



*Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive*

***“VIA SORMANO”***

***Carta dei Servizi***

*Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi*



**2024**

**Agg. 21.08.2024**

## Sommario

<b>Introduzione</b> .....	2
Cos'è la carta dei servizi?.....	2
<b>Le Strutture Residenziali per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive</b> .....	2
Principi Fondamentali.....	3
<b>Dove si trova la struttura ex art 26 “Sormano”</b> .....	3
Strutturazione degli spazi.....	4
<b>Modalità di funzionamento del servizio</b> .....	4
La metodologia di lavoro.....	4
Progetto Riabilitativo Individuale.....	4
Organigramma.....	5
Formazione del personale.....	6
Funzionamento del servizio.....	7
Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale.....	8
Erogazione dei pasti.....	8
Servizi generali e di pulizia.....	8
Orario di visita.....	8
<b>Modalità di accesso e di inserimento</b> .....	9
Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento.....	9
<b>Rette</b> .....	9
<b>Accesso a ministri delle diverse fedi religiose</b> .....	10
<b>Missione</b> .....	10
<b>Suggerimenti e reclami</b> .....	10
<b>Rilascio copia del fascicolo sanitario</b> .....	11
<b>Privacy</b> .....	12
Politica integrata “Qualità, Ambiente e Sicurezza”.....	12
<b>Standard prodotto/indicatori di qualità</b> .....	12
<b>Modifica attività in caso di emergenza sanitaria</b> .....	12
Allegato 1 – Scheda Segnalazione Reclamo.....	14
Allegato 2 – Questionario di Gradimento del Servizio.....	15

## 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.

### CONTATTI

"Il Faggio" Cooperativa Sociale  
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)

Coordinatore Daniela Galleano: [d.galleano@ilfaggiocoop.it](mailto:d.galleano@ilfaggiocoop.it)

### Le Strutture Residenziali per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive

Le Strutture Riabilitative Residenziali sono destinate ad ospitare persone con disabilità fisica e psichica per i quali si richiedono complessi interventi terapeutico-riabilitativi con conseguente necessità di assistenza continua non garantibile a livello domiciliare.

L'assistenza è articolata sulle 24 ore e si rivolge ad un'utenza che necessita di programmi riabilitativi per periodi medi e lunghi.

L'accesso avviene solo sulla base di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato che evidenzia gli obiettivi sanitari dell'inserimento per pazienti in carico al Nucleo Operativo Disabili delle ASL.

La Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive "Sormano" è gestita direttamente dalla Società Cooperativa Sociale "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 *Cesare Battisti 2/3*.

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

La Struttura Residenziale "Sormano" ospita persone con disabilità lieve, media e severa con componenti su base deficitaria affettivo, relazionale e comportamentale e la loro permanenza varia a seconda del progetto personalizzato.

In particolare la Struttura garantisce:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- attività di ricreazione per favorire la capacità dei rapporti sociali e sollecitare le potenzialità individuali culturali, ricreative e di svago;

- prestazioni di natura sanitaria (controlli medici, cura delle malattie non richiedenti ricoveri ospedalieri, medicazioni, terapie, prestazioni riabilitative non complesse)
- continuità assistenziale qualora l'ospite perda in tutto o in parte la propria autosufficienza;
- attività riabilitative programmate volte al mantenimento e alla stimolazione delle autonomie. A titolo esemplificativo: fisioterapia, logopedia, psicomotricità, riabilitazione attraverso lo sport, percorsi di inclusione socio lavorativa;
- prestazioni riabilitative idonee alle esigenze degli ospiti assicurando i rapporti con le famiglie o i tutori e lo sviluppo delle relazioni interpersonali e comunitarie;
- prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, pulizia e igienizzazione degli ambienti di vita).

### Principi Fondamentali

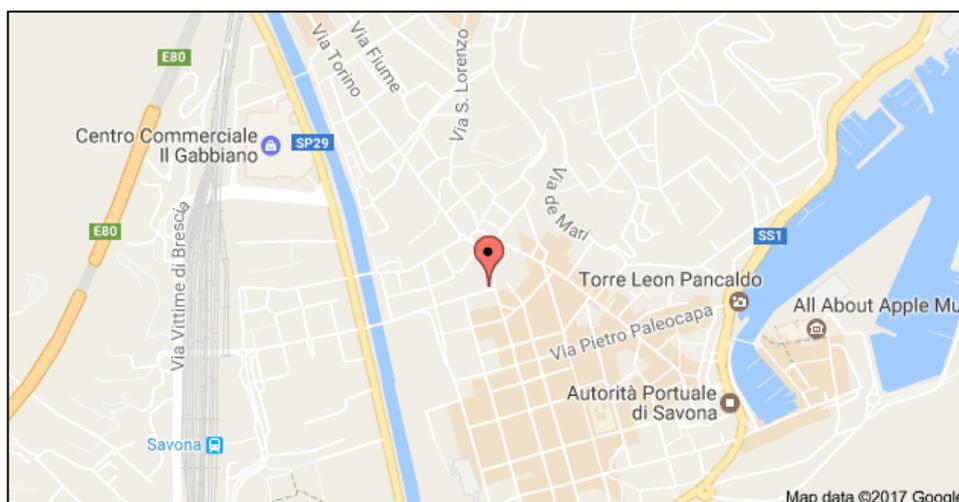
L'organizzazione e la gestione della struttura residenziale e la conseguente erogazione dei servizi, si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

- **Dignità della persona:** la struttura organizzativa e gestionale è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed 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 sanitaria e 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 di Savona 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.
- **Trasparenza:** tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei familiari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.

### Dove si trova la struttura ex art 26 "Sormano"

via Sormano 2 int 1,2,4 e 8 – 17100 Savona (SV)

Telefono 019 820528/ 393 9837637



### **Strutturazione degli spazi**

La Struttura Residenziale è situata in una via centrale della città, nelle immediate vicinanze di Piazza Mameli. Disposta su tre livelli, la struttura presenta spazi destinati alla socializzazione degli ospiti.

Il primo livello si caratterizza come “modulo disabilità severa”, il secondo livello “modulo disabilità media”, il terzo livello “modulo disabilità lieve”, sulla base della classificazione ICF, con conseguenti diverse progettualità nelle aree delle autonomie sociali e personali.

Il presidio, inoltre, si avvale del Centro Polifunzionale di Santuario per l'attività di inclusione socio lavorativa. Le attività di riabilitazione in acqua vengono gestite da personale formato e svolte presso le piscine pubbliche della città, mentre l'attività di riabilitazione equestre si avvale del maneggio di Vado Ligure.

Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge. Ogni posto letto è dotato di armadio, comodino e scarpiera. Ogni ospite può portare piccoli oggetti di arredamento per personalizzare il proprio spazio.

### **Modalità di funzionamento del servizio**

#### **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 una 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.

#### **Progetto Riabilitativo Individuale**

All'entrata in Struttura, l'ospite è seguito con particolare attenzione e vengono effettuati accertamenti clinici con il medico di base del Presidio con esami di routine e stesura della cartella clinica in collaborazione con i familiari, in modo di avere una situazione clinica dettagliata ed esaustiva. 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 inviati, 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.

### **Organigramma**

Struttura Residenziale “Via Sormano”:

Autorizzazione al funzionamento per n°24 posti letto

Direttore Sanitario, Consulente Medico, Coordinatore, Psicologo.

Personale infermieristico, assistenziale, riabilitativo, educativo qualificato o con specifica esperienza.

Personale addetto ai servizi ausiliari e generali

Gli operatori di cui sopra costituiscono l’equipe di lavoro, ciascuno per le proprie specifiche competenze, ma tutti responsabili per le mansioni legate al proprio ruolo, perché l’organizzazione del lavoro possa garantire la buona qualità delle risposte ai bisogni dei singoli ospiti.

Le funzioni delle varie figure professionali sono così definite:

a) Direttore Sanitario

Al Direttore sanitario compete l’organizzazione della vita comunitaria, l’applicazione delle norme igieniche e sanitarie e la vigilanza sulle stesse, vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie erogate.

Al Direttore sanitario competono:

- l’accoglienza dell’ospite con valutazione delle condizioni psico-fisiche all’ingresso nella struttura;
- la verifica dell’espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale e sanitaria da parte dei vari addetti.
- la stesura, in collaborazione con l’equipe riabilitativa, dei progetti riabilitativi individuali degli ospiti;
- il controllo sull’adeguatezza dell’igiene degli ambienti;
- la vigilanza sulla conservazione degli alimenti, il controllo del rispetto dei programmi dietetici collettivi e/o individualizzati;
- la custodia delle cartelle sanitarie contenenti dati sensibili relativi agli ospiti;
- il controllo che l’igiene personale degli utenti sia continua e scrupolosa;
- la cura dei rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie;
- l’erogazione degli interventi ritenuti inderogabili per l’interesse del paziente;
- le funzioni del Medico di Medicina Generale per gli ospiti della Struttura.

b) Lo Psicologo

- partecipa agli UVM indette dal Servizio Disabilità per la discussione di casi già conosciuti;
- esercita sostegno psicologico individuale e interviene in situazioni di crisi;
- collabora con il Coordinatore per la programmazione dei Progetti Personalizzati degli ospiti;
- effettua interventi di mediazione con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori)
- conduce/partecipa alle periodiche riunioni di equipe;
- effettua interventi di supervisione all’equipe;
- somministra test, qualora necessario;
- individua le situazioni a rischio ed imposta progetti di intervento specifici ed individualizzati;
- predispone e trasmette ai servizi asl competenti la Richiesta di Proroga, contenente la programmazione semestrale delle attività che s’intende svolgere, la relazione delle attività generali a conclusione del semestre, il rapporto annuale dell’attività svolta;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con il Coordinatore e gli operatori;
- collabora alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale e lo condivide con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori);
- effettua verifiche periodiche con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori).

c) Il Coordinatore Amministrativo di struttura

La gestione delle strutture residenziali ha un suo modello organizzativo e gestionale supportato da un'azione di coordinamento volta alla formazione di un sufficiente equilibrio tra le varie figure professionali, in modo da favorire la buona gestione.

All'interno dell'équipe della Struttura Residenziale, il Coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- cura i rapporti con le famiglie non solo attraverso contatti telefonici, ma anche con incontri tesi ad illustrare i percorsi educativi degli ospiti;
- orienta ed affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli ospiti;
- sollecita, negli operatori, la capacità di osservare i diversi modi dell'ospite di esprimere il proprio disagio e/o le proprie difficoltà e fornisce gli strumenti per operare al meglio;
- discute, in collaborazione con lo psicologo, i progetti lavorativi ed occupazionali;
- organizza e partecipa alle riunioni d'équipe degli operatori;
- garantisce standard qualitativi delle prestazioni al fine di permettere il recupero funzionale delle abilità;
- garantisce una qualità assistenziale determinata dalla presenza di operatori in possesso di requisiti professionali richiesti;
- assicura lo sviluppo della qualità delle prestazioni all'ospite, attraverso la partecipazione attiva degli operatori all'individualizzazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione;
- si occupa della gestione delle risorse umane (sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale); indirizza e coordina il personale che riferisce a lui direttamente e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse; programma i turni di lavoro in coerenza con i criteri definiti dalla comunità;
- garantisce il controllo di gestione e la qualità delle prestazioni erogate;
- garantisce il rispetto della disciplina interna;
- favorisce l'integrazione e la collaborazione con le risorse esterne (U.O. Servizio Disabili, Comuni, Associazioni, Volontariato);
- partecipa con lo psicologo e/o il direttore medico, in qualità di responsabile della comunità, agli UVM indetti dal Servizio Disabilità per la discussione di casi già conosciuti;
- cura la progettazione dal punto di vista educativo in collaborazione con il medico e lo psicologo della struttura;
- collabora con il direttore medico alla corretta attuazione del piano HACCP;
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti alle responsabilità di ruolo.

d) L'educatore professionale

Si occupa delle seguenti attività quotidiane:

- collaborazione con il Coordinatore responsabile, lo psicologo e con gli altri operatori dell'équipe della Struttura all'elaborazione ed attuazione dei progetti personali dei quali è il referente;
- organizzazione e gestione di attività educative, di animazione e riabilitative;
- promozione dell'autonomia personale e sociale dell'ospite;

collaborazione alla gestione della comunità.

### **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 strutture.

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.

### **Funzionamento del servizio**

La Struttura Residenziale è aperta tutto l'anno ed è in funzione 24 ore al giorno. Nel Presidio vengono svolte attività con finalità riabilitativa e educativa:

a) attività domestica: gli ospiti vengono coinvolti nelle attività di gestione quotidiana della comunità, in base alle risorse individuali e ai limiti correlati ai deficit cognitivi e alla psicopatologia (ad esempio collaborando con l'operatore nelle attività di semplici pulizie, nella preparazione della tavola, nella gestione della biancheria). Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e/o per il mantenimento di quelle già possedute

b) Assistenza educativa e psicologica l'attività educativa si svolge attra-verso l'accompagnamento terapeutico nell'intero arco della giornata. Il supporto si realizza in tutti gli ambiti della vita quotidiana, dalla igiene personale alla cura di Sé nella sua più ampia accezione.

c) attività di animazione: si realizzano nei momenti di tempo libero, anche e soprattutto in occasione di festività; possono consistere in attività creative/ricreative, animazione musicale, o in "uscite" sul territorio ("uscita caffè", visita al mercato). Le attività vengono scelte secondo le caratteristiche personali con lo scopo di aumentare le autonomie, il senso di autorealizzazione, l'identità individuale e di gruppo. Nel corso dell'anno vengono organizzate escursioni giornaliere in parchi di divertimento a tema. Vengono altresì organizzate uscite giornaliere in occasione di particolari eventi o manifestazioni locali

d) attività di assistenza medica, Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale. Al Direttore Sanitario compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igieniche e sanitarie e la vigilanza sulle stesse. L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In caso di ricovero ospedaliero il posto letto è mantenuto.

e) attività di assistenza infermieristica:  
E' garantita mediante personale infermieristico professionale in ottemperanza ai parametri stabiliti dalla vigente normativa.

f) Assistenza tutelare e socio-assistenziale  
E' garantita nelle 24 ore mediante personale qualificato o appositamente formato. La cura dell'igiene personale riveste carattere di prioritaria impor-tanza. Nella Struttura si svolgono attività di cura della persona, stimolazione delle autonomie, partecipazione alla gestione del quotidiano. Di notte è sempre presente un operatore di assistenza.

g) Attività riabilitative  
Oltre alle attività riabilitative svolte all'interno della comunità, che includono la presenza di un fisioterapista per due pomeriggi alla settimana, la Struttura Residenziale si avvale di:

- Centro Diurno Riabilitativo
- Laboratorio polifunzionale per l'inclusione socio-lavorativa
- Maneggio per la riabilitazione equestre
- Impianti sportivi comunali (piscina, palazzetto, campi di calcio)

## LA STRUTTURA GARANTISCE LIBERO ACCESSO A MINISTRI DELLE DIVERSE FEDI RELIGIOSE

### Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale

#### MATTINO

Ore 7,00	sveglia – igiene personale
Ore 7,30	colazione ospiti
Ore 8	somministrazione terapia farmacologica del mattino, riordino camere da letto
Ore 8,30 – 9,30	trasferimento degli ospiti presso il laboratorio polifunzionale e le strutture sportive.
Ore 9.30 –12,00	attività assistenziali e riabilitative per gli ospiti che rimangono in Struttura. Riordino spazi personali e comuni con la collaborazione degli ospiti. Uscite strutturate sul territorio in piccolo gruppo o in autonomia a seconda del progetto individualizzato.
Ore 12,00-14.00	preparazione sale da pranzo con la collaborazione degli ospiti, pranzo, riordino sale da pranzo

#### POMERIGGIO

Ore 14,00	rientro degli ospiti in Comunità, attività libere e strutturate
Ore 14	somministrazione terapia farmacologica
Ore 16.00-18.00	merenda, uscite strutturate sul territorio in piccolo gruppo o in autonomia a seconda del progetto individualizzato, attività sportive
Ore 18,00	relax - attività di svago - TV

#### SERA

Ore 18,30	preparazione sale da pranzo con la collaborazione degli ospiti
Ore 19,00	cena
Ore 19,45	riordino sale da pranzo
Ore 20,30	attività serali – TV
Ore 21,30	somministrazione terapia serale – preparazione al riposo
Ore 22,00	riposo

### Attività riabilitative esterne:

Fisioterapia: lunedì e mercoledì

Ippoterapia: mercoledì giovedì venerdì

Sounbeam: giovedì

Bocce: martedì

Piscina: venerdì

### Erogazione dei pasti

I pasti sono veicolati da ditta esterna (CIR-food). Sono previsti due menù: uno invernale e uno estivo. La preparazione dei pasti tiene conto delle diverse esigenze e delle patologie degli ospiti.

Ogni giorno della settimana agli ospiti sarà servito un menù diverso e bilanciato. Sono in vigore i protocolli operativi di cui alla normativa D. L. 26.05.97 n. 155 sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema HACCP).

### Servizi generali e di pulizia

E' garantito il servizio di lavanderia con identificazione degli indumenti dell'ospite e un piano di sanificazione degli spazi individuali e comuni a cura del personale ausiliario.

### Orario di visita

I parenti che desiderino far visita agli ospiti dovranno concordare telefonicamente con la Coordinatrice ora e data dell'incontro e durata dello stesso possibilmente con un anticipo di qualche giorno per permettere una migliore organizzazione interna. La visita verrà accordata in relazione anche alle attività programmate interne alla struttura e alle visite mediche.

### Modalità di accesso e di inserimento

Gli inserimenti sono decisi direttamente secondo una lista d’attesa delle Unità Operativa Disabili.  
I riferimenti per la Provincia di Savona sono:

<b>U.O. Disabili</b> <b>Via Collodi 13 Savona</b> <b>Tel. 019 8405293</b> <b>Fax. 019 8405748</b>
--

### Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento

- Tutta la documentazione clinico-sanitaria (cartelle cliniche, ricoveri)
- Tesserino sanitario
- Codice fiscale e carta di identità
- Relazione del medico curante e del Servizio Inviante.

### Rette

La Regione Liguria ha emanato l’Atto n. 640-2024 del 27.06.2024 numero di ordine<sup>18</sup> che ha come oggetto: “Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria extraospedaliera – Determinazione di una metodologia di costruzione di costi standard e provvedimenti conseguenti”. Tale documento prevede un riordino del sistema tariffario che porta ad un adeguamento graduale per le strutture in convenzione come lo è “**VIA SORMANO**”.

Il tariffario così deciso ha la seguente modalità di applicazione per il triennio 2024-2026:

RESIDENZIALITA' DISABILI			
SETTING	TARIFFA 2024 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 90% + COMPARTECIPAZIONE	TARIFFA 2025 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 96% + COMPARTECIPAZIONE	TARIFFA 2026 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 100% + COMPARTECIPAZIONE
Struttura riabilitativa residenziale (ex art 26) a basso livello di gravità complessità' assistenziale <b>Tariffa base</b>	€ 124,49	€ 126,49	€ 131,76
Struttura riabilitativa residenziale (ex art 26) a medio livello di gravità e complessità assistenziale <b>Tariffa differenziata</b>	€ 162,42	€ 162,42	€ 162,42
Struttura riabilitativa residenziale (ex art 26) a elevato livello di gravità e complessità assistenziale – <b>Tariffa complessa</b>	€ 171,76	€ 171,76	€ 171,76
Struttura residenziale socio -riabilitativo a <b>Elevato impegno</b>	€ 111,16	€ 117,53	€ 122,43
Struttura residenziale socio-riabilitativo a <b>Moderato impegno</b>	€ 107,60	€ 107,60	€ 107,60

La quota a carico dei parenti degli ospiti (compartecipazione), è calcolata in base all’ISEE presentato dai famigliari al distretto di riferimento.

Mensilmente vengono emesse le fatture con le presenze effettive in struttura (ogni ospite riceve due fatture – quella a carico suo e quella a carico della Regione). Il coordinatore invia le fatture a famigliari o ai tutori (o via posta o via mail).

I pagamenti vengono effettuati tramite bonifico bancario oppure direttamente tramite contanti / assegno presso la Sede Centrale della Cooperativa.

Le Coordinate Bancarie per il pagamento delle rette è il seguente:

Banca CARIGE IT74X0617510610000010362180

### Prestazioni comprese nella retta:

- Il vitto, l'alloggio e i servizi di lavanderia
- Tutte le attività previste dal Progetto Riabilitativo Individuale

La struttura provvede inoltre a stipulare un’assicurazione per la copertura della Responsabilità civile.

### **Servizi non compresi nella retta:**

- Spese relative all'abbigliamento, comprese le calzature
- Spese telefoniche
- Servizi di barbiere, parrucchiere o podologo
- Spese personali per la vita quotidiana (sigarette, bar e altri generi di conforto)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze, ecc)
- assistenza di alcun genere durante i periodi di degenza ospedaliera o di ricovero presso altro istituto

### **Accesso a ministri delle diverse fedi religiose**

Le strutture gestite da "Il Faggio" favoriscono la collaborazione tra diversi culti e confessioni, garantendo pari accesso e rispetto a tutte le fedi religiose.

Il personale sanitario viene formato per comprendere l'importanza dell'assistenza spirituale e per facilitare l'accesso dei ministri religiosi nel rispetto delle norme della struttura.

In funzione della disponibilità di spazi e delle attività, il servizio mette a disposizione degli spazi dedicati al culto e alla preghiera, accessibili sia ai pazienti che ai loro familiari e ai ministri religiosi.

### **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.

### **Suggerimenti e reclami**

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

Il reclamo può essere **verbale**:

Il coordinatore della struttura e il Direttore Sanitario 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 SRC (vedi allegato A), che può essere inviato via fax al numero 019 8428189 o per posta raccomandata a:

**Ufficio Qualità**  
**Il Faggio Cooperativa Sociale**  
**Via Cesare Battisti 2/3**  
**17100 Savona**  
[qualita@ifaggiocoop.it](mailto:qualita@ifaggiocoop.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 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.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento (in allegato) che verrà consegnato durante l'incontro per la compilazione della scheda di ingresso ed una volta all'anno tra settembre e novembre.

#### **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.

#### **Valutazione dei servizi**

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche. (vedi **Allegato B**-Questionario di gradimento).

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.

#### **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.

### **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 prevista la posa di 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 saranno resi riconoscibili da apposita cartellonistica.

### **Politica integrata "Qualità, Ambiente e Sicurezza"**

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.

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 Ambiente e Sicurezza*, consultabile presso la Direzione della Struttura.

### **Standard prodotto/indicatori di qualità**

Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit):

- Interni: realizzati almeno una volta l'anno da parte della Cooperativa capofila attraverso il Responsabile per la Qualità
- Di secondo livello: effettuati dal ente certificatore TUV una volta l'anno

La azienda capofila s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nella procedura del servizio.

A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di soddisfazione degli utenti del servizio.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti.

I fornitori del servizio vengono selezionati secondo la norma ISO 9001:2015. 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 rispetto alle competenze 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.

### **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/>

#### **Modifica attività a seguito 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:**

*Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.*

*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.*

#### **In caso di Allerta ROSSA:**

*Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.*

*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.*

*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.*

*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.*

**Allegato 1 – Scheda Segnalazione Reclamo**



**SCHEDA SEGNALAZIONE  
RECLAMO CLIENTE**

**MOD 8.2 SRC**  
Revisione 1  
Data 21/08/2017

Struttura/Servizio: **“VIA SORMANO”**

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 del Servizio**



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
RESIDENZE DISABILI**

**MOD 9 QRK**  
Revisione 0  
Data 03.12.18

**Data di compilazione:** .....

**Struttura:** Struttura Residenziale SORMANO

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura.

Un giudizio sincero rappresenta per noi un'opportunità di crescita e di miglioramento nella qualità del servizio. Per facilitare l'espressione più libera delle sue valutazioni il questionario è anonimo. Una volta compilato, il questionario va depositato nell'apposito contenitore.

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:**

Utilizzare un punteggio da 1 a 5 (ove 1 è la valutazione più bassa e 5 quella più alta).

Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che ha maggiormente frequentato la struttura.

Ospite       Parente

**1. Soddisfazione riguardo l'accoglimento in struttura:**

- Rapidità nelle operazioni di accettazione	1	2	3	4	5
- Chiarezza nelle informazioni	1	2	3	4	5
- Disponibilità degli operatori	1	2	3	4	5
- Preparazione del posto letto	1	2	3	4	5

**2. Soddisfazione circa l'organizzazione della giornata:**

- Orario visite esterne	1	2	3	4	5
- Orario pasti	1	2	3	4	5
- Orari attività	1	2	3	4	5
- Orari terapie	1	2	3	4	5

3. Soddisfazione riguardo al comfort ambientale ed alberghiero:

- Camera	1	2	3	4	5
----------	---	---	---	---	---

- Servizi igienici	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

- Arredamento spazi comuni	1	2	3	4	5
----------------------------	---	---	---	---	---

- Giardino	1	2	3	4	5
------------	---	---	---	---	---

- Spazi per l'incontro di parenti / amici	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

- Fruibilità TV	1	2	3	4	5
-----------------	---	---	---	---	---

4. Giudizio riguardo gli standard igienici della struttura:

- Camera di degenza	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

- Servizi igienici	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

- Sala da pranzo	1	2	3	4	5
------------------	---	---	---	---	---

5. Soddisfazione circa il livello delle prestazioni fornite:

- Assistenza medica	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

- Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5
------------------------------	---	---	---	---	---

- Attività educative	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

- Attività riabilitative	1	2	3	4	5
--------------------------	---	---	---	---	---

- Attività ricreative	1	2	3	4	5
-----------------------	---	---	---	---	---

6. Soddisfazione riguardo al vitto:

- Menù programmato	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

- Qualità dei pasti	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

- Quantità	1	2	3	4	5
------------	---	---	---	---	---

7. Giudizio riguardo il rapporto con gli operatori della struttura:

- Professionalità	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

- Disponibilità	1	2	3	4	5
-----------------	---	---	---	---	---

- Gentilezza	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

8. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La ringraziamo vivamente per il tempo che ha dedicato alla compilazione del questionario, sperando di poter apportare al più presto ulteriori miglioramenti al servizio.