



CARTA dei SERVIZI

COMUNITA' RESIDENZIALE –CENTRO RIABILITATIVO
“VILLA GRITTA”

VIA BENEDETTO CHIAPPE N. 35 – COGORNO (GE)

TEL. 0185/38.51.43 FAX 0185/38.63.93 MAIL
segreteria.villagritta@nuovassistenza.it
www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella Comunità Residenziale/Centro Riabilitativo “Villa Gritta” di Cogorno (GE).

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli Ospiti residenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multidisciplinari, i progetti riabilitativi individualizzati degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La Comunità Residenziale/Centro Riabilitativo “Villa Gritta” offre ospitalità di tipo residenziale e prestazioni di carattere riabilitativo a soggetti portatori di disabilità fisiche e psichiche, mediante l’effettuazione di interventi multidisciplinari qualificati.

La struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento del Comune di Cogorno n° 1/2019, prot. n° 12688 del 19/12/2019 per:

- Un presidio di 16 posti letto classificato come presidio di riabilitazione funzionale per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali
- Un modulo da 7 posti letto classificato come struttura socioriabilitativa a moderato impegno assistenziale e tutelare.

L’accreditamento istituzionale è stato accordato con D.G.R. n° 81 del 31/03/2014 per il presidio di riabilitazione funzionale da 16 posti letto (attualmente in fase di rinnovo).

Indice

La Struttura	3
Presentazione.....	3
Come raggiungere la struttura	4
Modello organizzativo	4
Servizio Accoglienza	5
Visite.....	5
L’inserimento.....	6
Regolamentazione delle uscite	6
Dimissioni.....	6
I Servizi alla Persona.....	7
I Servizi Alberghieri	7
Servizio ristorazione.....	7
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	8
Informazioni utili	8
Modalità di riconoscimento degli operatori	9
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici	9
Detrazioni	9
Tutela della Privacy	9
Sistema di valutazione della Qualità	9

La Struttura

Presentazione

La Comunità Residenziale/Centro Riabilitativo “Villa Gritta” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni di riabilitazione sociosanitaria residenziale a tempo pieno per utenti affetti da disabilità psichiche, fisiche e sensoriali.

Il servizio prevede anche la possibilità di inserimenti temporanei di breve durata per venire incontro alle esigenze delle famiglie in situazioni di emergenza, di difficoltà o che necessitano di momenti di distacco e riposo nella gestione della persona disabile. Le prestazioni erogate dipendono dal Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.), elaborate per ogni Ospite in modo da fornire una risposta alle sue specifiche esigenze.

La struttura offre un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali.

A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.



“Villa Gritta” è un complesso architettonico di 3 piani del 1700 situato in splendida posizione panoramica sul Golfo del Tigullio.

La residenza è contornata da circa 20.000 mq di verde costituito in gran parte da piane coltivate e da ulivi, al suo interno ha due sale polivalenti dotate di tv, lettore Dvd, ampie sale polifunzionali, sala riunioni, infermeria, laboratori per le attività artistiche e palestra.

Per lo spostamento tra i piani è attivo un ascensore.

Come raggiungere la struttura

La Comunità Residenziale/Centro Riabilitativo “Villa Gritta” si trova a 5 km dall'uscita del casello autostradale di Lavagna ed è servita dagli autobus della Tigullio Pubblici Trasporti.

All'uscita di Lavagna (autostrada A12 Genova-Livorno) prendere subito a destra in direzione Cogorno.



Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'utente; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli Ospiti e dei loro Familiari;
- vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per “impedire” tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l’esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Servizio Accoglienza

La Direzione, nella persona dell’impiegata e/o della coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00; il sabato previo appuntamento in segreteria.

Visite

Gli Ospiti possono ricevere visite di parenti e amici dalle 9:30 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:00; l’ingresso dalle 12:00 alle 14:30 e dalle 18:00 alle 9:30 è regolamentato previo accordo con la Direzione.

Essendo quello dell’Ospite un percorso evolutivo che non può considerarsi disgiunto da un parallelo rapporto con l’ambiente familiare, si ritiene fondamentale il coinvolgimento dei familiari nel programma riabilitativo attraverso interventi di tipo psicoeducativo.

I familiari e/o le altre persone indicate dall’Ospite come persone di riferimento potranno accedere al Centro per visite in orari predeterminati e secondo quanto il progetto prevede per ogni Ospite.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti della struttura sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

Colloqui con il personale

Il personale sanitario e amministrativo è a disposizione dei familiari per colloqui individuali, previo appuntamento con la Segreteria.

L'inserimento

La Direzione intraprende un iter di valutazione che considera:

- esame della domanda di inserimento da parte dei Servizi proponenti della ASL: la proposta è presentata sotto forma di relazione clinica dalla quale si evince la storia familiare, personale e patologica dell'Ospite. Nel caso in cui la domanda venga avanzata da privati (familiari) o da Amministratori di Sostegno, il Centro li indirizza ai Servizi Sanitari (ASL). La valutazione negativa, determinata dalla mancata sussistenza dei requisiti minimi, implica l'invio di una risposta che nega la possibilità di accesso.
- a fronte di una valutazione positiva della domanda di inserimento si invita il soggetto e la famiglia presso la struttura per una intera giornata di prova (open day), per una osservazione delle condizioni patologiche, delle capacità relazionali, delle abilità, delle motivazioni all'ingresso in Comunità.
- la Direzione, con relazione del Responsabile Sanitario, produce una risposta positiva o negativa al Servizio proponente. In caso positivo il nominativo dell'Ospite viene pertanto inserito nel Registro della Lista d'attesa. La lista d'attesa è un registro vidimato e firmato dal Direttore Sanitario; tale documento è disponibile per qualunque richiesta.
- in prossimità dell'avvicinarsi del momento dell'inserimento del nuovo Ospite, la Direzione avvisa i Servizi proponenti che la struttura si sta preparando ad accogliere il nuovo Ospite. Tra le attività preparatorie sono previsti una serie di esami bioumorali e strumentali aggiornati.

La valutazione positiva del Centro innesca:

- ◆ l'espletamento della pratica amministrativa per l'inserimento dell'Ospite in accordo alle tariffe della Regione;
- ◆ l'acquisizione dei documenti necessari e relativi al soggetto: fotocopia della carta d'identità, eventuale certificato per esenzione ticket, codice fiscale, siglatura abbigliamento, etc.

L'inserimento dell'Ospite è caratterizzato da un periodo di prova di circa tre mesi, atto a verificare in modo più approfondito l'adattabilità dell'Ospite alla struttura.

Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti non possono lasciare la struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della struttura, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni.

Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

Dimissioni

La dimissione dell'Ospite inserito in Comunità avviene per:

- completamento del programma terapeutico riabilitativo concordato con l'Ospite e valutato con il Servizio Sanitario proponente;

- interruzione o sospensione del programma terapeutico riabilitativo concordato con l'Ospite e valutato con il servizio Sanitario proponente;
- interruzione non concordato del programma da parte dell'Ospite e/o dei familiari (auto dimissione);
- decesso dell'Ospite.

Il Responsabile Sanitario chiude la Cartella Clinica ed invia all'ASL di competenza una relazione finale. Ai familiari sono consegnati gli effetti personali.

I Servizi alla Persona

Le prestazioni erogate dipendono dal Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.), elaborate per ogni Ospite in modo da fornire una risposta alle sue specifiche esigenze.

Il progetto (meglio dettagliato in seguito) prevede, a seconda delle necessità individuate, quanto segue:

- attività riabilitative di tipo motorio-espressivo
- terapie occupazionali
- apprendimenti d'aula e attività integranti
- attività di laboratorio espressivo creative
- attività di sviluppo e/o recupero di autonomie primarie e secondarie
- uscite ed esperienze di socializzazione attraverso anche la frequenza di centri di interesse
- assistenza sanitaria generica e specialistica
- assistenza e sostegno nell'igiene e cura della persona
- assistenza e sostegno nelle normali attività quotidiane
- sostegno psicologico e psicoterapeutico.

I progetti individualizzati degli utenti possono comprendere l'iscrizione e la frequenza a Scuole Pubbliche, a corsi professionali, a stage lavorativi, ad inserimenti lavorativi in aziende del territorio. Nella Comunità gli Ospiti, individualmente o in gruppo, vengono coinvolti anche in attività agricole svolte con l'aiuto di personale specializzato.

La pianificazione delle attività è affissa in Struttura, a completa visione di utenti e familiari. L'organigramma di Struttura è situato all'ingresso.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

Il Servizio di Ristorazione garantisce all'interno della struttura un servizio adeguato sia sotto l'aspetto dietetico-nutrizionale, sia sotto l'aspetto della sicurezza alimentare e garantisce il presupposto basilare per il mantenimento e il recupero delle condizioni di salute degli Ospiti.

Esso si articola nella prima colazione, pranzo, merenda e cena, secondo un menù estivo e uno invernale differenziati in due settimane.

Il menù viene predisposto dalla Direzione per tipologia e quantità, tenendo in considerazione le preferenze degli Ospiti. Le cosiddette “diete speciali” dovranno essere approvate dal Responsabile Sanitario.

La prima colazione, il pranzo e la cena sono serviti nelle sale pranzo di piano, negli orari previsti dalla Direzione.

Gli Ospiti che intendono pranzare fuori dalla Struttura devono prendere accordi con la Direzione il giorno precedente. Il mancato consumo del pasto non dà luogo a sconti sulla retta.

Menù tipo

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti o fette biscottate;
- Cena: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

Orari dei pasti

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:45 circa

Merenda: dalle ore 16:00 alle ore 16:30 circa

Cena: dalle ore 18:30 alle ore 19:15 circa

Servizio igiene ambientale e lavanderia

Tutte le attività di igiene ambientale hanno l'obiettivo fondamentale di rendere disponibile l'ambiente sanificato in tempi brevi, senza violare la riservatezza dell'Ospite.

Il servizio di pulizia, riassetto e igienizzazione della camera e degli ambienti comuni viene effettuato con cadenza giornaliera e può essere ripetuto qualora le condizioni lo richiedano.

Tutte le attività di lavanderia hanno l'obiettivo fondamentale di permettere il mantenimento delle migliori condizioni di igiene, confort e decoro dell'Ospite.

La Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità per il lavaggio di capi delicati (es: lana, seta, ..) e di valore per i quali è fortemente sconsigliato l'uso: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.

Il cambio della biancheria piana da bagno è di norma giornaliero, mentre la sostituzione della biancheria da letto è solitamente settimanale, salvo esigenze specifiche valutate all'evenienza.

Il ritiro degli indumenti personali viene effettuato all'occorrenza, nel rispetto dell'igiene e del decoro dell'Ospite stesso.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della struttura operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolciumi approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Tutela della Privacy

La Comunità Residenziale/Centro Riabilitativo “Villa Gritta” assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell'attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione di Ospiti, Familiari e operatori e mettere in luce le aree di miglioramento.



Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con i Ospiti e Parenti.

Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l'apposito modulo che si trova presso la

Reception e imbucarlo nella cassetta apposita. La Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

Ogni giorno, attraverso l'operato dei soci, Nuova Assistenza sceglie un proprio "modus operandi" eticamente efficace, ponendo al centro dell'agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione dei Valori (riportati integralmente nel Codice Etico di Nuova Assistenza) che riflettono l'impegno nei confronti dell'utente cui sono rivolti i servizi erogati e confermano quotidianamente l'attitudine ad agire in modo eticamente corretto e sostenibile, in modo che tutti possano riconoscersi e dialogare, sentendosi responsabili in modo autentico.

Qualità, che si coniuga anche con impegno: quello svolto dalla Direzione nell'esercizio di un'attività di controllo globale, attivo, reattivo e pro-attivo sul funzionamento dei processi, con conseguente miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione della Cooperativa e benefici per tutte le Parti interessate.

Più nello specifico, al termine di ogni anno tutta la documentazione afferente il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente (SGI QAS) viene analizzata e discussa in sede di Consiglio di Amministrazione: a partire dal Riesame della Direzione, nell'ambito del quale si definiscono e si stilano il piano di miglioramento ed il piano di formazione ed aggiornamento, si passa poi all'analisi dei dati della Customer Satisfaction, precedentemente aggregati dall'ufficio competente, in base alla quale si delinea il target di qualità percepita e si fissano obiettivi di miglioramento nel breve, medio e lungo periodo. Successivamente si prendono in esame i risultati dei principali indicatori assistenziali, le schede di Incident Reporting e le non conformità, discutendone in merito, con il contributo del Coordinatore delle Direzioni Sanitarie/Risk Manager e del Responsabile SGI.

In altre parole: un approccio globale al miglioramento continuo, come parte integrante nella gestione della qualità.



**Comunità Residenziale – Centro Riabilitativo
«Villa Gritta»**

Via Benedetto Chiappe, 35
Cogorno (GE)

Tel. 0185/38.51.43

Fax 0185/38.63.93

Mail: segreteria.villagritta@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it