

Omnibus Cooperativa Sociale Presidio riabilitativo funzionale per Disabili di Ge-Prà		<h1>Carta dei Servizi</h1>	
Pagina 1 di 7		All. 1 CD	
Rev.	Data emissione	Redatto da:	Verificato e approvato da
7	30/6/2018	Zannini Paolo	Parodi Daniela

Presidio riabilitativo funzionale per disabili di Genova - Prà



Via Camillo Sivori n.10
Genova-Prà

Tel.010/ 6970863

E-mail: daniela.parodi@omnibuscoop.it

PREMESSA

Abbiamo voluto costruire questa "Carta dei Servizi" per descrivere i principi e le linee guida del servizio svolto all'interno del Presidio Riabilitativo Funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali a ciclo diurno di Genova Prà e le garanzie offerte agli ospiti.

La carta è stata elaborata partendo da quelli che sono i diritti degli ospiti che entrano in un Presidio Riabilitativo funzionale, ponendo particolare attenzione a coloro che hanno maggiore bisogno, cioè i non autosufficienti, alle persone che non hanno la possibilità di esprimere e/o far valere le proprie necessità .

La carta ha un valore pluriennale e potrà essere modificata nel momento in cui dovessero intervenire cambiamenti sostanziali nelle modalità o nei servizi erogati dalla Cooperativa.

La carta è stata redatta in conformità alle indicazioni Regionali riguardo ai Presidi Riabilitativi.

PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO RIABILITATIVO FUNZIONALE DI GENOVA- PRA'

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Presidio Riabilitativo Funzionale di Genova-Prà è sito in Via Camillo Sivori n°.10 nel quartiere di Prà. La struttura è accessibile con autovettura. Vi è il parcheggio auto privato.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è una villa del 1650 situata in un giardino e si sviluppa su di un unico piano. Gli spazi sono ampi per facilitare gli spostamenti, non vi sono barriere architettoniche, i bagni sono attrezzati e vi sono spazi esterni.

TITOLARITÀ DELLA STRUTTURA

Cooperativa sociale Omnibus a r.l. in convenzione con ASL 3 genovese.

DESTINATARI DELLA STRUTTURA

La struttura è destinata a disabili ultraquindicenni gravi e gravissimi in un numero massimo di 15 posti,

MODALITÀ DI INGRESSO IN STRUTTURA.

L'ammissione degli ospiti in struttura può essere di competenza della ASL 3 genovese, tramite domanda ai servizi Territoriali di Zona o per trattativa privata.

GESTIONE DELLA STRUTTURA:

La struttura è gestito alla Cooperativa sociale Omnibus a r.l..

Il personale operante in struttura è il seguente:

- Un Responsabile Sanitario
- Un coordinatore
- Otto educatori
- Infermiere professionale e fisioterapista, in numero tale da rispettare gli standard di personale previsti dalla Legge Regionale 18/08/1999 n.20.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA DEI SERVIZI"

I servizi all'interno della struttura sono realizzati nel rispetto della convenzione triennale stabilita tra la ASL 3 genovese e la Cooperativa sociale Omnibus a r.l.

I principi fondamentali su cui si basa il servizio sono:

1. PARITÀ DEI DIRITTI.

Si garantisce la parità dei diritti nel trattamento a tutti gli ospiti.

2. SERVIZIO CONTINUO E REGOLARE.

Assicuriamo un servizio senza interruzioni attraverso una adeguata presenza di personale specializzato ed adeguatamente formato. Si ricerca continuamente la soddisfazione degli ospiti con una pianificazione attenta degli interventi individualizzati e il coordinamento dei servizi.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO OFFERTO: IMPEGNI E GARANZIE

- Stimolare mantenere l'autonomia residua delle persone e la loro capacità di provvedere alle proprie necessità attraverso progetti riabilitativi e piani di lavoro individuale, programmati e successivamente verificati.
- Aiutare nell'alimentazione gli ospiti
- Ricercare per ogni ospite una via di comunicazione, fondamentale soprattutto con chi presenta un deficit della parola (disartria, afasicità e ritardo mentale), come metodo per il superamento dell'isolamento sociale.
- Ricercare quelle attività che permettono ad ogni ospite di evidenziare le proprie potenzialità siano esse nel campo artistico, letterario o sociale, che permettono una positiva realizzazione personale.
- Ricercare momenti familiari tra gli ospiti perché la loro permanenza nel Centro sia vissuta in modo positivo e piacevole.
- Organizzare attività volte ad un accrescimento culturale e sociale fondamentale per una vita di relazione.
- Creare condizioni per le quali anche le attività più ordinarie siano una scelta personale e non imposta dalla propria situazione
- Favorire attraverso opportune attività l'integrazione degli ospiti con la realtà del territorio
- Stimolare la capacità di adattamento dell'ospite al modificarsi delle proprie capacità funzionali.
- Mantenere il rapporto anche quando per motivi di salute l'ospite non è presente al Centro con visite domiciliari e in ospedale.
- Sostenere gli ospiti e la loro famiglia quando si trovano a vivere momenti di difficoltà.
- Provvedere alla pulizia e cura delle persone ospiti rispettando il diritto all'intimità nei momenti dell'igiene personale.
- Mantenere una costante e significativo rapporto con le famiglie, per trovare una positiva collaborazione.
- Fornire agli utenti un adeguato e significativo sostegno psicologico.

Le linee d'intervento qui sopra delineate troveranno una applicazione personalizzata per ciascun ospite. Questi obiettivi sono perseguiti attraverso l'applicazione dei seguenti punti:

- 1. Attuazione di controlli sui servizi svolti dal personale.**
- 2. Progettazione, realizzazione monitoraggio e verifica di Piani di Lavoro Individuali.**
- 3. Mantenimento di un sistema di controllo della qualità del servizio.**

Servizi offerti

I servizi offerti dalla residenza protetta sono essenzialmente:

• Assistenza alla persona.	• Assistenza infermieristica.
• Fisioterapia.	• Terapia Educativa.
• Terapia Occupazionale.	• Terapia Psicologica.
• Segretariato Sociale.	• Animazione del tempo libero.
• Piani di Lavoro Individuale.	• Uscite dalla struttura con il personale.
• Servizio mensa.	

Standard di prodotto

Impegni per la qualità del prodotto	Indicatori	Standard	Periodicità del rilevazione	Responsabile della rilevazione	Fonte dei dati
Riabilitazione in esiti neurologici: mantenimento delle capacità residue motorie, miglioramento delle capacità respiratorie, assicurazione della quotidiana stazione eretta	Valutazione con scala Norton e Fim	Mantenimento dei punteggi delle scale di valutazione	Annuale	Responsabile sanitario/neurologo, fisiatra	Piano di lavoro individuale / cartella sanitaria
Riabilitazione in esiti ortopedici: mantenimento delle capacità residue motorie, miglioramento delle capacità respiratorie, assicurazione della quotidiana stazione eretta	Valutazione con scala Norton e Fim	Mantenimento dei punteggi delle scale di valutazione	Annuale	Responsabile sanitario/neurologo, fisiatra	Piano di lavoro individuale / cartella sanitaria
Riabilitazione degli esiti cognitivi	Quantificazione tramite Scala FIM con utilizzo della Chek-list derivata dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF)	Mantenimento dei punteggi delle scale di valutazione	Annuale	Responsabile sanitario/neurologo, fisiatra	Piano di lavoro individuale / cartella sanitaria

Possiamo ora a descrivere lo svolgimento di una "GIORNATA TIPO" che meglio evidenzia la realizzazione degli obiettivi in precedenza fissati.

Al momento dell'apertura del Centro alle 8.30 gli ospiti sono aiutati nella sistemazione.

In questa prima mezz'ora la coordinatrice, viste le presenze organizza le attività della giornata in base alla programmazione settimanale.

Alle ore 9 inizia la Rassegna Stampa con la lettura di un quotidiano: questo momento, condotto dalla coordinatrice, vede la partecipazione di tutti sia educatori che ospiti.

La presenza di tutti gli educatori è dettata dalla necessità da parte di diversi ospiti di avere accanto chi li aiuti a comprendere quanto si legge o ciò di cui si parla, e traduca per gli altri il loro pensiero.

Durante la mattina iniziano le diverse attività sia individuali che di gruppo, condotte all'interno e all'esterno del Centro.

Le attività principali, dalle quali si diramano tutte le attività specifiche svolte, sono le seguenti:

1. Attività per lo sviluppo delle autonomie personali
2. Attività per la cura dell'igiene personale ed educazione sanitaria
3. Attività relative allo sviluppo delle capacità espressive e di comunicazione
4. Attività artistico espressive
5. Attività didattiche
6. Attività culturali
7. Relazioni con il territorio
8. Attività riabilitative
9. Attività di sostegno psicologico
10. Attività estive

Dalle ore 12.30 alle ore 14.00 si svolge il pranzo, a questo momento comune si attribuisce una notevole importanza.

E' infatti un momento centrale della giornata, e viene vissuto come una pausa gioiosa e simpatica, come occasione di ristoro, ma anche di ricreazione e di socializzazione.

Siamo convinti che questo faciliti oltre ogni aspettativa il perseguimento dei fini propri del Centro stesso, soprattutto per quanto riguarda sia il sostegno emotivo ed affettivo dell'ospite che lo stabilirsi di una adeguata e piacevole relazione tra gli ospiti stessi e il personale.

Due educatori servono ai tavoli i piatti preparati per ogni ospite, questo perché, anche chi mangia autonomamente ha bisogno di essere aiutato nella preparazione del cibo.

Particolare attenzione viene posta dagli educatori affinché l'aiuto nell'alimentazione sia di stimolo e di sviluppo delle capacità residue degli ospiti.

Si specifica che:

- I pasti sono veicolati a carico della Cooperativa Sociale Omnibus ;
- Per il controllo e la somministrazione dei pasti viene seguito un piano di autocontrollo se e quando richiesto dal Reg Ce 852/2004.

Dalle ore 15.00 iniziano le attività pomeridiane che si svolgono utilizzando il gioco, l'ascolto di brani musicali etc.

Alle ore 16.00 avviene la chiusura del Presidio.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni o eventuali reclami possono pervenire alla coordinatrice della struttura presso la segreteria della sede legale della Cooperativa in **Via Martiri della Libertà, 27, Tel. 0106973690** o con comunicazione scritta o e-mail a **daniela.parodi@omnibuscoop.it**.

DIREZIONE E SERVIZI

Gli ospiti o chi per essi possono rivolgersi alle seguenti persone per le proprie esigenze e richieste:

COORDINATRICE	Daniela Parodi Segnalazioni e Reclami
DIRETTORE SANITARIO	Dott. Davide Massucco Informazioni Sanitarie e Reclami
RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ	Paolo Zannini

POLITICA DELLA QUALITÀ

Cooperativa sociale Omnibus a r.l.

La Direzione della Cooperativa OMNIBUS a r.l. applica un Sistema per la Gestione della Qualità all'interno della propria organizzazione in accordo alla norma:

UNI EN ISO 9001: 2015

Con l'implementazione di tale Sistema documentato, la Cooperativa assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare la qualità dei propri servizi, soddisfare le attese del cliente e delle parti interessate coinvolte e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Gli obiettivi primari nella politica della Qualità della Cooperativa sono quindi:

- assicurare affidabilità, efficienza e professionalità al fine di dare qualità al servizio e quindi garantire al cliente fiducia e soddisfazione,
- garantire ad ogni cliente un ambiente dove sia possibile mantenere la propria persona nella sua integrità fisica e psichica,
- garantire piani di assistenza personalizzati attuati da personale specializzato,
- migliorarsi e crescere competitivamente sul mercato.

Oltre a questo, OMNIBUS, per mezzo del Sistema di Gestione per la Qualità si prefigge di:

- a) elevare la cultura della Qualità nelle persone che operano nell'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza e renderle consapevoli dell'importanza della propria attività e del proprio contributo,
- b) prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità che producono disservizi e costi aggiuntivi,
- c) soddisfare le richieste del cliente/ committente,
- d) migliorare continuamente i servizi,
- e) mantenere una elevata competitività dei propri servizi per un ottimale rapporto Qualità/prezzo,
- f) rispettare tutti gli obblighi di conformità (leggi, regolamenti ed altro) applicabili ai servizi,
- g) coinvolgere tutto il personale a tutti i livelli attraverso incontri periodici,
- h) fissare e raggiungere gli obiettivi misurabili stabiliti per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità in ogni struttura in cui opera la cooperativa.

Per conseguire tali obiettivi la Cooperativa ha operato nel seguente modo:

- è stato istituito il Manuale di Gestione per la Qualità,
- è stato designato dalla Direzione un Responsabile per la gestione per la Qualità che ha l'autorità e la libertà organizzativa per:
 - promuovere azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità,
 - identificare e registrare i problemi inerenti ai servizi, ai processi, al Sistema Qualità,
 - avviare, proporre o fornire soluzioni attraverso i canali stabiliti,
 - verificare l'attuazione delle soluzioni e la compatibilità al Sistema Qualità.
- sono stati affidati responsabilità e compiti specifici al personale in tema della qualità,
- sono stati definiti e documentati gli obiettivi della Qualità, che saranno monitorati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al Sistema Qualità,
- sono state definite e messe a disposizione le risorse necessarie per le attività di gestione, di esecuzione, di controllo del lavoro e di verifica ispettiva interna della qualità,
- è stata identificata la necessità di formazione, mirata alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'esecuzione dei servizi,
- è stato realizzato e viene rispettato il sistema di controllo della documentazione prodotta, inviata e ricevuta,
- vengono controllati e monitorati tutti i processi socio sanitario assistenziali,
- vengono analizzate le eventuali indicazioni / segnalazioni del cliente (o suoi congiunti), per poter individuare le aree di possibili azioni correttive e/o miglioramenti del livello di servizio.

Per raggiungere il livello qualitativo richiesto, la Direzione si assicura che la politica societaria sia comunicata, diffusa, compresa e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione, perché considerato elemento essenziale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

All'interno dei Riesami annuali della Direzione è previsto che:

- la Politica della qualità aziendale venga riesamina e approvata/confermata dalla Direzione,
- gli obiettivi e le modalità da utilizzare siano definiti per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Tutto il personale deve quindi seguire le regole e le indicazioni presenti nelle informazioni documentate del sistema di gestione della qualità richiamate (manuale, procedure, linee guida, altro) e dei cambiamenti successivamente stabiliti.

La divulgazione a tutto il personale degli obiettivi definiti testimonia l'impegno della Direzione per il raggiungimento degli stessi.

Ogni persona a capo delle varie funzioni, il cui incarico è descritto nel Manuale di Gestione per la Qualità, è responsabile dell'implementazione continua del Sistema di Gestione per la Qualità.

Ogni operatore è responsabile del rispetto dei requisiti descritti nel Manuale di Gestione per la Qualità e delle informazioni per la Qualità da esso richiamate.

La Direzione

(Presidente)

Anna Ghinatti

