

Carta dei servizi

Centro Residenziale Riabilitativo

“L'Altalena”

MACROSTRUTTURA:

Via Stefanina Moro 52B
 16144 Genova (GE)
 Tel: 010 821343
 Fax: 0108984320
 E-mail:
altalenacentro@coopcsta.it

MICROSTRUTTURA:

Via Fereggiano 155/3
 16144 Genova
 Tel: 010 8328875
 E-mail:
altalenacentro@coopcsta.it

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Botto

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Cinzia Traverso

Edizione del 17/02/2025

CSTA ONLUS

Via Sampierdarena 12/5
 16149, Genova (GE)
 Tel: 010 419787
 Fax: 010 412184
 E-mail: info@coopcsta.it
 Partita IVA: 02234190102

Servizio a titolarità C.RE.S.S.

Consorzio Regionale Servizi Sociali
 Salita Nuova Nostra Signora del Monte, 3C
 16143, Genova (GE)
 Tel: 010 8370309
 Fax: 0108375812
 E-mail: cress@cressonlus.it

IN PARTNERSHIP CON:

Cooperativa Villa Perla Service - Maris
 Cooperativa Servizi Sanitari Tigullio

C.RE.S.S. s.c.r.l. Cooperativa Sociale a r.l. (Lex 381/91) ONLUS – P.IVA 02886440102

Sede Legale: Salita Nuova N. S. del Monte 3C, 16143 Genova Tel. 010 8370309

ISCRIZ. ALBO NAZ. COOP N. A 135876 SEZ. COOP MUTUALITA' PREVALENTE CAT. PROD. E LAVORO

www.cressonlus.it

e-mail cress@cressonlus.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è quel documento che definisce ed esplicita le finalità e gli impegni che i servizi assumono e costituisce un patto fra il Centro Residenziale Riabilitativo (di seguito CRR) L'Altalena e i suoi ospiti, nonché le loro famiglie e/o i caregiver, per garantire i reciproci diritti e doveri all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e informazione.

Il CRR L'Altalena si impegna nell'offrire un sistema di presa in carico assistenziale, riabilitativa e sanitaria che abbia sempre al centro la persona affetta di disabilità, sia essa fisica, psichica o sensoriale, sostenendo i bisogni e stimolando le potenzialità degli ospiti che ha in carico.

L'Altalena, oltre a definire all'interno della carta dei servizi gli standard minimi di qualità che si impegna a garantire, per offrire un sistema di servizi che risponda ai bisogni differenziati degli ospiti si impegna a dotarsi di strumenti per il controllo del proprio operato e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo di cui ci si intende avvalere sono:

- indagini relative alla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati
- valutazioni delle osservazioni pervenute dall'utenza

Gli le azioni di miglioramento di cui ci si intende avvalere sono:

- ricerche sulle pratiche sanitarie, assistenziali e riabilitative
- attenzione ai bisogni degli ospiti residenti tramite monitoraggio della Qualità della Vita

La presente carta dei servizi è a disposizione di coloro che la richiedano sia in forma telematica sul sito aziendale, sia in formato cartaceo presso la sede del CRR stesso.

La carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'ottica dell'evoluzione strutturale, scientifica e del miglioramento continuo perseguito nel condurre la propria attività, in linea con quanto richiesto dalla certificazione per la Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2015) e dall'Accreditamento Regionale.

Le finalità del CRR L'Altalena

Il CRR L'Altalena è un presidio di riabilitazione che accoglie persone con disabilità grave o gravissima di tipo fisico, psichico e sensoriale per offrire loro ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative. Il Centro si impegna a riconoscere gli ospiti come persone soggetti di diritti individuali, sociali e civili. Persegue la realizzazione del diritto alla vita e alla sicurezza sociale che coinvolge tutte gli individui nessuno escluso, e ha come fine specifico non solo l'assistenza delle persone ospiti, ma anche e soprattutto la promozione delle loro potenzialità, nonché la facilitazione dell'espressione del loro senso di identità, di comunità e di cittadinanza.

Il CRR propone progetti volti alla riabilitazione delle disabilità con l'obiettivo di potenziare/preservare le autonomie delle persone ospitate, sostenendo fiduciosamente le loro abilità residue e di modo da stimolarne la motivazione e l'autostima.

Tali finalità si realizzano in un ambiente in cui sono valorizzate le dimensioni affettiva, cognitiva e sociale, e dove la relazione con l'altro, che sia un ospite, un operatore, un familiare o un professionista esterno, viene sempre proposta in forma di collaborazione e scambio partecipativo. Per tale ragione le stesse famiglie sono invitate a collaborare attivamente nella vita della comunità.

I principi generali e i valori che ispirano il servizio

Euguaglianza

Il CRR L'Altalena garantisce l'accesso ed eroga i suoi servizi a tutti i richiedenti ammissibili, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità e rispetto

I comportamenti adottati all'interno del CRR nei confronti dell'utenza sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nonché di rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

Il servizio viene erogato in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. In casi di funzionamento irregolare o di interruzioni, sono previste misure volte a garantire agli utenti il minimo disagio.

Partecipazione

Il CRR L'Altalena valorizza e sostiene la partecipazione degli ospiti e dei caregiver alla prestazione del servizio, sia tramite il periodico dialogo e confronto sui servizi e sui progetti, sia garantendo un riguardo particolare per situazioni specifiche quali il momento dell'accoglienza o delle ricorrenze nel corso dell'anno.

Efficienza ed efficacia

I servizi offerti sono erogati in modo tale da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati ottenuti

Trasparenza

Il CRR L'Altalena garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio, così come in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

Riservatezza

Gli ospiti ed i loro caregiver hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e degli altri dati personali sensibili secondo l'attuale normativa vigente. Gli operatori tutti sono tenuti alla massima riservatezza relativamente i dati personali e sanitari degli ospiti. Il trattamento dei dati viene effettuato con la massima riservatezza secondo i principi previsti dal regolamento UE/2016/679 RGDP oltre che nel più rigoroso rispetto del segreto professionale che vincola tutto il personale del centro.

Consenso informato

In caso di straordinarie procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulino dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato dell'ospite coinvolto nella pratica se in grado di fornirlo, altrimenti viene coinvolto il rappresentante legale di riferimento.

Ubicazione e modalità di accesso alla struttura

Il CRR L'Altalena è composto di due unità operative parzialmente differenziate per tipologia di bisogni ed intensità sanitaria, assistenziale e operativa. Può ospitare un totale di 24 persone in regime di inserimento fisso e 1 persona in regime di inserimento temporaneo per necessità provenienti dal territorio. Le unità operativa sono così caratterizzate:

- Macrostruttura, sita in Via Stefanina Moro 52b, nel quartiere di Genova Quezzi, vede collocati gli uffici della Direzione Sanitaria (di seguito: DS) e della Responsabile di Struttura (di seguito: RS). Arriva ad ospitare un massimo di 16 residenti inseriti stabilmente + 1 ospite inserito in regime temporaneo, e accoglie utenti con disabilità psicofisica mediograve, grave e gravissima.
- Microstruttura, sita in via Fereggiano 155/3, facilmente accessibile per tramite di un cancello sito nella stessa Via Stefanina Moro, poco sotto la struttura principale. Accoglie fino ad un massimo di 8 utenti, caratterizzati da disabilità prevalentemente psichica.

Le *Istruzioni per parenti e visitatori*, consegnate al momento dell'inserimento degli utenti ed esposte in bacheca nell'ingresso della struttura, contengono le specifiche modalità per:

- recarsi a visita dei propri familiari/conoscenti/amministrati, nelle fasce orarie previste quotidianamente o in casi particolari che esulino dalla previsione, in ogni caso previo accordo telefonico;
- comunicare telefonicamente con gli ospiti nelle previste fasce orarie in modo da non sovrapporsi con le attività riabilitative o ricreative previste nel programma delle attività;
- colloquiare con i vari professionisti previo appuntamento

Per informazioni circa le modalità di inserimento al Centro, già delineate nel successivo paragrafo "Criteri di accesso", si può contattare la Responsabile di Struttura telefonicamente o via mail ai recapiti indicati in intestazione.

Attività del centro

La struttura prevede prestazioni di tipo medico assistenziali ed educativo-riabilitative attraverso la stesura di progetti riabilitativi individualizzati (di seguito: PRI) elaborati in equipe multidisciplinare che, in base alle esigenze degli ospiti, vengono modulati per garantire un complessivo stato di benessere psicofisico e la miglior qualità di vita possibile.

Le attività svolte in struttura sono di molteplice natura possono essere distinte in macroaree:

Area del settore sanitario, assistenziale e riabilitativo:

- Attività mediche e sanitarie (monitoraggio della salute degli ospiti, organizzazione delle visite di routine, presa in carico delle situazioni cliniche emergenziali)
- Attività di cura ed assistenza agli ospiti
- Attività riabilitative condotte sia all'interno che all'esterno della struttura (fisioterapia, sostegno psicologico, musicoterapia, pet therapy, nuoto, attività cognitive)
- Attività educative e occupazionali (laboratori di ballo, di musica, grafico-pittorici, di cinema, di cucito, sostegno alle autonomie di base e strumentali della vita quotidiana)
- Attività ludico-ricreative organizzate nel tempo libero possibilmente con spostamenti sul territorio
- Momenti di vita comunitaria con supporto nelle attività quotidiane degli ospiti
- Agevolazione del rapporto con le famiglie

Area del settore amministrativo e organizzativo:

- Attività di gestione organizzativa della struttura nel suo complesso
- Programmazione e gestione delle risorse umane, strumentali e tecnologiche, economiche e patrimoniali
- Gestione del Sistema di Qualità aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

La struttura dispone presso la Macrostruttura di una cucina interna per la preparazione dei pasti nel rispetto delle esigenze dietetiche degli ospiti e nel rispetto delle norme del Piano di Autocontrollo dell'Igiene degli Alimento (HACCP). Viene poi effettuata la distribuzione dei pasti sia nella Macrostruttura che nella Microstruttura, sempre a norma di legge.

Viene inoltre garantito il servizio di lavanderia interno alla struttura sia per la biancheria piana che per quella personale degli ospiti.

Di seguito viene illustrato come è articolata la giornata tipo all'interno del CRR L'Altalena. L'articolazione della giornata è da intendersi come indicazione generale, in quanto sempre subordinata ad eventuali necessità degli ospiti e dell'organizzazione della struttura.

7.00 – 8.30	Sveglia degli ospiti ed inizio delle attività legate all'igiene personale e all'assistenza di base.
8.30 – 10.00	Colazione ed attività occupazionali legate alle autonomie di base personali e relative al contesto domestico
10.00 – 11.40	Assistenza di base e attività sanitarie. Attività riabilitative, educative e laboratoriali come da PRI. Alle 11.15 avviene il cambio degli ospiti incontinenti.
11.40	Inizio del servizio del pranzo, che può essere completamente assistito o solo supportato/supervisionato a seconda delle necessità di ciascun ospite, nel rispetto dei tempi di autonomia personale. Sono previsti regimi dietetici personalizzati.
13.00 – 14.30	Riposo pomeridiano o attività di relax (tv, musica, lettura) e cambi per ospiti incontinenti
14.30 – 18.30	Assistenza di base e attività sanitarie. Attività riabilitative, educative e laboratoriali come da PRI. Merenda. Alle 17.30 avviene il cambio degli ospiti incontinenti
18.30	Inizio del servizio della cena, che può essere completamente assistito o solo supportato/supervisionato a seconda delle necessità di ciascun ospite, nel rispetto dei tempi di autonomia personale. Sono previsti regimi dietetici personalizzati.
Dalle 20.00	Assistenza di base e attività sanitarie. Attività di relax (tv, musica, lettura). Avvio della preparazione per il riposo notturno, con flessibilità individualizzata

Durante il riposo notturno l'operatore in servizio attivo controlla lo stato di benessere degli ospiti e assicura tutti gli interventi necessari. All'occorrenza è previsto l'intervento dell'infermiere reperibile in struttura

Criteri di accesso

L'inserimento presso il CRR L'Altalena è previsto per i residenti della Regione Liguria e viene proposto al DS e alla RS dalla Direzione del Dipartimento Cure Primarie della ASL3 genovese ed i Servizi Territoriali di competenza.

La richiesta di inserimento generalmente viene effettuata dal Servizio Territoriale Assistenza Disabili della ASL3 Genovese in forma scritta; in taluni casi, soprattutto se a carattere di urgenza e per ospiti già noti alla struttura, vi può essere un contatto diretto tra i caregiver dell'eventuale ospite e la direzione della struttura, ma in ogni caso l'inserimento è subordinato all'approvazione da parte dell'ASL di competenza.

La richiesta di inserimento viene valutata dalla direzione sanitaria ed amministrativa della struttura, che in base alla disponibilità dei posti in struttura verifica la possibilità di inserimento per l'ospite. Il servizio è rivolto ad ospiti con disabilità fisiche e mentali anche consistenti, ma viene generalmente preclusa l'ammissione a persone con gravi disturbi comportamentali. L'età può variare tra i 18 ed i 65 anni.

È previsto un incontro con l'utente e con i caregiver al fine di verificare la compatibilità dell'inserimento con la situazione presente in struttura, sia rispetto agli altri utenti che rispetto ai servizi offerti. Una volta inserito l'ospite, è previsto un periodo di osservazione e valutazione delle abilità, disabilità, del livello di funzionamento, delle risorse residue e dei bisogni clinico-assistenziali al fine di redigere un PRI calibrato sull'utente, che viene successivamente condiviso con i caregiver e di anno in anno rivalutato in base alle mutabili esigenze dell'ospite.

I costi del servizio sono a carico dell'ASL 3 Genovese per la totalità della quota o per un minimo del 70% in relazione al regime di inserimento, e l'ospite eventualmente contribuisce fino ad un 30% secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il personale e la tutela sanitaria

Il personale impiegato al CRR L'altalena è coordinato dal Responsabile della struttura coadiuvato dal Direttore Sanitario. È composto da figure sanitarie (medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica, educatori professionali, oss) e figure non sanitarie (impiegata d'ordine, cuochi, ausiliari). Tutto il personale impiegato è in possesso del titolo di studio e/o qualifica prevista per la mansione svolta.

Tutta l'équipe partecipa ad azioni formative programmate annualmente e centrate sulla formazione e sull'aggiornamento in merito a tematiche di rilievo per la propria professione contestualizzate all'ambiente di lavoro.

La selezione del personale avviene secondo le procedure di gestione delle risorse umane delle cooperative che partecipano alla gestione del servizio.

La presenza del personale è garantita 24 h al giorno 365 giorni all'anno. In particolare:

- Il DS è presente per 6 h settimanali e reperibile in caso di emergenze 24/24h
- La RS è presente 38 h settimanali
- Il Medico di Struttura è presente per 9 h settimanali
- Gli infermieri sono presenti 365 giorni all'anno, in servizio attivo per 14 h al giorno e in servizio di reperibilità attivabile per esigenze cliniche dalle h 23.00 alle h 7.00
- La psicologa è presente 9 h settimanali

- Le figure riabilitative previste dai requisiti minimi di pianta organica (Terp, Educatori Professionali, Fisioterapista, Pet Therapist) sono presenti con cadenza regolare tutti i giorni nelle fasce orarie diurne in base all'organizzazione del programma delle attività che può variare al variare dei PRI dei singoli ospiti
- Gli OSS sono presenti in struttura 24/24 h per 365 giorni all'anno con turni rispondenti alle indicazioni normative vigenti e alle disposizioni in materia di lavoro notturno e protezione dei lavoratori. In ogni caso è previsto un OSS per ogni modulo nelle fasce notturne, con eventuale supporto dell'infermiere reperibile in struttura.

La partecipazione del cliente, apprezzamenti, reclami

La partecipazione attiva del cliente al miglioramento del servizio è ritenuto un valore importante per il centro, per tale ragione è previsto annualmente un incontro collettivo con le famiglie e almeno un incontro individuale per la condivisione degli obiettivi progettuali, e si offre la disponibilità ad incontri quando la famiglia lo richieda. È inoltre distribuito alle famiglie un questionario di Customer Satisfaction volto ad indagare la percezione che ospiti e familiari hanno relativamente ai servizi offerti dal centro.

Sono previste due modalità tramite cui li caregiver possono offrire suggerimenti o presentare reclami nei confronti del servizio:

- Direttamente al DS o alla RS fornendo verbalmente le proprie osservazioni che verranno formalizzate dalla direzione;
- In forma mediata recapitando uno scritto sia brevimanio che inserendolo nella cassetta della posta, oppure tramite posta cartacea o digitale. Le segnalazioni devono sempre recare: data, oggetto, generalità e modalità di contatto dello scrivente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

I caregiver possono rivolgere istanze, reclami e osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto riabilitativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

La direzione si impegna a svolgere ogni possibile indagine in merito alla segnalazione, a rispondere entro 30 giorni mediante un proprio dirigente o funzionario in forma scritta, fornendo motivazioni della possibilità o meno di intraprendere le azioni suggerite, oppure fornendo spiegazioni delle situazioni o delle ragioni di eventuali azioni sottoposte a reclamo. La direzione si impegna ad intervenire in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

Gli standard di prodotto

Tutte le strutture consorziali C.Re.S.S. si impegnano costantemente a garantire ai propri ospiti elevati standard relativamente alle prestazioni erogate, per offrire in modo trasparente e tangibile un livello di qualità sempre crescente.

Il primo elemento di riconoscimento dello standard del prodotto è il possesso dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, che vengono regolarmente sottoposti ad audit da parte degli enti certificatori.

Di seguito i requisiti suddivisi per area e con i corrispettivi indicatori di qualità:

REQUISITO 1: PERSONALE

Indicatori:

- Il personale è organizzato secondo turni che rispettano i diritti dei lavoratori come previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali
- Il personale possiede i titoli necessari per svolgere la mansione cui è preposto, ed in caso di assenza del personale titolare è previsto un pool di sostituti con titoli ed addestramento ugualmente adeguati
- Ogni operatore è riconoscibile tramite divisa e cartellino di riconoscimento che ne identifica le generalità e la qualifica

REQUISITO 2: LAVORO IN EQUIPE

Indicatori:

- La direzione prevede, promuove e realizza un calendario di riunioni d'equipe cadenzate e partecipa differentemente in relazione ai diversi settori di lavoro (equipe generali relative a ciascuna struttura; equipe plenarie; mini equipe; equipe riabilitativa; equipe organizzativa). Complessivamente viene programmata circa una riunione alla settimana.

REQUISITO 3: ATTENZIONE AI TEMPI DI VITA E ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI

Indicatori:

- Flessibilità nell'orario di alzata e messa a letto, così come nella possibilità di scegliere come trascorrere il tempo del riposo post prandiale
- Programmazione delle attività individualizzate

REQUISITO 4: MANTENIMENTO LEGAMI SIGNIFICATIVI PARENTALI, AMICALI E COL TERRITORIO

Indicatori:

- La continuità relazionale tra gli ospiti e i loro caregiver viene garantita da un orario di visite assicurato regolarmente sia in settimana che nel fine settimana. Inoltre, in casi di necessità dei visitatori, viene data la possibilità di accedere anche al di fuori degli orari prefissati, previo contatto con la struttura per una consona organizzazione
- Le famiglie vengono coinvolte in alcune attività organizzate dalla struttura nel corso dell'anno (pic-nic, ritrovi in occasione di feste comandate)

- Sono favorite le collaborazioni con enti istituzionali, associazioni ludico-sportive o di volontariato presenti sul territorio
- La soddisfazione del cliente viene valutata con cadenza annuale tramite la somministrazione del questionario di Customer Satisfaction tramite cui raccogliere indicatori di qualità percepita
- Periodicamente vengono condivisi gli standard di prodotto con i caregiver e con i referenti dei DSS di appartenenza

REQUISITO 5: AUTOMEZZI E PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE

Indicatori:

- Il Centro ha in dotazione 2 automezzi, di cui uno attrezzato per gli ausili alla mobilità, che vengono utilizzati per organizzare sia le attività esterne (uscite quotidiane, gite, soggiorni) che le attività sanitarie (visite, controlli ambulatoriali)
- Le camere sono personalizzate tramite l'affissione di targhette con il nome e con oggetti personali di arredo

REQUISITO 6: FRUIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E PIACEVOLEZZA DEGLI AMBIENTI COMUNI DI AGGREGAZIONE

Indicatori:

- Presenza di spazio esterno provvisto di gazebo che lo rende utilizzabile anche nei mesi estivi e per le visite all'esterno della struttura
- Ambienti climatizzati a norma

È vietata la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione