

Struttura Socio – Riabilitativa Residenziale e Semi-residenziale

“VILLA SANGUINETTI”



Carta dei Servizi



Aggiornamento 03.06.2025

Indice

INTRODUZIONE	3
Cos'è la carta dei servizi?	3
Presentazione della struttura	3
Dove si trova Villa Sanguinetti	4
I principi fondamentali della cooperativa "Il Faggio"	4
Valutazione dei servizi	5
Politica integrata "Qualità Ambiente e Sicurezza" e "Parità di Genere"	5
Standard ed impegni di qualità	6
Formazione del personale	7
Processi d' interfaccia con il cliente	7
Suggerimenti e reclami	8
Modifica attività in caso di emergenza sanitaria	8
Modifiche alle attività in caso di allerta idrogeologica	9
Privacy	9
Rilascio copia del fascicolo sanitario	9
Il Centro Diurno (Semiresidenziale)	10
Modalità di accesso	10
Tariffe	10
L'organizzazione del servizio	10
Servizi offerti	11
Il Servizio Residenziale Socio Riabilitativo	13
Modalità di accesso	13
Tariffe	13
Accoglienza dell'ospite	13
Organizzazione del servizio	13
Servizi offerti	14
Orari di visita	14
Il volontariato	14
Diritti degli ospiti	14
Allegato A – Scheda Segnalazione Reclamo	16

INTRODUZIONE

Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei servizi è uno strumento di **informazione** e di **comunicazione** fondamentale in quanto permette l'attuazione del principio di trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni tenute a far conoscere ai cittadini il rispetto degli standard di qualità adottati nei diversi ambiti di competenza (articolo 32 comma 1, dlgs n.33/2013). Inoltre, attraverso la partecipazione attiva dei cittadini allo svolgimento dell'attività amministrativa si contribuisce al miglioramento continuo dell'Amministrazione.

La Carta dei servizi ha carattere di dinamicità, può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento anche in corrispondenza di modificazioni di natura procedurale o organizzativa dei processi alla base dei servizi erogati (delibera Civit 88/2010 e 3/2012).

All'interno della Carta sono esplicitate le **finalità**, i **criteri** e le **strutture** attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, nonché i nominativi dei referenti e le relative informazioni utili per i contatti: numero di telefono e del fax, indirizzo della sede, giorni ed orari di apertura al pubblico.

Presentazione della struttura

Villa Sanguinetti è una struttura in stile Liberty circondata da un parco donata al Comune di Cairo Montenotte dalla famiglia Crosa con un vincolo di destinazione d'uso in favore dei disabili della Valle Bormida.



Nel 1998 è **stata avviata la prima gestione del Centro Socio-Educativo Diurno per Disabili** dalla Cooperativa Lanza del Vasto, ed in seguito nel 2012 la stessa cooperativa ha affiancato al centro diurno, il servizio residenziale completando la attuale composizione di "Villa Sanguinetti".

Dal mese di dicembre 2023 la cooperativa sociale "Il Faggio" ha assunto la direzione del servizio, subentrando alla precedente gestione.

"Villa Sanguinetti" oggi, è un servizio rivolto ad una utenza adulta caratterizzata da disabilità lieve, medio grave o grave, sia di tipo fisico, psichico che psicofisico.

Il **Centro Socio-Educativo Diurno (Semiresidenziale)** può accogliere un massimo di 24 ospiti con disabilità stabilizzata, provenienti prioritariamente dai comuni del Distretto Socio-Sanitario delle Bormide.

Il centro è aperto tutto l'anno ad eccezioni delle festività riconosciute e del mese di agosto per 5 giorni alla settimana dalle 8.00 alle 17.00.

Per questo servizio è garantito l'accompagnamento per tutti gli ospiti da casa al centro e viceversa.

Le attività svolte presso il Centro Diurno sono orientate ai seguenti obiettivi:

- promuovere la socialità e le competenze relazionali degli ospiti;
- favorire la permanenza della persona disabile all'interno del nucleo familiare;
- supportare i caregiver nella gestione della quotidianità;
- sostenere e promuovere le abilità residue degli ospiti;
- favorire l'avvio di processi di integrazione nella comunità territoriale.

Il **Servizio Residenziale** si configura come una **Struttura Socio-Riabilitativa Residenziale per Disabili**, rivolta ad un massimo di 10 ospiti.

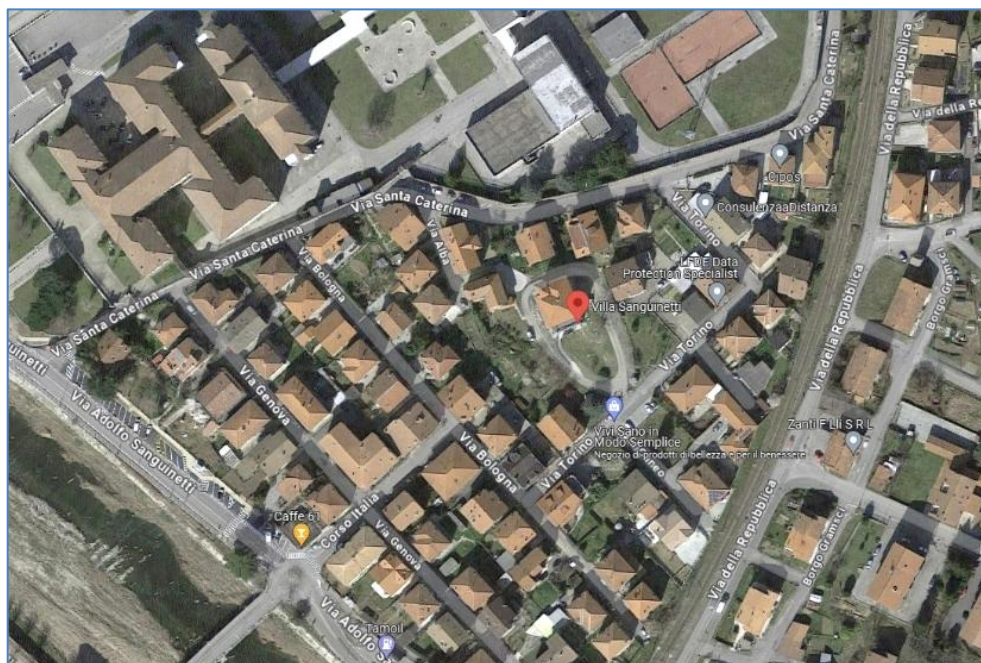
È realizzato in ordine ai seguenti obiettivi:

- rafforzamento delle abilità e delle autonomie della persona attraverso lo svolgimento di attività quotidiane (igiene personale, vestizione, gestione del tempo notturno etc.);
- potenziamento delle abilità sociali e rafforzamento del gruppo attraverso la realizzazione di esperienze comuni significative ed importanti;
- sostegno e sollievo al nucleo familiare di riferimento.

Dove si trova Villa Sanguinetti

Via Torino 11, Cairo Montenotte

Telefono 019 502305



CONTATTI

Cooperativa Sociale Il Faggio
Via Cesare Battisti 2/3 17100 Savona
Telefono: 019 801664
Fax: 019 8428189

E-mail: info@ilfaggiocoop.it

Ufficio qualità: qualita@ilfaggiocoop.it

Coordinatore Alessandra Avigo: a.avigo@ilfaggiocoop.it

I principi fondamentali della cooperativa “Il Faggio”

La Cooperativa Sociale “Il Faggio” ha lo scopo di fornire servizi sociosanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, persone con disabilità fisica e psichica, anziani e minori. Nasce nel 1980 ed ha la sede legale a Savona in *via Cesare Battisti 2/3*.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è www.ilfaggiocoop.it

L'organizzazione e la gestione della struttura residenziale e la conseguente erogazione dei servizi, si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

- **Dignità della persona:** *la struttura organizzativa e gestionale è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni assistenziali, un sensibile supporto alla famiglia, dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita nel pieno rispetto della dignità della persona. Principio fondamentale è, infatti, il riconoscimento della centralità della persona disabile.*
- **Umanizzazione delle attività:** *lo svolgimento delle attività quotidiane vede impegnato personale specializzato e formato.*
Oltre alla necessaria cura riservata all'assistenza tutelare, particolare attenzione viene rivolta alle attività di socializzazione e quando possibile di inserimento lavorativo.
- **Integrazione:** *La struttura residenziale è impegnata a dare corso alla piena collaborazione con il territorio, con le scuole, con le strutture ludico-sportive e con tutte le altre strutture sociali vicine in modo tale da poter garantire un sempre e costante miglioramento dei servizi offerti. La sua ubicazione nel centro della città offre un'opportunità unica di integrazione/socializzazione tra gli ospiti della struttura e i cittadini, favorendo così il pieno sviluppo dei contatti con l'ambiente esterno, accanto alla continuità dei rapporti familiari ed affettivi.*
- **Partecipazione:** *I fruitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.*
- **Trasparenza:** *tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei familiari degli ospiti e dei rap-presentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.*
- **Riservatezza:** *Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante il servizio.*

La Cooperativa "Il Faggio" promuove la Parità di Genere e mette in atto le azioni formative e di controlli necessarie a garantire condotte rispettose delle diversità e della dignità di tutte le persone indipendentemente dal loro sesso, credo religioso, appartenenza politica ecc. Il Faggio si prefigge inoltre la "tolleranza 0" verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

Valutazione dei servizi

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.

Gli addetti e i responsabili del Servizio controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

I risultati delle verifiche e i giudizi degli utenti saranno raccolti in una relazione che sarà pubblicata alla fine d'ogni anno. Tale relazione conterrà anche i miglioramenti introdotti e il programma degli impegni per l'anno successivo.

Politica integrata "Qualità Ambiente e Sicurezza" e "Parità di Genere"

La Cooperativa Sociale "Il Faggio" ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015; 14001 e 45001.

Inoltre, ha iniziato l'iter per la certificazione secondo la norma UNI PdR 125.

A questo proposito è intenzione della Cooperativa:

- **Fornire servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità**, ponendo al centro i bisogni e il benessere della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e individualità, **garantendo la parità di genere nell'accesso e nella fruizione dei servizi, tenendo conto delle specifiche esigenze di donne e uomini.**
- **Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa** di persone svantaggiate e fragili, offrendo opportunità concrete di crescita personale e autonomia, **con una specifica attenzione all'eliminazione degli stereotipi di genere e al sostegno dell'empowerment femminile.**
- **Operare con professionalità, competenza e aggiornamento continuo**, garantendo interventi efficaci e in linea con le migliori pratiche del settore.
- **Costruire relazioni di fiducia e collaborazione** con gli utenti, le loro famiglie, gli enti pubblici e il territorio, favorendo un approccio partecipativo e trasparente.
- **Gestire le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, con attenzione all'utilizzo delle risorse e all'impatto ambientale.
- **Garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni** relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e ai costi.
- **Ascoltare attivamente i feedback e i suggerimenti degli utenti** per migliorare costantemente la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace alle loro esigenze.
- **Promuovere una cultura aziendale improntata alla parità di genere**, assicurando un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante per tutti i dipendenti e collaboratori, **garantendo pari accesso alle opportunità di carriera e di sviluppo professionale, la parità retributiva a parità di mansioni e promuovendo la conciliazione tra vita privata e professionale per entrambi i generi.**
- **Adottare politiche e prassi che contrastino attivamente ogni forma di discriminazione di genere**, inclusa la violenza di genere, e che promuovano una rappresentanza equilibrata tra donne e uomini in tutti i ruoli e livelli della cooperativa.
- **Sensibilizzare e formare il personale sulle tematiche della parità di genere**, al fine di garantire un approccio consapevole e rispettoso in tutte le interazioni e nell'erogazione dei servizi.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nei documenti

DOQ 5.2 PIQS – *Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza*,

DOQ 5.2 PPG -Politica per la parità di genere

consultabili presso la Direzione della Struttura e sul sito web: www.ilfaggiocoop.it

Il Faggio si prefigge inoltre la “tolleranza 0” verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

Standard ed impegni di qualità

Fattori di qualità	descrizione	Valore indicatore standard
Accessibilità alle informazioni	È possibile richiedere informazioni tramite: posta elettronica; telefono; fax; posta ordinaria; reception strutture. Gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30. Fax e servizio mail sono funzionanti 24/h	garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Tempestività	Tempo massimo per la comunicazione di accettazione di reclami	5 giorni
	Tempo massimo per rispondere a richieste di inserimento di nuovi ospiti	5 giorni
	Tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni

Fattori di qualità	descrizione	Valore indicatore standard
Trasparenza	Aggiornamento della Carta dei Servizi	Minimo annuale. Ogniqualvolta siano presenti cambiamenti organizzativi significativi
Competenza e Consapevolezza	Erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	Formazione cogente al 100% del personale (sicurezza, qualità ed ECM dove previsto)

Formazione del personale

La Cooperativa Il Faggio pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate.

Il personale è formato per la gestione delle emergenze sanitarie, di eventuali isolamenti e per diminuire il rischio contagio all'interno della struttura.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

Processi d' interfaccia con il cliente

Il Servizio Semi residenziale e Residenziale garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati a loro erogati. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il presidio garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

Sono previsti incontri periodici con le famiglie e/o con i tutori e/o con gli amministratori di sostegno, con i servizi territoriali, ai quali possono partecipare il Coordinatore e il Direttore Sanitario.

Lo strumento principale di interfaccia con il cliente è rappresentato dalla la Carta dei Servizi, la quale:

- mette l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilita la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili degli Enti Pubblici, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorisce la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorisce il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantisce al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e/o reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.

Il reclamo può essere **verbale**:

La Direzione della struttura, il Direttore Sanitario ed il Responsabile dell'Assistenza sanitaria sono a disposizione degli ospiti e/o parenti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un **reclamo scritto**:

Può essere effettuato presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa con il relativo modulo: MOD 8.2 SRC (vedi allegato A), che può essere inviato via fax al numero 019 8428189, per posta raccomandata o mail a:

Ufficio Qualità
Il Faggio Cooperativa Sociale
Via Cesare Battisti 2/3
17100 Savona
qualita@ilfaggiocoop.it

o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione e/o nella apposita cassetta posta all'ingresso.

Infine, è possibile, in alternativa ai modi precedentemente illustrati, segnalare i suggerimenti/reclami all'apposito link: <https://www.ilfaggiocoop.it/sicurezza-delle-cure/>

In particolare sarà utile al nostro Ufficio Qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi:

- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento che verrà consegnato durante l'incontro per la compilazione della scheda di ingresso ed una volta all'anno tra settembre e novembre, si trova anche come allegato a questo documento.

Ristorno

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, la Struttura s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

Modifica attività in caso di emergenza sanitaria

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale, e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Possono conseguentemente subire variazioni i seguenti punti:

1. Funzionamento del servizio
2. Programmazione giornaliera della Struttura
3. Orario di visita
4. Uscite degli ospiti

Si invita a prendere contatti con la Struttura per acquisire le relative indicazioni. Inoltre, il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio <https://www.ilfaggiocoop.it/>

Modifiche alle attività in caso di allerta idrogeologica

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale della struttura è tenuto a seguire le norme di autoprotezione previste dai Piani di Emergenza.

Il Servizio, in tali situazioni, deve sospendere tutte le uscite anche se programmate, sia che si tratti di uscite all'interno della stessa zona, sia che prevedano un itinerario verso zone non interessate dallo stato di Allerta, perché comunque una parte di percorso si svolge in zona soggetta ad allertamento.

In caso di Allerta ARANCIONE:

<i>Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.</i>
<i>Il Coordinatore deve verificare di avere in struttura derrate alimentari sufficienti in caso di mancata consegna da parte della ditta incaricata della gestione del servizio mensa.</i>

In caso di Allerta ROSSA:

<i>Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.</i>
<i>Il Coordinatore deve verificare di avere in struttura derrate alimentari sufficienti in caso di mancata consegna da parte della ditta incaricata della gestione del servizio mensa.</i>
<i>Il Coordinatore deve, al momento della comunicazione di allerta meteo, valutare un'eventuale riorganizzazione dei turni al fine di dare priorità nell'entrata in servizio agli operatori più prossimi alla struttura sospendendo temporaneamente gli operatori residenti a maggiore distanza e/o in località i cui percorsi risultano essere interessati da maggiori criticità puntuali in caso di maltempo.</i>
<i>In caso di preavviso insufficiente del peggioramento delle condizioni meteo, il Coordinatore, impossibilitato ad adottare la riorganizzazione descritta sopra, è autorizzato a mantenere in turno gli operatori sino al termine dell'allerta.</i>

Privacy

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa. eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

- Ai sensi della delibera della Giunta della Regione Liguria n° 944/2018 del 16/11/2018, è presente un **sistema di video sorveglianza in tutti gli spazi comuni e negli spazi della residenzialità** previa l'informazione ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, per il tramite di materiale informativo, agli ospiti, ai familiari, agli eventuali interessati e agli operatori.
- Gli spazi sottoposti a video sorveglianza sono resi riconoscibili da apposita cartellonistica.

Rilascio copia del fascicolo sanitario

Gli interessati o gli aventi diritto, possono richiedere una copia del Fascicolo Sanitario personale compilando una richiesta scritta. Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono di n°7 giorni per una relazione di sintesi e n°30 giorni per la copia del Fascicolo.

LA STRUTTURA GARANTISCE LIBERO ACCESSO A MINISTRI DELLE DIVERSE FEDI RELIGIOSE

Il Centro Diurno (Semiresidenziale)

Modalità di accesso

L'inserimento viene richiesto dalla famiglia (o dal caregiver di riferimento) o dai Servizi Sociali del Comune di residenza. Prioritariamente, saranno accolte le richieste di residenti del territorio della Val Bormida; solo in caso di presenza di posti liberi potranno essere recepite le domande provenienti di altri comuni.

Nel caso in cui siano presenti liste di attesa, l'invio da parte dei comuni del Distretto Socio-Sanitario delle Bormide costituirà elemento di priorità.

Al momento dell'inserimento, il richiedente dovrà:

- presentare una richiesta di iscrizione e fornire al personale educativo le informazioni necessarie riguardanti la persona, le sue abitudini, le sue necessità di tipo assistenziale;
- concordare le modalità ed il calendario settimanale di frequenza ed impegnarsi a rispettarlo.

Tariffe

La tariffa per il Centro Diurno (semiresidenziale) è pari a € 487 mensili escluso eventuale trasporto compressiva di IVA al 5%.

L'organizzazione del servizio

Il personale

all'interno della struttura sono presenti operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane.

In particolare:

- **Psicologo**

Effettua la valutazione degli ospiti in funzione di:

- Individuazione delle risorse, competenze ed abilità attuali e potenziali, in riferimento alla diagnosi funzionale, alle scale di valutazione somministrate ed all'osservazione effettuata
- sostegno al mantenimento delle competenze ed abilità; supporto di competenze potenziali

Effettua colloqui periodici con i familiari e caregiver per:

- sostegno emotivo
- condivisione dei progetti riabilitativi individuali
- definizione di azioni congiunte finalizzate al maggior benessere ed autonomia degli ospiti, con particolare riferimento al servizio semi residenziale.

- **Educatore**

attraverso lo strumento dell'osservazione,

- individua le aree di potenziale sviluppo delle abilità ed autonomie;
- elabora e gestisce i programmi di attività - individuali e di gruppo- funzionali al mantenimento e sviluppo delle abilità cognitive, sociali, prassiche e delle autonomie.

- **OSS**

svolge le funzioni assistenziali e di cura della persona

- **Infermiere**

effettua la somministrazione delle terapie

Il Progetto Individuale

Il periodo di inserimento dell'ospite è finalizzato alla raccolta dei dati necessari alla elaborazione di un Progetto Individuale, che costituisce la bussola dell'intervento. Il progetto definisce:

- gli obiettivi relativi all'area cognitiva, sociale, prassica e delle autonomie a partire dalla diagnosi formulata, dal reale situazione di partenza della persona e dalla valutazione in merito ai margini di sviluppo, recupero e mantenimento che gli operatori avranno formulato durante il periodo di osservazione.
- I bisogni assistenziali della persona.
- L'individuazione delle attività previste (lavoratori, attività sportive eccetera)
- Le eventuali collaborazioni con altri soggetti della rete (in particolare con i Servizi Socio Sanitari, i Centri di Riabilitazione ed i professionisti coinvolti nella cura del disabile).
- La definizione dei tempi e modalità di verifica.

Il progetto individuale viene steso di concerto con la famiglia (o il caregiver) e/o con il soggetto inviante nel caso in cui la richiesta di inserimento venga presentata dai servizi; esso rappresenta anche il documento attestante il “patto educativo”, ovvero le azioni e le linee di indirizzo concordate in ordine al percorso prospettato per il disabile, e gli impegni reciproci che i due soggetti assumono.

Viene aggiornato almeno semestralmente o comunque quando l'equipe o la famiglia lo richiedono.

La verifica viene effettuata sulla base di:

- osservazioni effettuate dall'equipe nel corso del periodo di frequenza, puntualmente registrate su apposita scheda di osservazione;
- eventuale significato le modifiche nella situazione sanitaria familiare o personale dell'utente;
- richieste formulate dalla famiglia o dall'ente inviante.

Le attività vengono condotte in base di una programmazione annuale formulata dall'equipe sulla base di progetti individuali degli ospiti e di una pianificazione settimanale svolta in sede di riunione plenaria con i fruitori. Ciascun ospite, infatti, viene coinvolto attivamente nella definizione operativa delle attività, degli orari e delle modalità organizzative; nessuna delle azioni realizzate all'interno di “Villa Sanguinetti” viene svolta senza il pieno coinvolgimento dell'interessato. Compatibilmente con le sue capacità di elaborazione e di comunicazione, il disabile è protagonista non solo della formulazione della programmazione settimanale, ma anche dell'elaborazione del suo progetto individuale, centrato sul suo desiderio e la e sulla sua motivazione a migliorare sé stesso, le proprie condizioni di vita, le proprie competenze.

Gli strumenti per tale coinvolgimento saranno:

- i colloqui con la persona svolti dall'operatore di riferimento e dal coordinatore;
- le riunioni plenarie periodiche per l'organizzazione delle attività, durante le quali gli operatori saranno impegnati a fare emergere il parere e i desideri di ciascuno;
- l'osservazione dei comportamenti e la registrazione delle comunicazioni spontanee, verbali e non verbali.

La riunione di equipe settimanale svolta dagli operatori è lo strumento di monitoraggio delle attività svolte in funzione dei Progetti Individuali, oltre che di affronto dei delle eventuali problematiche sia di carattere educativo che assistenziale che pragmatico emergenti.

Servizi offerti

il servizio diurno offre:

- il **trasporto** da casa alla sede del centro e viceversa
- il **pranzo**, preparato nell'ambito della cucina interna che dispone di specifica autorizzazione, nel rispetto delle diete prescritte per ciascuno degli ospiti.

Nell'ambito della giornata vengono realizzate diverse attività laboratoriali di carattere artistico, sportivo e creativo finalizzati allo sviluppo e mantenimento delle competenze cognitive e pratiche degli ospiti.

Da alcuni anni a "Villa Sanguinetti" viene realizzato il progetto "Sole", che consiste nella realizzazione di attività individualizzate di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento delle attività abilità sociali, cognitive e prassiche dei ragazzi in età scolare, portatori di disabilità grave e gravissima.

Il progetto, portato a compimento in collaborazione con gli istituti scolastici del territorio, viene realizzato grazie all'azione di *fundraising* svolta dai volontari dell'associazione "Raggio di Sole" ONLUS.

Il Servizio Residenziale Socio Riabilitativo

Modalità di accesso

l'inserimento viene richiesto dalla famiglia (o dal caregiver di riferimento) o dai Servizi Sociali del Comune di residenza. Prioritariamente saranno accolte le richieste di residenti sul territorio della Val Bormida; solo in caso di presenza di posti liberi potranno essere recepite le domande provenienti da altri comuni.

Nel caso in cui siano presenti liste di attesa, saranno utilizzati i seguenti criteri di priorità

- Precedente frequenza del Centro Socio Educativo Diurno "Villa Sanguinetti";
- invio da parte dei comuni del Distretto Socio Sanitario delle Bormide.

Al momento dell'inserimento, il richiedente dovrà presentare una richiesta di iscrizione e fornire al personale educativo le informazioni necessarie riguardante la persona le sue abitudini le sue necessità di tipo assistenziale.

Tariffe

La tariffa residenziale è pari a € 1410 mensili compressiva di IVA al 5%.

Accoglienza dell'ospite

Gli ospiti devono portare con sé gli indumenti necessari contrassegnando soli con il proprio nominativo. Questi saranno inventariati; sarà cura degli operatori segnalare ai parenti quando il deterioramento degli indumenti rende necessario effettuare un reintegro del guardaroba dell'ospite.

Gli ospiti possono inoltre portare all'interno della struttura piccoli oggetti personali al fine di personalizzare la stanza, compatibilmente con le esigenze del servizio e degli altri fruitori.

Al momento dell'ingresso si chiede all'ospite di consegnare:

- fotocopia documento di identità
- tesserino sanitario magnetico
- eventuale terapia farmacologica in atto
- tutta la documentazione medica in suo possesso
- certificazione relativa a eventuali allergie o diete

Tutta la documentazione consegnata sarà custodita secondo la vigente normativa sulla privacy.

Organizzazione del servizio

Il Direttore Sanitario della residenza e la dottoressa Iolanda Ferraresi.

Al momento dell'ingresso dell'ospite il Direttore Sanitario definisce un piano di assistenza sulla base delle condizioni di salute dell'ospite e delle sue necessità.

Presso il servizio sono presenti, nelle 24 ore, operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane (igiene personale, aiuto nell'alimentazione nella vestizione e nella deambulazione, movimentazione etc.)

In particolare:

- **fisioterapista:** effettua valutazioni relativamente agli ospiti, utilizzando specifiche scale; predispone ed attua gli interventi riabilitativi, individuando le attività più adeguate a ciascun ospite.
- **Educatore:** attraverso lo strumento dell'osservazione, individua le aree di potenziale sviluppo delle abilità ed autonomie. Elabora e gestisce programmi di attività individuali e di gruppo funzionali al mantenimento e sviluppo delle attività abilità cognitive, sociali, prassiche e delle autonomie.
- **OSS:** svolge le funzioni assistenziali previste all'interno della struttura, ovvero
 - accoglie l'ospite, lo accompagna in camera e sistema i suoi effetti personali dopo averli inventariati;

- svolge funzioni di cura della persona: igiene personale e del posto letto, aiuto nell'alimentazione, cura degli effetti personali, mobilitazione secondo le indicazioni fornite dal personale sanitario e dai fisioterapisti.
- **Infermiere:** effettua la somministrazione delle terapie.

Per ciascun ospite viene predisposto un progetto individuale sulla base dei criteri e delle modalità seguite per gli ospiti del centro diurno.

Servizi offerti

Il servizio residenziale offre:

- servizio pasti
- lavanderia
- igiene ambientale
- monitoraggio della salute degli ospiti
- attività di animazione, di socializzazione e laboratoriali.

Orari di visita

I parenti ed amici degli ospiti possono accedere alla struttura dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 18; al sabato e la domenica dalle 11 alle 12 e dalle 14:30 alle 16.

Il volontariato

“Villa Sanguinetti” promuove e valorizza l'attività del volontariato stipulando convenzioni ai sensi della legge numero 266/ 1991 e della legge regionale n. 15 del 28/05/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale, e concordando programmi specifici di intervento con i singoli e con i gruppi del territorio.

In particolare, “Villa Sanguinetti” è sede dell'associazione di volontariato “Raggio di Sole” ONLUS, di cui aderenti prestano la loro opera mettendo a disposizione le proprie competenze per la realizzazione di attività con gli ospiti della struttura. Inoltre, l'associazione svolge una continuativa azione di *fundraising* finalizzato al reperimento di risorse per la realizzazione di progetti di miglioramento della struttura e del servizio.

Diritti degli ospiti

- **Personalizzazione:** ogni ospite ha il diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali, a una corretta valutazione e ad attività di assistenza personalizzate che rispondano in modo completo ai suoi bisogni.
- **Integrazione:** i diversi servizi operano in stretta collaborazione e sinergia al fine di garantire la necessaria assistenza personalizzata all'ospite.
- **Imparzialità:** le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del progetto individualizzato. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività ed imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso alla razza alla religione o alle opinioni politiche.
- **Continuità:** la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione:** la struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato,

gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura organizzatrice dei servizi ed utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

- **Diritto alla mobilità:** nel rispetto degli orari della comunità e compatibilmente con la propria sicurezza, l'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura. Gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno a qualsiasi ora del giorno e della notte, organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della struttura.

Allegato A – Scheda Segnalazione Reclamo

	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE	MOD 8.2 SRC Revisione 1 Data 21/08/2017
---	--	--

Struttura/Servizio: **Villa Sanguinetti** ☐ Semi Residenziale ☐ Residenziale

Data del rilievo: Ora del rilievo:

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome

Indirizzo e N° Telefono

Descrizione della **Segnalazione/Reclamo**:

[illegible]

Suggerimenti proposti dal Cliente:

[illegible]

Osservazioni da parte del rilevatore:

[illegible]

Firma del rilevatore: