

COMUNITÀ  
ALLOGGIO  
**VILLA  
VITTORIA**

CARTA DEI SERVIZI



**Villa Vittoria**  
COMUNITÀ ALLOGGIO



## BENVENUTI IN VILLA VITTORIA

Gentile Signor\* questo documento costituisce la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio "Villa Vittoria". In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

"Villa Vittoria" è una struttura a carattere socio-educativo e riabilitativo autorizzata al funzionamento dalla Regione Emilia Romagna e facente parte del gruppo Proges.

Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate con esperienza, formazione continua e co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso di cura personalizzato che miri al raggiungimento di un equilibrio psico-fisico, dunque al miglioramento della qualità di vita, attraverso il perseguimento di obiettivi personali.

## LA STRUTTURA

Villa Vittoria è una comunità alloggio autorizzata al funzionamento come centro socio-riabilitativo per disabili con D.G.REG 564/20000 integrata e modificata dal D.G.R. 1423/2015 per un complessivo di 20 posti letto destinati ad utenti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per trattamenti psicosociali volti alla riacquisizione di ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto.

La struttura è una villa localizzata a Filo d'Argenta e si compone da due unità abitative vicine, all'interno di un ampio parco attrezzato, dove troviamo 1 circolo/laboratorio open-space destinata agli interventi riabilitativi prevalentemente di gruppo, 1 serra.

L'ampiezza degli spazi e la strutturazione della villa, permettono sia lo svolgimento di attività gruppali sia la possibilità di ritrovare spazi relax per se stessi. L'ampio spazio esterno, utilizzato durante i mesi primaverili, estivi e nelle belle giornate autunnali, è luogo di attività riabilitative-socializzanti, oltre che di momenti conviviali che coinvolgono tutto il gruppo.

Le attività sviluppate sono finalizzate al mantenimento delle abilità possedute o alla riacquisizione di abilità, in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto.

## INSERIMENTO E DIMISSIONI

Il target è rappresentato da utenti, uomini o donne, di età compresa tra 18 e 65 anni, con psicopatologia complessa ma con margini di miglioramento clinico e funzionale per i quali è necessario realizzare un piano di trattamento evolutivo del funzionamento personale, sociale e lavorativo. La dimissione, in accordo con il CSM inviante, può essere indirizzata anche verso strutture socio-sanitarie.

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

Prima dell'effettivo ingresso, il CSM inviante presenta il nuovo assistito al responsabile sanitario e al coordinatore, utilizzando una serie di informazioni che tendono a valutare le condizioni psicofisiche dell'ospite, le informazioni sanitarie, sociali, familiari, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso.

Una volta concordata la data di ingresso, si procede all'inserimento dell'ospite e, contestualmente, alla formalizzazione del consenso informato al trattamento e alla condivisione delle regole della struttura. Inizia quindi il periodo di osservazione della durata di un mese, a cui segue l'attribuzione di un educatore di riferimento e la formalizzazione del Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP).

Al momento dell'ingresso viene attivata, da parte del medico psichiatra, la cartella clinica personale, che contiene tutte le informazioni che riguardano la salute dell'assistito, desunte da un colloquio anamnestico oltre che dalla documentazione presente al momento dell'ingresso.

## LA NOSTRA MISSION

La Residenza Villa Vittoria si occupa di interventi terapeutici e riabilitativi in pazienti affetti da disturbi psichici stabilizzati, seguiti principalmente dal DSM di Ferrara, ma sono possibili inserimenti provenienti da altre province. Ogni progetto terapeutico è attuato nella logica della riabilitazione e della de-istituzionalizzazione, per cui ha una durata specifica.

Gli interventi sono pensati come stimolazioni costanti, di intensità calibrata sulle necessità/possibilità dell'individuo, per accrescere la consapevolezza del proprio essere-nel-mondo e accompagnare nel difficile percorso di apprendere dall'esperienza, al fine di ottenere un miglioramento nelle modalità di gestione della propria esistenza. Gli scopi concreti di tale percorso sono l'acquisizione di maggiori autonomie sui principali determinanti di salute: l'asse del lavoro, della socialità e dell'abitare.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con l'assistito che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un coinvolgimento imprescindibile dell'utente, elabora progetti riabilitativi e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale presente a Villa Vittoria aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo.

L'equipe di lavoro, presente sulle 24 ore, si compone di:

- 1 coordinatore responsabile
- 1 medico psichiatra
- 7 operatori socio-sanitari
- 3 maestri d'arte
- 3 infermieri professionali
- 3 educatori professionali
- 1 cuoca

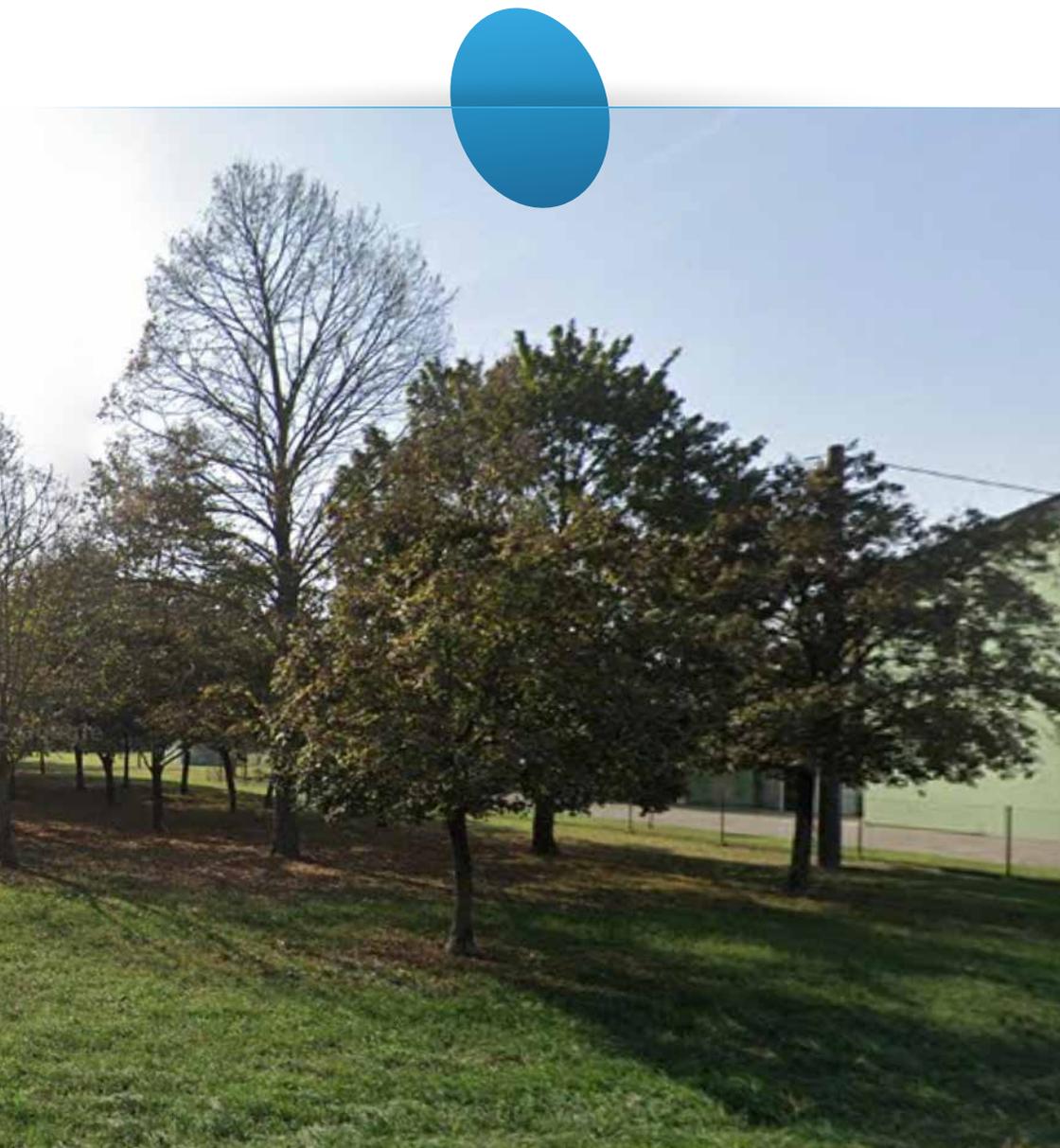
## PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da Villa Vittoria si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **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.
- **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:** Villa Vittoria si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più

idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

- **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 PTP.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** Villa Vittoria 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.



## LA NOSTRA OFFERTA

### ASSISTENZA DI BASE

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

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

### ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti di Villa Vittoria usufruiscono dell'assistenza medica erogata con la presenza dello psichiatra in struttura e, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, nei presidi ospedalieri territorialmente competenti. Le informazioni sulla salute dell'assistito e quelle di tipo infermieristico possono essere richieste rivolgendosi al Direttore Sanitario di struttura, il Dott. Chahriar Makoui, medico psichiatra, presente in struttura due giorni a settimana con reperibilità telefonica tutti i giorni, H24. La gestione delle patologie complesse avviene attraverso la collaborazione con il Medico di Medicina Generale.

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico consiste nella preparazione, somministrazione e monitoraggio delle terapie. Nella rilevazione dei parametri vitali, dei prelievi ematici e dell'approvvigionamento farmaci con relativo controllo scadenze. A questo fine, collabora attivamente con il medico di Medicina Generale.

## SERVIZIO RIABILITATIVO

Le attività riabilitative sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi professionalizzanti, tirocini formativi, partecipazione ad attività sportive e di socializzazione in generale), sia la partecipazione ad attività all'interno della Residenza, come ad esempio il riordino degli spazi, piuttosto che l'attività di cineforum o la cura dello spazio esterno (pollaio-orto-serra). La serra consente la coltivazione di piante che vengono poi vendute presso il mercato di Argenta a partire dal mese di maggio, mentre la coltivazione dell'orto e il relativo consumo dei prodotti che da esso derivano e la presenza di animali da cortile, aiutano la persona ad attivare risorse che hanno a che fare con il ciclo vitale.

In particolare il rapporto privilegiato legato allo scorrere della natura consente all'ospite di fruire di ritmi favorevoli e attivare il senso di responsabilità su ciò che avviene e di rivolgere l'attenzione sul fatto che ogni azione intrapresa ha un proprio significato e produce modifiche importanti sul sistema di riferimento.

Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice riabilitativa. Per ogni ingresso vengono concordati, con i referenti del servizio territoriale, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

L'aspetto della comunicazione e della chiarezza degli obiettivi da raggiungere sono elementi importanti che vengono attivati da tutto il personale di Villa Vittoria, al fine di coinvolgere l'assistito nel proprio Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP). La fase di responsabilizzazione costituisce un cardine fondamentale del processo educativo-riabilitativo e viene perseguito nella sua capillarità. Questo fa sì che l'ospite sia parte integrante del processo, in una cornice in cui tutte le risorse attivate vengono condivise. L'assegnazione di un educatore di riferimento permette un maggiore e migliore monitoraggio di tutto il percorso intrapreso e facilita l'attivazione e il coinvolgimento dell'ospite in attività strutturate (es. laboratorio espressivo, cineforum, gruppo discussione, potenziamento sociale) e in attività ricreative e di socializzazione, pur rimandando all'intera équipe curante la costante presa in carico dei bisogni del paziente.

## ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe della residenza con un planning settimanale, per fornire una continuità dei laboratori attivati in sinergia con le realtà associazionistiche e socializzanti del territorio.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

A tutti gli ospiti che lo desiderano è consentita la partecipazione della santa messa domenicale e festiva presso la parrocchia di Filo d'Argenta.

## SERVIZIO DI COORDINAMENTO

La coordinatrice di Villa Vittoria coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi territoriali invianti, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. La coordinatrice, 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.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito interamente dal personale e viene effettuato in sala da pranzo al seguente orario:

- colazione ore 8.30
- pranzo ore 12.00
- merenda pomeridiana ore 16.00
- cena ore 19.30

Il menù segue la stagionalità degli alimenti, offrendo così pasti sempre variegati. La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti (HACCP, normative sui requisiti strutturali).

### SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

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

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

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

## GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio, gestito dal personale dipendente, provvede a:

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

## RACCOLTA, LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

La raccolta della biancheria prevede la collaborazione dell'assistito che, in caso di bisogno, viene supportato sia dagli educatori che dalle operatrici presenti. La biancheria personale viene raccolta quotidianamente e in questo senso è sollecitato l'ospite affinché provveda autonomamente al cambio dei propri abiti e all'attivazione della lavatrice. Il lavaggio della biancheria personale viene attuato tutti i giorni, il personale addetto provvede alla stiratura dei capi.

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana sono garantiti dai fornitori qualificati, utilizzando idonei impianti e attrezzature. Una volta alla settimana la biancheria piana è ritirata dalla ditta specializzata, che provvede al lavaggio secondo le norme igieniche stabilite, per poi essere riconsegnata in struttura. Per monitorare consegne/ritiro viene emesso un documento idoneo di controllo.

## TRASPORTO OSPITI

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

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

### UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

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

### DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare.

### ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. È opportuno che tali visite non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri fruitori del servizio. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non è consentita.

## COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

### IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

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

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

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli assistiti, alle famiglie, agli enti invianti e agli amministratori. Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica

- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite
- Assicura all'ospite stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

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

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.

## ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

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

formazione obbligatoria del personale.

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

## PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 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.

# CONTATTI

## RECAPITI

Comunità Alloggio "Villa Vittoria"

**Via 8 Settembre 1944, n 95  
44010 Filo D'Argenta Ferrara**

Telefono 0532 856062

[villa.vittoria@proges.it](mailto:villa.vittoria@proges.it)

Versione 00\_2024



Villa Vittoria  
COMUNITÀ ALLOGGIO

## CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

[www.proges.it](http://www.proges.it)

