

Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive

“Villa Rossa”

Carta dei Servizi

Guida all’accesso e alla fruizione dei servizi

Aggiornamento del 27.02.2025



INDICE

Introduzione	3
2. Principi fondamentali	4
3. La sede del servizio “Villa Rossa”	5
3.1 Strutturazione degli spazi	5
4. Modalità di funzionamento del servizio	5
4.1 La metodologia di lavoro.....	5
4.2 Progetto Riabilitativo Individuale.....	6
4.3 Organigramma	6
4.5 Funzionamento del servizio	9
4.6 Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale di “Villa Rossa”	12
4.7 Erogazione dei pasti	12
4.8 Servizi generali e di pulizia	13
4.9 Orario di visita	13
5. Modalità di accesso e di inserimento	13
5.1. Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento.....	13
6. Rette	13
7. Accesso a ministri delle diverse fedi religiose	14
9. Suggerimenti e reclami	15
10. Standard di qualità	16
11. Privacy	16
12. Rilascio copia del fascicolo sanitario	16
13. Politica integrata “qualità ambiente e sicurezza”	16
14. Modifica attività in caso di emergenza sanitaria	17
15. Modifiche alle attività in caso di allerta meteo	17
Allegato 1 – Scheda Segnalazione Reclamo	18

Introduzione

La Struttura Residenziale per Prestazioni Riabilitative Intensive ed Estensive “Villa Rossa”, con sede in Savona è gestita direttamente dalla Società Cooperativa Sociale “IL FAGGIO”.

La Struttura è autorizzata dal Comune di Savona per un modulo di 25 posti letto, ed ha iniziato le pratiche per ottenere l’accreditamento da parte della Regione Liguria.

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

Estensive “Villa Rossa” 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 il servizio comprende:

- 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 alla conservazione 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).

CONTATTI

Telefono Struttura 019-7705408

villarossa@ilfaggiocoop.it

Coordinatore: Dott. Antony Adassery

e-mail: a.adassery@ilfaggiocoop.it

Cooperativa Sociale Il Faggio

Via Cesare Battisti 2/3 17100 Savona

Telefono: 019 801664

E-mail: info@ilfaggiocoop.it

Ufficio qualità: qualita@ilfaggiocoop.it

1. Le strutture residenziali per prestazioni riabilitative intensive ed estensive (Ex art. 26)

Specificità di Villa Rossa

Le Strutture 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.

Le strutture presentano tra di loro caratteristiche diverse, mirate a dare risposte specifiche a bisogni degli ospiti che ne usufruiscono.

Villa Rossa è concepita per accogliere persone con età tra i 18 e 30 anni, con patologie rientranti nei disturbi dello spettro autistico.

È autorizzata dal Comune di Savona per accogliere 25 posti letto.

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 **Unità Operativa Disabili** delle ASL.

2. 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.*

3. La sede del servizio “Villa Rossa”

via Prudente 11 – 17100 Savona (SV)

Telefono 019-7705408



Figura 1

3.1 Strutturazione degli spazi

Il presidio residenziale di riabilitazione intensiva ed estensiva “Villa Rossa” è situato alle spalle della stazione ferroviaria e dunque non lontano dal centro cittadino (fig.1). Disposto su tre livelli il presidio presenta spazi destinati alla socializzazione degli ospiti, una palestra per le attività riabilitative (fisioterapia ecc), un salone principale per le attività ludico-ricreative, una stanza dedicata ai colloqui medici e di sostegno psicologico, un ampio spazio esterno.

Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge. Ogni posto letto è dotato di armadio, comodino, piccola scrivania.

Ogni ospite può portare piccoli oggetti di arredamento, così da personalizzare il proprio spazio.



4. Modalità di funzionamento del servizio

4.1 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 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.

4.2 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.

4.3 Organigramma

Direttore Sanitario, Consulente Medico, Coordinatore, Psicologo, Fisioterapista ed OSS.

Personale infermieristico, assistenziale, educativo qualificato o con specifica esperienza. Personale addetto alle pulizie.

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.

a) Direttore Sanitario

Al Direttore Sanitario **compete il controllo** sull'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:

- le funzioni di Medico di Medicina Generale (MMG);
- 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.
- **Validazione dei** progetti riabilitativi individuali degli ospiti elaborati dalla equipe multidisciplinare;
- 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 dei fascicoli degli utenti;
- 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.

b) Lo psicologo

Lo psicologo fornisce consulenza psicologica ed in particolare:

- 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)
- 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;
- effettua verifiche periodiche con le figure di riferimento degli ospiti (famigliari e/o tutori).

c) Il Coordinatore di struttura

All'interno dell'equipe 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;
- organizza e partecipa alle riunioni d'equipe degli operatori;

- garantisce elevati standard qualitativi delle prestazioni al fine di permettere il recupero funzionale delle abilità;
- si occupa della gestione della turnistica (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;
- 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);
- cura la progettazione dal punto di vista educativo in collaborazione con il medico e lo psicologo della struttura;
- collabora con il direttore sanitario 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.

e) L'infermiere

Si occupa delle seguenti attività quotidiane:

- organizza e gestisce l'infermeria e le attività riguardanti la cura degli aspetti sanitari degli ospiti
- gestisce, per quanto di competenza, le emergenze sanitarie
- somministra le terapie secondo prescrizione medica

f) L'OSS

L'Operatore Socio Sanitario nell'espletamento dell'attività quotidiana:

- organizza e attua attività previste dal programma riabilitativo dell'ospite;
- cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e ai bisogni dei singoli ospiti;
- riordina e provvede alla pulizia dei locali in collaborazione con gli ospiti secondo una turnazione stabilita con gli stessi;
- provvede all'occorrenza al trasporto degli ospiti da e per il Centro Diurno, da e per i luoghi di lavoro e/o occupazione, per le attività del tempo libero;
- propone e condivide con il Coordinatore l'acquisto di strumenti e materiale utile allo sviluppo della qualità delle prestazioni;
- compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività, alle presenze degli ospiti;
- svolge attività domestiche alberghiere, in relazione alle necessità della comunità.

4.4 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. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate.

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.

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 monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

4.5 Funzionamento del servizio

La Struttura Residenziale è aperta tutto l'anno ed è in funzione 24 ore al giorno.

"Villa Rossa" eroga ai suoi utenti trattamenti riabilitativi comprendenti attività (in base al progetto e Programma Riabilitativo Individuale) che si svolgono sia al interno che all'esterno del predio di Via Prudente.

Nel Presidio vengono svolte attività con finalità riabilitativa e educativa:

	<p>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 stesura 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</p>
	<p>assistenza educativa e psicologica: l'attività educativa si svolge attraverso 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.</p>
	<p>attività di animazione: si realizzano nei momenti di tempo libero, soprattutto in occasione di festività; possono consistere in attività creative (realizzazione di cartelloni, biglietti di auguri), 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.</p>
	<p>attività di assistenza medica: L'assistenza medica generica è fornita, secondo le indicazioni normative vigenti, dal Direttore Sanitario e dal Medico di struttura. Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornato il Fascicolo dell'Utente. 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.</p>
	<p>attività di assistenza infermieristica: E' garantita mediante personale infermieristico professionale in ottemperanza ai parametri stabiliti dalla vigente normativa.</p>
	<p>assistenza tutelare e socio-assistenziale E' garantita nelle 24. La cura dell'igiene personale riveste carattere di prioritaria importanza. 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.</p>
	<p>interventi fisioterapici Su richiesta medica e come da programma individualizzato</p>
	<p>Comunicazione alternativa aumentativa Gli ospiti che presentano difficoltà nella produzione della funzione verbale possono ricorrere alla CAA per compensare questa mancanza. In base alle caratteristiche dei singoli soggetti possono essere utilizzati comunicatori a più caselle, immagini, tabelle PCS ed in ultima analisi prodotti per sintesi vocale</p>

Attività riabilitative esterne

	<p>Inclusione socio-lavorativa. Possono essere attivati percorsi interni con la finalità di incrementare la capacità a stare in ambienti differenti a contatto con più persone e migliorare l'attenzione nell'esecuzione del compito</p>
	<p>Riabilitazione attraverso lo sport Attività sportiva con la funzione di migliorare sia il controllo del proprio corpo (motilità generale) ed esecuzione di movimenti fini e precisi. Tali attività vengono svolte in centri aperti a tutti per favorire l'integrazione e il contatto.</p>
	<p>Soundbeam . Attività musicale che grazie a un sistema computerizzato touch e a sensori di movimento permette la realizzazione di brani e storie musicali.</p>
	<p>Riabilitazione equestre Vengono svolte attività ricreativo-motorie con l'ausilio di cavalli adatti allo scopo e personale formato.</p>
	<p>Laboratorio artistici. Gli ospiti attraverso la frequentazione di laboratori di pittura, ceramica, teatro, danza possono sperimentare capacità creative ed espressive che possono portare a raggiungere una consapevolezza del sé.</p>
	<p>Laboratorio di Cucina Attraverso il laboratorio di cucina gli ospiti possono migliorare l'attività motoria di mani e dita attraverso la manipolazione di diversi materiali, perfezionare la coordinazione oculo manuale (schiacciare, mescolare) sperimentando la creatività, costruire un percorso importante sull'autostima partendo dal "sapere" al "saper fare" fino ad arrivare al "saper essere"</p>
	<p>Orto terapia Attraverso la cura delle piante e la coltivazione di semplici ortaggi gli ospiti possono migliorare le loro capacità cognitive, favorire la socializzazione, ridurre lo stress e l'ansia, accrescere l'autostima, rinforzare la muscolatura e aumentare la coordinazione</p>

Nel caso di attività esterna, il servizio ha a disposizione mezzi di trasporto in numero adeguato ai volumi e secondo le necessità rilevate nei programmi riabilitativi dei singoli ospiti.

I trasferimenti per attività programmate, a carico del servizio, avvengono con mezzi guidati da personale interno e, in funzione delle caratteristiche e necessità degli ospiti.

PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITA' ESTERNE ALLA STRUTTURA DI VILLA ROSSA

Il servizio si avvale dalla consolidata esperienza già presente nella gestione di residenze per persone disabili. A tale proposito, in funzione dei progetti e programmi individuali, si prevede una programmazione di attività esterne quali:

- ✓ Inclusione Socio Lavorativa
- ✓ Laboratori Artigianali
- ✓ Laboratorio di Cucina
- ✓ Laboratorio Sensoriale
- ✓ Orto terapia
- ✓ Riabilitazione attraverso lo Sport
- ✓ Riabilitazione Equestre
- ✓ Saund Beam

4.6 Programmazione giornaliera della Struttura Residenziale di "Villa Rossa"

MATTINO

Ore 7,00	sveglia – igiene personale
Ore 7,30	colazione ospiti
Ore 8	somministrazione terapia farmacologica del mattino, riordino camere da letto
Ore 8,30/12,30	attività riabilitativa come da Progetto Individuale Riabilitativo.
Ore 12,00	preparazione sale da pranzo con la collaborazione di alcuni ospiti

POMERIGGIO

Ore 12,30	pranzo - riordino sale da pranzo - riposo - attività libere e strutturate
Ore 14	somministrazione terapia farmacologica
Ore 14,30/15,00	riposo/tempo libero
Ore 15,00 / 18,00	attività riabilitativa come da Progetto Individuale Riabilitativo

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 21,00	somministrazione terapia serale – preparazione al riposo
Ore 23,00	rientro nelle camere

4.7 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).

4.8 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.

4.9 Orario di visita

Le visite dei parenti sono consentite in qualsiasi fascia oraria compatibilmente con le esigenze del Servizio, dopo preavviso telefonico e accordi con gli operatori.

Gli ospiti possono entrare ed uscire dalla struttura a seconda dei progetti riabilitativi, accompagnati dal personale in turno, con familiari o autonomamente in rapporto alle abilità esterne acquisite.

I rientri in famiglia, in occasione di festività o in altre occasioni, vanno concordati precedentemente (almeno una settimana prima) con il Coordinatore della struttura.

Ogni altra persona voglia accedere alla Struttura per mantenere i contatti con gli ospiti, si dovrà accordare con il Coordinatore per definire modi e tempi della visita, al fine di garantire la continuità della programmazione settimanale prevista per ogni ospite.

5. 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:

U. O. DISABILI

Via Collodi 13 SAVONA

tel. 019 8405293

Fax. 019 8405748

5.1. 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.

Sono a carico dell'ospite le spese relative al vivere quotidiano (abbigliamento, sigarette, parrucchiere, uscite, soggiorni, ecc.).

6. Rette

Tutti i posti della struttura sono in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

Le relative rette sono regolate da specifici atti deliberativi.

La Regione Liguria ha emanato l'Atto n. 640-2024 del 27.06.2024 numero di ordine 18 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".

7. 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.

8. Missione

Per i pazienti inseriti con il disturbo dello spettro autistico il Faggio stila, dopo adeguata osservazione, un programma riabilitativo individualizzato con la finalità di garantire ricovero ed assistenza, 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.

9. 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 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
Piazza G. Mameli 6/10
17100 Savona
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 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.

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

10. Standard di qualità

Le attività del servizio sono descritte nella Procedura del Servizio **"PDG 8 GRH"**

Il controllo di Qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit) interni realizzati almeno una volta l'anno e quelli effettuati dall'ente certificatore .

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.

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 9001. 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.

Privacy: la gestione dei dati personali degli ospiti e dei lavoratori avviene a norma di legge.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

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.

14. 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/>

15. Modifiche alle attività in caso di allerta meteo

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:

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:

.....
.....
.....
.....
.....
.....



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
RESIDENZE HK**

MOD 9 QRK
Revisione 0
Data 03.12.18

Data di compilazione:

Struttura: Struttura Residenziale Villa Rossa

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
--------------------	---	---	---	---	---

