

*Struttura Semi Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive*

## *“Centro Diurno Lavagnola e Santuario”*

### *Carta dei Servizi*

*Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi*



**2020**

*Aggiornamento 10/2020-EMERGENZA COVID-19*

## Sommario

INTRODUZIONE .....	4
1. FINALITA' DEL SERVIZIO .....	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
3. DOVE SI TROVA IL SERVIZIO .....	5
4. ORARI E ATTIVITA' .....	6
5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	9
5.1 <i>La metodologia di lavoro</i> .....	9
5.2 <i>Progetto Riabilitativo Individuale</i> .....	10
6. MODALITA' DI ACCESSO .....	10
7. LA MAPPA DEI SERVIZI .....	11
7.1 Orari di ricevimento .....	11
7.2 Il Personale .....	11
8. RETTE .....	13
10. SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	14
11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO .....	15
12. STANDARD DI QUALITA' .....	15
13. RISTORNO .....	15
14. PRIVACY .....	16
15. POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ E SICUREZZA" .....	16
16. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA .....	17
17. MODIFICHE ALLE ATTIVITÀ IN CASO DI ALLERTA METEO .....	17
Allegato n° 1 – Scheda Reclamo .....	19
Allegato n° 2 – Questionario di gradimento .....	20

## EMERGENZA CORONAVIRUS

IN FASE DI EMERGENZA COVID-19 IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO POTRA' SUBIRE VARIAZIONI, SI INVITA IN MERITO A PRENDERE CONTATTI DIRETTAMENTE CON IL SERVIZIO STESSO.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E' POSSIBILE CONSULTARE IL "MANUALE INTERNO COVID-19" PRESSO IL SITO WEB DELLA COOPERATIVA:

[WWW.ILFAGGIOCOOP.IT](http://WWW.ILFAGGIOCOOP.IT)

## INTRODUZIONE

Il Centro Diurno di Lavagnola e Santuario è una Struttura semiresidenziale per prestazioni riabilitative intensive ed estensive per persone dai 18 anni in poi con disabilità di tipo medio/grave da qualsiasi causa, la cui fragilità richiede, oltre alla cura e affetto della famiglia, un ulteriore supporto educativo riabilitativo che consenta a loro il maggiore sviluppo possibile delle proprie capacità e al tempo stesso contribuisca a rendere la loro esperienza di vita sociale più gradevole.

E' gestito dalla Cooperativa Sociale "IL FAGGIO" il cui scopo è quello di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, portatori di handicap, anziani e minori.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è [www.ilfaggiocoop.it](http://www.ilfaggiocoop.it)

### CONTATTI

Per informazioni si può contattare:

Coordinatori:

Tatiana Ramognino ([t.ramognino@ilfaggiocoop.it](mailto:t.ramognino@ilfaggiocoop.it))

Silvia Del Buono ([s.delbuono@ilfaggiocoop.it](mailto:s.delbuono@ilfaggiocoop.it))

Cooperativa Sociale Il Faggio Via Cesare Battisti 2/3 17100  
Savona

Telefono: 019 801664

Fax: 019 8428189

E-mail: [info@ilfaggiocoop.it](mailto:info@ilfaggiocoop.it)

Ufficio qualità: [qualita@ilfaggiocoop.it](mailto:qualita@ilfaggiocoop.it)

## 1. FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio svolge attività diurna destinata all'accoglienza di persone con disabilità con la finalità di:

- promuovere le capacità e le autonomie residue e mantenere quelle acquisite, accrescendo il benessere psico-fisico degli ospiti;
- sviluppare potenzialità e abilità manifeste e/o latenti;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi ed educativi;
- valorizzare le caratteristiche personali
- sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative

A questo fine vengono proposte agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività di riabilitazione ed educative per promuovere processi che permettano alle persone disabili, a prescindere dal livello di gravità e invalidità di migliorare la qualità della propria vita.

Il Servizio assicura l'erogazione delle prestazioni sulla base di Piani Riabilitativi Individualizzati di Progetti Riabilitativi in grado di rispondere alla complessità dei bisogni educativi, psicologici, sanitari e sociali dei propri ospiti.

Piani riabilitativi di mantenimento delle abilità didattico/pedagogiche degli utenti giovani adulti.

Piani riabilitativi sulla formazione interna di tipo professionalizzante attraverso la frequenza dei laboratori occupazionali di Santuario.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

**Uguaglianza:** significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

**Imparzialità:** significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

**Continuità:** significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

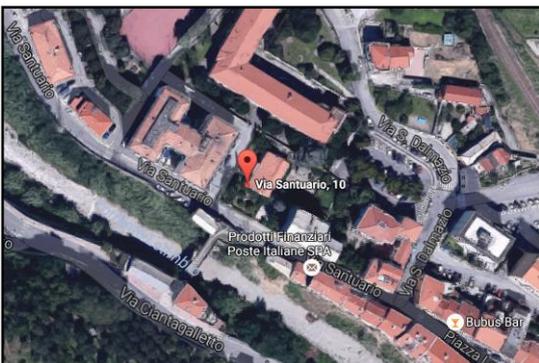
**Partecipazione:** significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

**Professionalità:** significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

**Lavoro di rete:** significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (Servizio Disabili ASL, altre strutture residenziali della Cooperativa, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

**Territorialità:** significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

## 3. DOVE SI TROVA IL SERVIZIO



Il CENTRO DI RIABILITAZIONE DI LAVAGNOLA si trova in via Santuario n. 10 a Savona n. **tel e fax 019 829721**. E' al piano terreno del palazzo accanto alla antica Chiesa di San Martino ed è privo di barriere architettoniche.

e-mail: [lavagnola@ilfaggiocoop.it](mailto:lavagnola@ilfaggiocoop.it)



Il CENTRO DI RIABILITAZIONE DI SANTUARIO si trova in Piazza Santuario 1/7 a Savona n. **tel 019 8797036**. E' nella piazza speculare a quella del Santuario di Nostra S.S. Misericordia, nel caseggiato circolare dove si trova l'ufficio postale, ed è privo di barriere architettoniche.

e.mail: [santuario@ilfaggiocoop.it](mailto:santuario@ilfaggiocoop.it)

Il Servizio è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici (da piazza Mameli, autobus n° 3 o utilibus), con l'auto (5 minuti da piazza Mameli)

#### **4. ORARI E ATTIVITA'**

Il Servizio funziona dal lunedì al venerdì con orario dalle 9,00 alle 18,00 e il sabato con orario dalle 8,30 alle 16,00 escluso i festivi. In settimana è prevista l'accoglienza dalle ore 8,30 e la post attività fino alle 18,30. Non sono previsti periodi di chiusura.

A Lavagnola il Centro è composto da aule/laboratori polivalenti (n. 4) e altri locali:

- Aula di musicoterapia;
- Aula di logopedia
- Aula di psicodiagnostica
- n° 2 palestre
- Ambulatorio;
- Bagni a norma per disabili
- Locali di servizio (tra cui locale per la rigenerazione del pranzo)

Nelle aule/laboratori polivalenti di cui tre con aree dedicate al pranzo si svolgono attività di gruppo di orientamento psicopedagogico, di arteterapia, di promozione alla socialità.

Parte degli interventi riabilitativi si svolge in palestre, maneggi, piscine e strutture pubbliche e private del territorio: tale scelta è pensata e orientata a favorire percorsi di inclusione sociale.

Le prestazioni erogate sono:

- **PRESTAZIONI SANITARIE:** interventi volti a garantire una continuità nella cura del benessere globale della persona. Presa in carico dello stato di salute dell'utente da parte dell'équipe multidisciplinare seguendo le indicazioni del medico della struttura in accordo con i caregiver. Le prestazioni sono finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individualizzazione, rimozione e contenimento di esiti degeneranti o invalidanti di patologie congenite e/o acquisite.
- **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI-INFERMIERISTICHE:** interventi volti a garantire il soddisfacimento costante dei bisogni primari della persona al fine di ridurre, contenere o compensare lo stato di svantaggio della persona con disabilità.

Il "Progetto benessere", ad esempio, è stato pensato per fornire un momento rilassante e piacevole, di puro benessere, grazie alla stimolazione sensoriale del corpo e dello spirito che passa anche attraverso le carezze e il prendersi cura del proprio corpo (doccia, uso di creme, profumi) in un contesto appositamente ricreato per favorire la condizione di rilassamento psico-fisico, e prevede anche un "momento relax" dopo la consumazione del pasto, con ascolto musicale.

- **PRESTAZIONI EDUCATIVO-ANIMATIVE:** proposte volte a perseguire l'acquisizione di abilità di base, di autonomie, di capacità relazionali; socializzazione e l'integrazione in contesti interni ed esterni al centro; sviluppo dell'area espressivo-comunicativa, dell'area motoria; sviluppo di capacità occupazionali (manipolazioni e piccoli lavori artigianali); potenziamento delle capacità percettivo-sensoriali e delle abilità cognitive.

Percorsi di Orientamento psicopedagogico con educatori professionali, T.A.S.E. e personale specializzato: riabilitazione attraverso lo sport (es. calcio, basket, bocce) e attività cognitive, di potenziamento didattico/pedagogico (per giovani adulti) e sociale.

- **PRESTAZIONI ARTISTICHE TERAPEUTICHE**

La musicoterapia (progetto sound-beam), il teatro-terapia, la danza-terapia e la *musicarterapia* (metodo della Globalità dei Linguaggi) sono attività finalizzate a potenziare l'espressione di sé e delle proprie emozioni attraverso attività artistiche. Tali attività sono condotte da professionisti abilitati nel lavoro terapeutico artistico e attuate in un setting specifico. Anche queste attività mirano al potenziamento e mantenimento della abilità funzionali residue (linguaggio, manualità) oltre alla possibilità di un'espressione creativa di sé.

- **PRESTAZIONI A CARATTERE SOCIALE:** interventi finalizzati a mantenere una relazione costante con i familiari, la rete sociale di riferimento e a sviluppare nuove relazioni sul territorio, ad esempio utilizzando impianti sportivi o ricreativi comunali o privati. Interventi volti a dare sostegno ai familiari nell'affrontare particolari situazioni ritenute difficili.

- **PRESTAZIONI RIABILITATIVE:** percorsi di terapie specifiche che intervengono su bisogni individuali e permettono un'ulteriore attenzione alle singolarità delle capacità. Attualmente le terapie presenti sono: fisioterapia, psicomotricità, logopedia, riabilitazione in acqua, riabilitazione equestre, attività motoria posturale

- **PRANZO:** Il Servizio si avvale di un servizio di ristorazione rigenerata. E' previsto un menù giornaliero stagionale: Autunno/Inverno e Primavera/Estate con rotazione su 4 settimane. Sono inoltre garantite diete speciali su prescrizione specialistica. Esiste inoltre un sistema di monitoraggio costante della qualità del pasto quotidiano.

A **Santuario** il Centro è composto da due laboratori occupazionali, uno spazio ove ha sede la Lavanderia, uno per la Cucina, e altri locali:

- Palestra

- Aula accertamenti psicodiagnostica e consulenze specialistiche;
- Bagni a norma per disabili

Il Servizio è destinato a persone con disabilità "medio - lievi" che avendo concluso il percorso scolastico e formativo per le caratteristiche personali non sono in grado di affrontare autonomamente percorsi di inserimento lavorativo ma necessitano di appoggio e supervisione per svolgere attività occupazionali di diversa natura, anche per conto di Ditte esterne. La finalità del laboratorio è anche quella di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro garantendo una fase adeguata di formazione e acquisizione di competenze.

Nei due laboratori occupazionali, di cui uno con area dedicata al pranzo e al soggiorno, si svolgono attività di gruppo di orientamento psicopedagogico di tipo occupazionale o inserimento lavorativo di promozione alla socialità e riabilitazione attraverso il lavoro. L'esperienza dei laboratori occupazionali maturata dalla Cooperativa nel corso degli anni ha sviluppato la consapevolezza che l'attività lavorativa-produttiva rappresenta un aspetto importante per la maturazione di un ruolo adulto e di una personalità equilibrata ed aderente alla realtà della persona disabile. Il lavoro affrontato all'interno del laboratorio mette la persona nella condizione di doversi confrontare con compiti precisi e di acquisire competenze utili per svolgere la mansione assegnata.

I Laboratori sono gestiti dalla Cooperativa stessa e sono:

- Assemblaggio di prodotti in plastica per dentisti, materiale fornito dalla ditta Larident di Genova (<https://www.larident.it/it/azienda/sociale/>)
- Lavanderia

fig. 2e 3 laboratorio di inclusione socio lavorativa





PRANZO: Il servizio si avvale della cucina interna con menù settimanale stagionale (con rotazione su 4 settimane) come a Lavagnola.  
Esiste un sistema di monitoraggio costante sulla qualità del pasto.

## 5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

### 5.1 La metodologia di lavoro

All'interno della Struttura Residenziale gli obiettivi primari di qualsiasi intervento sono insiti nel miglioramento della Qualità della Vita dell'utente e dei familiari. Affinché ciò si realizzi è di fondamentale importanza il rispetto per l'individualità. L'intervento riabilitativo individualizzato, progettato in equipe multidisciplinare, è pensato per la singola persona, in funzione dei suoi bisogni emotivi, sociali, psicologici e comunitari. Ne consegue l'impossibilità di adattare l'individuo ad un specifico approccio, individuando le strategie e metodologie opportune per ogni singolo utente. Non è stato, pertanto, scelto un approccio a priori, avendo privilegiato l'attenzione alla persona. I programmi riabilitativi, gli stimoli attraverso cui si esplicano ed i materiali utilizzati sono, inoltre, differenziati per fascia di età cronologica.

L'equipe si incontra settimanalmente in una riunione dedicata alternativamente agli aspetti organizzativi del Servizio e alla progettazione e verifica degli interventi riabilitativi.

## **5.2 Progetto Riabilitativo Individuale**

La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento dell'ospite, alla costruzione della relazione con gli altri ospiti e con le figure professionali presenti.

Approfondendo la conoscenza del soggetto anche attraverso un raccordo con la famiglia di provenienza o i Servizi invianti, le sue capacità, le sue esigenze, l'equipe riabilitativa formula al termine del periodo di prova (della durata di circa due/tre mesi) un Progetto Riabilitativo Individuale.

Il Progetto Riabilitativo Individuale, declinato negli aspetti organizzativi nel Programma Riabilitativo Individuale, rappresenta lo strumento fondamentale del percorso di cura ed è elaborato in modo integrato dall'equipe della Struttura, i Centri e le equipe riabilitative esterne, condividendolo con la famiglia. Il Progetto e il Programma espongono non solo gli obiettivi che si vogliono perseguire, ma anche le modalità più adeguate per raggiungerli e gli indicatori per verificare l'evoluzione attesa: sono uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona e la sua evoluzione.

La loro stesura parte da un iniziale periodo di osservazione della persona con disabilità, utile per la raccolta delle informazioni sulle caratteristiche personali, le abilità residue, le potenzialità e i bisogni.

In questa fase, si valutano le possibilità e disponibilità del contesto familiare, territoriale e sociale dell'utente. Gli obiettivi di carattere specifico e generale, ispirati alla Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (Icf) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, riguardano le seguenti aree: relazione, motricità, autonomie personali, autonomie sociali, neuropsicologica, comunicazione. Infine, si stabiliscono i tempi di verifica, considerando che ogni persona ha tempi diversi che devono essere rispettati. Il progetto e il programma sono duttili e considerano il mutamento delle situazioni individuali e delle circostanze connesse alla vita della comunità. Per questo, in fase di attuazione, possono essere rivalutati in base ai cambiamenti delle necessità individuali e alle circostanze connesse alla vita della comunità; ciò potrebbe comportare una modifica nella metodologia operativa ed una modulazione degli obiettivi precedentemente individuati.

Il Progetto Riabilitativo Individuale, insieme al Programma Riabilitativo, vengono di norma verificati trimestralmente e rinnovati annualmente.

## **6. MODALITA' DI ACCESSO**

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il Coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura.

Per accedere al Servizio occorre contattare ed ottenere l'autorizzazione del Distretto Socio Sanitario o la ASL 2 S. C. Disabili della propria zona di residenza.

L'ASL 2 "Savonese" procederà alla valutazione della possibile ammissione in base ai criteri previsti dalla normativa, alle caratteristiche e ai bisogni della persona. A tale valutazione potrà concorrere anche la relazione sociale sei Servizi Sociali del Comune. Di seguito l'ASL n° 2 comunica al Responsabile di Area Disabili della Cooperativa i risultati della valutazione e l'autorizzazione con relative indicazioni dei trattamenti da realizzare.

Il Centro Diurno contatterà i parenti per concordare un primo incontro per procedere con le fasi dell'inserimento.

L'ammissione definitiva al Centro Diurno avviene attraverso un periodo di inserimento graduale, variabile a seconda dei bisogni del soggetto e della famiglia.

## **7. LA MAPPA DEI SERVIZI**

Personale: Direttore Sanitario, Consulente Medico, Coordinatore, Psicologo.  
Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale, educativo qualificato o con specifica esperienza. Personale addetto ai servizi ausiliari e generali

### **7.1 Orari di ricevimento**

IL "CENTRO DIURNO DI RIABILITAZIONE DI LAVAGNOLA E SANTUARIO" è aperto da LUNEDI' a SABATO dalle ore 9,00 alle ore 18,00 (E' prevista l'accoglienza dalle ore 8,30 e la post attività fino alle ore 18,30)

-Il Direttore Medico riceve su appuntamento il MERCOLEDI' dalle 11,30 alle 14,00

-Le Coordinatrici Tatiana Ramognino e Silvia Del Buono ricevono su appuntamento da LUNEDI' a VENERDI' dalle ore 9,00 alle ore 15,00

-Lo Psicologo riceve su appuntamento previ accordi telefonici (019829721).

LE VISITE DEI PARENTI SONO CONSENTITE IN QUALSIASI FASCIA ORARIA  
COMPATIBILMENTE CON LE ESIGENZE DEL SERVIZIO

### **7.2 Il Personale**

Tutti i componenti dell'equipe del servizio, coordinatore, educatori professionali, riabilitatori, infermieri e ausiliari socio assistenziali, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dalla cooperativa sia all'interno che all'esterno del Cdr.

L'equipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

### **IL COORDINATORE**

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi

del servizio e del rapporto con le famiglie.

Mantiene il rapporto con il referente della Cooperativa e dell'Ente Gestore.

È il riferimento per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione.

Il Coordinatore si occupa annualmente di aggiornare le schede SIDI relative a ciascun utente.

### **IL DIRETTORE SANITARIO**

Presiede alle riunioni settimanali di equipe, supervisiona tutte le fasi del lavoro dalla valutazione del nuovo inserimento alla elaborazione dei progetti e programmi individualizzati. Partecipa alla valutazione e riprogrammazione/rinnovo dei progetti. Incontra le famiglie almeno una volta l'anno (oltre ad eventuali altri incontri per situazioni specifiche) assieme al Coordinatore.

### **EDUCATORI**

Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che ha un'attenzione particolare per tutto ciò che lo riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sul figlio.

Gli educatori hanno uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'équipe, quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare.

Declinano il Progetto Individuale in attività e proposte che realizzano secondo un'organizzazione settimanale.

Compito degli educatori è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornare i documenti del servizio relativamente ai Progetti.

## **OSS E AUSILIARI**

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

## **INFERMIERI**

All'interno del Centro l'infermiere garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali, coadiuvata in questo dagli operatori, e il cateterismo. Si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando in équipe i bisogni sanitari di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte. Mantiene i rapporti e si confronta con le famiglie in merito alle condizioni di salute del familiare e interagisce con i medici di base.

## **PERSONALE DELLA RIABILITAZIONE**

Logopedista, Fisioterapista, Psicomotricista eseguono attività riabilitativa attraverso interventi individuali e/o di piccolo gruppo.

## **PERSONALE PER PROGETTI SPECIFICI**

Personale specializzato realizza attività riabilitativo – sportiva individuale e/o di piccolo gruppo nei seguenti campi:

Ippoterapia, Soundbeam, Psicomotricità in acqua, Calcio, Bowling, Bocce, Basket.

## **8. RETTE**

Il Servizio Committente (ASL n2 "Savonese") può stabilire una quota a carico dei parenti degli ospiti. Tale retta da intendersi come compartecipazione alla spesa è attualmente assegnata ai soli ospiti in regime di Semiresidenzialità, ed a i soli ospiti a cui la Unità Operativa Disabili dell'ASL assegna una valutazione di tipo "Mantenimento".

La distinzione tra le diverse rette sono così suddivise:

- Valore ISEE individuale < o uguale a 12.000: la quota di compartecipazione per l'utente è pari a 4.00 euro/die;
- Valore ISEE individuale compreso tra 12.001-15.000: la quota di compartecipazione per l'utente è pari a 5.00 euro/die;
- Valore ISEE individuale compreso tra 20.001-40.000: la quota di compartecipazione è stabilita sino ad un massimo di 22.00 euro/die in base alla tipologia di struttura e alla relativa tariffa;

## **9. MISSIONE**

Garantire ricovero ed assistenza a persone disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

## **Valori aziendali**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Competenza e professionalità del personale;
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

## **10. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

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

Il reclamo può essere verbale.

Il Coordinatore della struttura è a disposizione degli ospiti 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.

Sono appesi all'ingresso del Centro i moduli: **MOD 8.2 SRC** che possono essere inseriti nella cassetta sottostante o essere inviati via fax al numero 019 8428189 o essere consegnati direttamente al Coordinatore. (In allegato n° 1)

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 della persona che effettua la segnalazione.
- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione.
- Suggerimenti e/o informazioni sul servizio reso da parte del cliente.

## **11. 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.

## **12. STANDARD DI QUALITA'**

Le attività del servizio sono descritte nella Procedura del Servizio "PRQ SAS"  
Il controllo di Qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit) interni realizzati almeno una volta l'anno e quelli effettuati dal ente certificatore TUV.  
La azienda s'impegna a monitorare il raggiungimento degli obiettivi per la qualità espressi nella Procedura del Servizio.  
A tale proposito il servizio si avvale dei Questionari di Gradimento degli utenti del servizio e di questionari di soddisfazione del committente (enti) per un efficace controllo e miglioramento (vedi allegato 2- Mod QCS-LA).  
Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti. I fornitori del servizio vengono selezionati secondo le norme ISO. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori valutati nel rispetto delle norme vigenti.  
Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.  
L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

## **13. RITORNO**

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.



#### **14. 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** con 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 riconoscibili da apposita cartellonistica.

#### **15. POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ E SICUREZZA"**

La Cooperativa Sociale Il Faggio ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità e la Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001 - ediz. 2015 e OHSAS 18001 : 2007.

La Cooperativa, attraverso il Consiglio di Amministrazione, sostiene e controlla l'insieme delle attività che agiscono su ogni processo, allo scopo di garantirne l'efficacia e l'integrazione con il sistema stesso.

La Cooperativa ha instaurato un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) allo scopo di assicurare che le attività siano svolte in condizioni di sicurezza, e un sistema Qualità che coinvolge tutto il personale dell'organizzazione e tutte le funzioni aziendali.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nel documento DOQ 5.2 PIQS – Dichiarazione di politica integrata Qualità e Sicurezza, consultabile presso la Direzione della Struttura.

## **16. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA**

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo 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/>

## **17. MODIFICHE ALLE ATTIVITÀ IN CASO DI ALLERTA METEO**

Chiusura - Sospensione delle attività nei Centri Diurni e nei Servizi Domiciliari e Scolastici, in caso di Allerta Meteo Idrologica.

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:**

*Nei Centri Diurni il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne dopo la verifica di eventuali ordinanze sindacali puntuali di chiusura degli edifici pubblici.*

**In caso di Allerta ROSSA:**

*Nei Centri Diurni il Coordinatore è autorizzato ad avviare le comunicazioni a famiglie e operatori al fine di provvedere alla chiusura della struttura e alla sospensione dei servizi.*

**Allegato n° 1 – Scheda Reclamo**

COOPERATIVA SOCIALE <b>IL FAGGIO</b>	<b>SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE</b>	<b>MOD 8.2 SRC</b> Revisione 1 Data 21/08/2017
---	--	--

Struttura/Servizio:

Data del rilievo:

Ora del rilievo: .....

**Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:**

Nome e Cognome  
Qualifica

Indirizzo e N° Telefono .....

**Descrizione della Segnalazione/Reclamo :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Suggerimenti proposti dal Cliente:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Allegato 2



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

**MOD 9.1.2 QCS-LA**  
 Revisione 0  
 Data 16.04.19

Data compilazione ..... Servizio: *Centro Diurno Lavagnola e Santuario*

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura e il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

La formulazione di un giudizio corretto è nel Suo interesse, poiché in base ad esso potremo migliorare la qualità del servizio. È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario anonimo nell'apposito contenitore od inviarlo a [d.gragera@ilfaggiocoop.it](mailto:d.gragera@ilfaggiocoop.it)

1. Come giudica le modalità di ingresso e inserimento?

<b>insufficiente</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
----------------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

2. Come giudica il primo colloquio con l'équipe?

<b>insufficiente</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
----------------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

3. Come giudica la capacità di accoglienza da parte degli operatori?

<b>insufficiente</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
----------------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

4. Come giudica le comunicazioni centro-famiglia?

<b>insufficiente</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
----------------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

5. Come giudica la posizione del servizio rispetto alla sua residenza?

<b>insufficiente</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
----------------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

