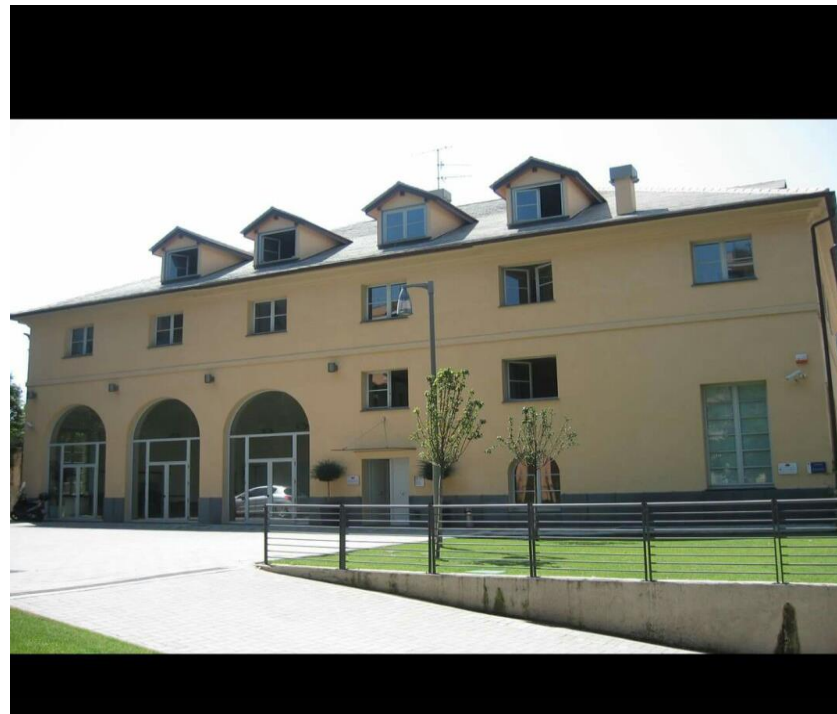




Centro Diurno VILLA RONCO

CARTA DEI SERVIZI





Indice

- 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA LANZA DEL VASTO**
- 2. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'**
- 3. FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- 4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**
- 5. POLITICHE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ED ANALISI DEI RECLAMI**
- 6. CENTRO DIURNO VILLA RONCO: PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 7. MODALITA' DI ACCESSO**
- 8. COSTI**
- 9. ORARI**
- 10. LA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO**
- 11. L'ORGANIZZAZIONE ASSISTENZIALE**
- 12. IL PRANZO**
- 13. LE PRESTAZIONI SANITARIE**
- 14. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**
- 15. SERVIZIO DI TRASPORTO**
- 16. LE FAMIGLIE ED I CARE GIVERS**
- 17. IL VOLONTARIATO**
- 18. DIRITTI DEGLI OSPITI**



1. I principi fondamentali della cooperativa Lanza del Vasto

Lanza del Vasto è una delle prime cooperative sociali nate a Genova.

Si occupa di servizi educativi, assistenziali e socio sanitari in favore dell'infanzia, degli adolescenti, degli anziani e delle persone disabili.

Le attività si svolgono in strutture residenziali, diurne o a domicilio.

L'opera è nata da un gruppo di studenti che, svolgendo da tempo attività di volontariato con bambini e adolescenti, ha colto l'opportunità di trasformare questa attività in una vera e propria professione.

Nel corso degli anni è stato sviluppato un percorso che ha trasformato l'opera di volontariato in una vera impresa sociale: Lanza del Vasto, facendo tesoro dello spirito che ha animato i soci fondatori, ha mantenuto sempre vivo l'interesse profondo per il lavoro educativo anche nel corso dei cambiamenti che ne hanno caratterizzato lo sviluppo e la crescita. Tale peculiarità ha consentito uno sviluppo costante, che ha portato la Cooperativa ad ottenere fiducia sia da parte dei Committenti che dei fruitori dei servizi prestati.

Lanza del Vasto è aderente alla Compagnia delle Opere e ispira la propria azione ai principi della dottrina sociale della Chiesa in continuità con le grandi opere sociali dei cattolici italiani, coniugando il patrimonio tradizionale con le più attuali linee di intervento nei servizi alla persona.

La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, gestisce i servizi alla persona sulla base dei seguenti principi fondamentali:

Chiarezza e trasparenza

Ogni fruitore ha il diritto di conoscere le attività svolte dagli operatori della cooperativa e le procedure collegate al servizio, i nomi dei responsabili ed i tempi di accoglimento delle richieste espresse.

Partecipazione

I fruitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

La cooperativa si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale/educativo dell'utente ed alle risorse disponibili.

Riservatezza



Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante il servizio.

2. Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	descrizione	valore indicatore standard
accessibilità alle informazioni	E' possibile richiedere informazioni tramite: posta elettronica; telefono; fax; posta ordinaria; reception strutture. Gli uffici delle cooperative sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30. Fax e servizio mail sono funzionanti 24/h	garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni	2 ore
	tempo massimo per la comunicazione di accettazione dei reclami	5 giorni
	tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	semestrale
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei piani individuali di assistenza (PIA) e dei contratti assistenziali	100%
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative relative alla soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno
trasparenza	disponibilità di una documentazione chiara e completa	aggiornamento regolare della documentazione; accessibilità per ciascun fruitore ai documenti che lo riguardano
competenza	erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%



3. Formazione del personale

La cooperativa Lanza del Vasto è responsabile della formazione e dell'aggiornamento del personale; predispone annualmente il programma delle attività formative rivolte a tutti gli operatori.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

- via mail agli indirizzi: info@lanzadelvasto.it; cdvillaronco@lanzadelvasto.it
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto – Via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova;
Centro Diurno Villa Ronco – via N. Ronco 31 – 16149 Genova
- via fax al numero 010.3622329.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, i fruitori potranno richiedere una forma di rimborso o ristoro per il danno subito.

A seguito della presentazione del reclamo viene attivata una specifica procedura così articolata:

- verifica effettuata dal Coordinatore sul fondamento del reclamo, sulle cause e sulle condizioni in cui è avvenuto il disservizio
- analisi delle cause
- definizione di un'azione correttiva ed eventuale proposta al Consiglio di Amministrazione di rimborso/ristoro al fruitore
- elaborazione di un piano di miglioramento finalizzato a rimuovere le cause del disservizio ed a prevenire il verificarsi di ulteriori disagi per gli ospiti
- invio di un report all'autore del reclamo, in cui si ringrazia l'utente per la collaborazione e si presentano le iniziative adottate a seguito della presentazione del reclamo.

In tutti i casi il Coordinatore risponde in forma scritta:

- **entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione comunicando l'accettazione del reclamo e il contestuale avvio dell'istruttoria**
- **Entro 15 giorni dal ricevimento al fine di comunicare l'esito dell'istruttoria, con eventuale contestuale proposta di ristoro.**

5. Politiche per il miglioramento della qualità

La Direzione della cooperativa Lanza del Vasto persegue una politica per la qualità che tende a conseguire efficienza organizzativa ed una buona qualità delle prestazioni erogate attraverso:

Sistema di verifica e ricerca della qualità



La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, ha implementato un sistema di registrazione e monitoraggio che garantisce il costante autocontrollo dell'operato svolto da parte dei responsabili e degli operatori. Inoltre, l'ente certificatore esterno effettua una visita annuale finalizzata al rinnovo della certificazione.

Omogeneità delle procedure di lavoro

La cooperativa Lanza del Vasto, ai sensi della normativa ISO 9001:2015 ed in funzione della trasparenza, ha messo a punto ed adottato un sistema di istruzioni e procedure che copre l'area educativa, assistenziale e sanitaria e l'area amministrativa.

Tali documenti sono periodicamente rivisitati ed aggiornati.

Soddisfazione degli utenti

Si propongono questionari agli ospiti e alle famiglie, per rilevare le opinioni dei fruitori del servizio e migliorare la qualità delle prestazioni offerte.

6. Centro Diurno per anziani Villa Ronco: presentazione della struttura

Il Centro Diurno Villa Ronco accoglie un modulo di primo livello, rivolto a 20 anziani con vario grado di non autosufficienza senza prevalente disturbo cognitivo. E' convenzionato con ASL 3.

Il Centro Diurno Villa Ronco è collocato all'interno del Centro Polifunzionale di Servizi alla Famiglia "Villa Ronco", all'interno di una villa seicentesca di recente ristrutturazione, posta alle spalle di via Cantore in un contesto gradevole ed accogliente, dotata di ampio parcheggio.

La villa, articolata in diversi spazi e livelli, accoglie servizi diversi centrati sul comune obiettivo di realizzare modalità di sostegno innovative, integrate e plurifunzionali al soggetto "famiglia", inteso quale "attore sociale" primario per l'accoglimento di bisogni strategici della prima infanzia, dell'adolescenza, di soggetti deboli, di anziani.

Villa Ronco infatti offre:

- un nido d'infanzia rivolto a 27 bambini da 3 a 36 mesi di età;
- una scuola d'infanzia per 27 bambini;
- un Centro di Orientamento al Lavoro Fasce Deboli, rivolto ai giovani, alle donne, ai disabili ed alle fasce deboli;
- un Centro Diurno per Anziani;
- Servizi di sostegno alle famiglie, con particolare riferimento ai nuclei che accolgano figli adottivi o in affido, minori portatori di handicap;
- Attività di formazione rivolte a disoccupati, occupati, anziani e disabili.

All'interno di questo contesto, il Centro Diurno dispone dei seguenti spazi:

- Una zona dedicata all'accoglienza;
- Un ampio salone dedicato alle attività di gruppo;



- Uno spazio polifunzionale, utilizzato per il pranzo e per lo svolgimento di attività di laboratorio;
- Un ambiente attrezzato per il riposo pomeridiano;
- servizi adeguati al numero degli ospiti, dotati di bagno assistito;
- uno spazio ad uso ufficio, riservato agli operatori;
- uno spazio verde esterno dedicato.

7. Modalità di accesso

Gli anziani accedono al servizio spontaneamente o su invio dei Servizi Socio Sanitari territoriali, previa compilazione di una domanda di inserimento. E' prevista una valutazione ed una certificazione medica, che garantisce la compatibilità delle esigenze dell'ospite con le caratteristiche della struttura.

Al momento dell'ingresso l'equipe del Centro compila un'apposita scheda, sulla quale viene registrato:

- l'anagrafica e l'anamnesi dell'ospite,
- la valutazione delle autonomie possedute
- le richieste formulate dall'interessato e dalla famiglia,
- le osservazioni degli operatori.

Con l'interessato e con i parenti/care givers (se presenti) vengono quindi esplicitati gli obiettivi dell'inserimento e viene definito un contratto relativamente alle modalità ed ai tempi di frequenza di frequenza dell'ospite (rispetto ai quali è garantita la massima flessibilità, compatibilmente con le esigenze di gestione della struttura e degli altri ospiti), alle prestazioni necessarie ed agli obiettivi da raggiungere.

L'ospite consegna al coordinatore del centro ed all'infermiere il piano terapeutico predisposto dal medico di base, per quanto attiene ai farmaci prescritti che devono essere assunti durante l'orario di permanenza al centro.

Successivamente (in genere dopo due settimane di frequenza regolare dell'ospite) viene formulato il Progetto Individualizzato di Assistenza (PIA), basato sull'osservazione delle competenze e delle eventuali difficoltà della persona.

Il PIA viene aggiornato di norma ogni sei mesi.

L'ospite o il parente obbligato ai sensi dell'art. 433 del C.C sottoscrive un contratto in cui si impegna al regolare pagamento della retta (salvo eventuale esenzione).



8. Costi

Gli ospiti che fruiscono del servizio in convenzione con ASL 3 GENOVESE sono tenuti al pagamento di una quota giornaliera di euro 24,30 (di cui euro 16,10 quota sociale ed euro 7,20 di trasporto giornaliero). Gli ospiti che accedono privatamente sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera di 37,00 (comprensiva di IVA e di servizio di trasporto).

9. Orari

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 8,00 alle h. 17,30.

10. La giornata tipo

La giornata tipo al Centro Diurno si svolge nel modo seguente:

ORARI	ATTIVITA'
8.00 – 9.30	arrivo al centro
8.30 – 9.30	colazione
9,30 – 10.00	conversazione, lettura del giornale, ecc
10.00 - 10,30	spuntino
10,30 - 12,00	attività di animazione e attività assistenziali
12,15 - 13,30	pranzo
13,30 - 14,00	igiene e riposo
14,00 - 16.00	attività di animazione e attività assistenziali
15,30	partenza del primo gruppo di ospiti dal centro
16.00 – 16.30	merenda
16.30 - 17.00	igiene e preparazione degli ospiti all'uscita
17,00	Congedo e servizi di accompagnamento

A seconda dei bisogni gli anziani possono lasciare il Centro in orari pomeridiani diversi, precedentemente concordati

11. L'organizzazione assistenziale

Le prestazioni assistenziali sono garantite dalla presenza di operatori specializzati e consistono in:



- aiuto alla persona, verifica e monitoraggio delle sue condizioni di salute, dell'alimentazione (anche attraverso l'assistenza nel momento del pasto) e del livello di benessere fisico e psicologico.
- cura dell'igiene personale, con eventuale bagno e doccia assistiti.

Per garantire il monitoraggio a medio e lungo termine della situazione complessiva dell'ospite, gli operatori si avvalgono della scheda del PIA, sulla quale è previsto uno spazio per la registrazione dell'osservazione periodica, che avviene con cadenza semestrale.

12. Il pranzo

E' preparato giornalmente nella cucina interna della struttura.

Il pasto, oltre a garantire una corretta alimentazione per gli ospiti - nel rispetto delle diete personalizzate previste - costituisce un significativo momento di socializzazione, oltre che un'occasione di benessere. Per quanto possibile quindi, nella preparazione del cibo, si tiene conto delle esigenze degli ospiti e dei loro gusti personali; i tempi e le modalità di somministrazione sono calcolati in maniera da evitare disagi a quanti abbiano difficoltà nella masticazione.

I menu (corredati dell'elenco degli allergeni) sono esposti e visionabili dagli ospiti e dai care giver di riferimento.

13. Le prestazioni sanitarie

E' prevista quotidianamente la presenza di un infermiere che provvede alla somministrazione sulla base del piano terapeutico prescritto dal medico.

14. Attività di animazione

Al centro diurno l'attenzione al mantenimento delle competenze della persona è costante: per questo gli ospiti sono coinvolti nelle operazioni legate alla vita quotidiana (apparecchiare, riordinare, leggere il giornale) insieme agli operatori, e le proposte di attività ludica partono dagli interessi degli ospiti per promuovere la loro attenzione e mantenere vive le loro competenze.

In questo senso, l'attività animativa rappresenta un elemento costitutivo del "clima" relazionale del Centro Diurno; esistono altresì momenti specifici caratterizzati dalla presenza di un animatore, ovvero un professionista con il compito di proporre attività mirate.

Le proposte dell'animatore variano a seconda degli interessi e del livello di autonomia degli ospiti, oltre che dei loro bisogni prevalenti (di attivazione motoria, di stimolazione cognitiva, di abilità funzionale); le attività vengono svolte in piccoli gruppi, al fine di rispondere più efficacemente alle esigenze degli ospiti, e di creare un clima ed un ambiente con caratteristiche familiari. Possono consistere in:

- Attività occupazionali
- Attività di socializzazione
- Percorsi laboratoriali ed artistici
- Verifica e ripristino di spazi ed arredi dopo il pranzo e le attività
- Gite ed uscite (per fiere, concerti, eventi culturali ecc.)
- Attività di animazione aperte alla comunità (mostre, feste, ecc.)



15. Servizio di trasporto

Viene effettuato dagli operatori dal domicilio degli ospiti al centro e viceversa, attraverso automezzi di servizio dedicati. La funzione è quella di facilitare la frequenza al centro attraverso un sistema di trasporto rapido, sicuro, ed accessibile anche a persone con ridotta autosufficienza, in cui sia possibile anche trovare una occasione di socializzazione e di animazione grazie alla presenza degli operatori. Il costo è a carico dell'utente, in relazione alla distanza effettivamente percorsa.

16. Le famiglie ed i care givers

Costituiscono un importante interlocutore per gli operatori del centro diurno in quanto:

- possono offrire informazioni e suggerimenti utili per la migliore modalità di prestazione della "care";
- costituiscono per l'ospite un potente legame affettivo ed uno stimolo la mantenimento delle abilità, di un buono stato di salute e di una sufficiente autostima.

Spesso è la famiglia/care giver a prendere l'iniziativa di inserire la persona al centro diurno, e a definire le modalità di frequenza al centro ed i tempi di permanenza.

E' quindi essenziale per gli operatori del Centro Diurno definire delle modalità di gestione di rapporti con i parenti/care giver dell'ospite. Sono pertanto previste le seguenti occasioni di scambio e confronto:

- colloquio all'ingresso, in cui ricostruire una sommaria anamnesi dell'ospite, accogliere e decodificare la domanda, conoscere le aspettative del richiedente e dei parenti/care giver;
- colloqui periodici con il responsabile della struttura, in cui si "fa il punto", si ridefiniscono gli obiettivi, si modifica eventualmente il PIA ed il contratto di frequenza;
- contatti informali quotidiani, al fine di informare le famiglie/care givers di eventuali eventi particolari o del normale svolgimento della routine;
- colloqui di sostegno con il coordinatore, per offrire supporto e counseling ai parenti di ospiti con situazioni particolarmente compromesse e di difficile gestione.

Al fine di evitare disordini e disguidi nella gestione delle attività, è bene che i familiari/care givers accedano al Centro Diurno previa comunicazione con gli operatori.

17. Il volontariato



Lanza del Vasto promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della Legge Regionale n. 15 del 28/5/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale e concordando programmi specifici di intervento con i singoli e con i gruppi del territorio.

18. Diritti degli ospiti

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali, a una corretta valutazione e ad attività di assistenza personalizzate che rispondano in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: i diversi servizi operano in stretta collaborazione e sinergia al fine di garantire la necessaria assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità, non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: la struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.