione di questi strumenti è continua e sottoposta a verifica periodica.

La metodologia di lavoro del Centro passa attraverso alcuni momenti importanti:

- L'osservazione
- la programmazione delle attività e l'elaborazione dei Progetti Individualizzati
- i momenti di verifica.

## L'osservazione

L'incontro/colloquio di conoscenza dell'utente da parte del/degli operatore/i di riferimento dei servizi attivati avviene presso questi ultimi o al CSM.

Segue un periodo di osservazione attraverso incontri e colloqui di conoscenza finalizzati alla:

- creazione di una relazione di fiducia;
- reciproca conoscenza;
- valutazione condivisa di competenze, nodi problematici, bisogni ed interessi dell'utente in relazione agli obiettivi individuati dalla équipe di riferimento del CSM;
- individuazione di obiettivi più specifici ed articolati

## La programmazione delle attività

La programmazione rappresenta un aspetto fondamentale dell'organizzazione del Centro, ed è discussa durante le riunioni di équipe. La programmazione riguarda due ambiti principali:

- l'aspetto tecnico-organizzativo, relativo all'organizzazione e la gestione del Centro e delle attività.
- l'ambito educativo-riabilitativo, in cui la scelta delle attività avviene attraverso l'analisi dei bisogni dell'utente e l'individuazione delle risorse disponibili.

## Verifiche

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- nella riunione dedicata alla riflessione sui casi che si tiene settimanalmente all'interno del Centro
- nelle riunioni co-gestite con i referenti del CSM

All'interno del PRTP sono chiaramente definiti i tempi delle verifiche a cui partecipano il paziente ed eventualmente i suoi familiari, i referenti del CSM, i rappresentanti delle agenzie del privato sociale coinvolte e tutti gli altri attori coinvolti.

Le verifiche servono a valutare il raggiungimento degli obiettivi concordati nel progetto personalizzato e rimodulare eventualmente obiettivi e tempi dello stesso.

Le verifiche servono, inoltre, a valutare il livello di apprezzamento e di adesione del paziente al progetto che si è pensato con lui e per lui.

## Valutazione del grado di soddisfazione

Ogni anno, entro il mese di dicembre, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, viene somministrato questionario di soddisfazione, la lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.

## STANDARD DI QUALITA'

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.

Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, familiari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.

Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca ricevendo risposta scritta entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

Sarà cura del coordinatore del settore rispondere entro quindici giorni in forma scritta.

## NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi ed accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

## PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

Telefono 051/476669

Mail: [info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it); [abba@societadolce.it](mailto:abba@societadolce.it)