

Centro diurno e residenziale per persone con disabilità
"VILLA SANGUINETTI"



Indice

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA – CENNI STORICI
2. VILLA SANGUINETTI OGGI
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA LANZA DEL VASTO
4. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'
5. FORMAZIONE DEL PERSONALE
6. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

IL CENTRO DIURNO

7. MODALITA' DI ACCESSO
8. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE
9. I SERVIZI OFFERTI

IL SERVIZIO RESIDENZIALE SOCIO RIABILITATIVO

10. MODALITA' DI ACCESSO
11. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE
12. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
13. I SERVIZI OFFERTI
14. ORARI DI VISITA

15. IL VOLONTARIATO
16. DIRITTI DEGLI OSPITI

VILLA SANGUINETTI

1. Presentazione della struttura – cenni storici

"Villa Sanguinetti" è una struttura in stile liberty, circondata da un parco, donata al Comune dei Cairo Montenotte dalla famiglia Crosa con un vincolo di destinazione d'uso in favore dei disabili della Valle Bormida.

Nel 1998, a seguito di gara d'appalto indetta dal Comune di Cairo, la cooperativa Lanza del Vasto ha avviato la gestione del centro socio educativo diurno per disabili; nel 2012, la cooperativa ha acquisito la gestione della struttura su concessione del Comune, con l'obiettivo di affiancare al centro diurno un servizio residenziale.

2. Villa Sanguinetti oggi

Il servizio è rivolto ad un target di utenza composto da adulti disabili caratterizzati da disabilità lieve, medio grave o grave, sia di tipo fisico che psichico che psico fisico.

Il **centro socio educativo diurno** "Villa Sanguinetti" può accogliere un massimo di 24 ospiti con handicap stabilizzato, provenienti prioritariamente dai comuni del Distretto Socio Sanitario delle Bormide.

Il centro è aperto tutto l'anno ad eccezione delle festività riconosciute e del mese di agosto per 5 giorni alla settimana dalle 8,00 alle 17,00; è garantito il servizio di accompagnamento per tutti gli ospiti da casa al centro e viceversa.

Le attività svolte presso il *centro diurno* sono orientate ai seguenti obiettivi:

- Promuovere la socialità e le competenze relazionali degli ospiti;
- Favorire la permanenza della persona disabile all'interno del nucleo familiare;
- Supportare i care givers nella gestione della quotidianità;
- Sostenere e promuovere le abilità residue degli ospiti;
- Favorire l'avvio di processi di integrazione nella comunità territoriale.

Il servizio residenziale si configura come una **struttura socio riabilitativa per disabili**, rivolta ad un massimo di dieci ospiti.

E' realizzato in ordine ai seguenti obiettivi:

- Rafforzamento delle abilità e delle autonomie della persona attraverso lo svolgimento di attività quotidiane (igiene personale, vestizione e svestizione, gestione del tempo notturno etc);
- potenziamento delle abilità sociali e rafforzamento del gruppo attraverso la realizzazione di esperienze comuni significative ed importanti;
- sostegno e sollievo al nucleo familiare di riferimento.

3. 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 nasce da un gruppo di studenti che, svolgendo da tempo attività di volontariato con bambini e adolescenti, coglie 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.

4. 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.	garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti

	Gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30. Fax e servizio mail sono funzionanti 24/h	
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 progetti individualizzati	100%
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative relative alla soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno
trasparenza	disponibilità di 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%

5. 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.

6. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

- via mail agli indirizzi: info@lanzadelvasto.it; villasanguinetti@lanzadelvasto.it
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto – Via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova;
Villa Sanguinetti – Via Torino 9 – 17014 Cairo Montenotte (SV)
- via fax al numero 010.3622329; 019.592305.

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.**

IL CENTRO DIURNO

7. Modalità di accesso

L'inserimento viene richiesto dalla famiglia (o dal care giver di riferimento) o dai Servizi Sociali del Comune di residenza. Prioritariamente, saranno accolte le richieste di residenti sul territorio della Val Bormida; solo in caso di presenza di posti liberi potranno essere recepite le domande provenienti da altri comuni.

Nel caso in cui siano presenti liste di attesa, l'invio da parte dei comuni del Distretto Socio Sanitario delle Bormide costituirà elemento di priorità.

Al momento dell'inserimento, il richiedente dovrà:

- presentare una richiesta di iscrizione e fornire al personale educativo le informazioni necessarie riguardanti la persona, le sue abitudini, le sue necessità di tipo assistenziale;
- concordare le modalità ed il calendario settimanale di frequenza ed impegnarsi a rispettarlo.

8. L'organizzazione del servizio

IL PERSONALE

All'interno della struttura sono presenti operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane.

In particolare:

Psicologo - Effettua la valutazione degli ospiti in funzione di:

- individuazione delle risorse, competenze ed abilità attuali e potenziali, in riferimento alla diagnosi funzionale, alle scale di valutazione somministrate ed all'osservazione effettuata
- sostegno al mantenimento delle competenze ed abilità; sviluppo di competenze potenziali

Lo psicologo effettua colloqui periodici con i familiari/caregiver per:

- sostegno emotivo
- condivisione dei Progetti Riabilitativi Individuali
- definizione di azioni congiunte finalizzate al maggior benessere ed autonomia degli ospiti, con particolare riferimento al servizio semi residenziale.

Educatore – attraverso lo strumento dell'osservazione, individua le aree di potenziale sviluppo delle abilità ed autonomie.

Elabora e gestisce programmi di attività – individuali e di gruppo – funzionali al mantenimento e sviluppo delle abilità cognitive, sociali, prassiche e delle autonomie.

OSS - Svolge le funzioni assistenziali e di cura della persona.

Infermiere - Effettua la somministrazione delle terapie.

IL PROGETTO INDIVIDUALE

Il periodo di inserimento dell'ospite è finalizzato alla raccolta dei dati necessari all'elaborazione di un Progetto Individuale, che costituisce la bussola dell'intervento. Il Progetto definisce:

- gli obiettivi relativi all'area cognitiva, sociale, prassica e delle autonomie a partire dalla diagnosi formulata, dalla reale situazione di partenza della persona e dalla valutazione in merito ai margini di sviluppo, recupero e mantenimento che gli operatori avranno formulato durante il periodo di osservazione.
- I bisogni assistenziali della persona.
- L'individuazione delle attività previste (laboratori, attività sportive etc).
- Le eventuali collaborazioni con altri soggetti della rete (in particolare con i Servizi Socio Sanitari, i centri di riabilitazione ed i professionisti coinvolti nella cura del disabile).
- La definizione dei tempi e modalità di verifica.

Il Progetto Individuale viene steso di concerto con la famiglia (o il care giver) e/o con il soggetto inviante nel caso in cui la richiesta di inserimento venga presentata dai Servizi; esso rappresenta anche il documento attestante il "patto educativo", ovvero le azioni e le linee di indirizzo concordate in ordine al percorso prospettato per il disabile, e gli impegni reciproci che i due soggetti assumono.

Viene aggiornato almeno semestralmente, o comunque quando l'equipe o la famiglia lo richiedano.

La verifica viene effettuata sulla base di:

- osservazioni effettuate dall'equipe nel corso del periodo di frequenza, puntualmente registrate sull'apposita scheda di osservazione;

- eventuali significative modifiche nella situazione sanitaria, familiare o personale dell'utente;
- richieste formulate dalla famiglia o dall'ente inviante.

Le attività vengono condotte sulla base di una programmazione annuale (formulata dall'equipe sulla base dei Progetti Individuali degli ospiti) e di una pianificazione settimanale svolta in sede di riunione plenaria con i fruitori. Ciascun ospite infatti viene coinvolto attivamente nella definizione operativa delle attività, degli orari e delle modalità organizzative; nessuna delle azioni realizzate all'interno di Villa Sanguinetti viene svolta senza il pieno coinvolgimento dell'interessato. Compatibilmente con le sue capacità di elaborazione e di comunicazione, il disabile è protagonista non solo della formulazione della programmazione settimanale, ma anche dell'elaborazione del suo Progetto Individuale, centrato sul suo desiderio e sulla sua motivazione a migliorare se stesso, le proprie condizioni di vita, le proprie competenze.

Gli strumenti per tale coinvolgimento saranno:

- i colloqui con la persona svolti dall'operatore di riferimento e dal coordinatore;
- le riunioni plenarie periodiche per l'organizzazione delle attività, durante le quali gli operatori saranno impegnati a far emergere il parere e ed i desideri di ciascuno;
- l'osservazione dei comportamenti e la registrazione delle comunicazioni spontanee, verbali e non verbali.

La riunione di equipe settimanale svolta dagli operatori è lo strumento di monitoraggio delle attività svolte in funzione dei Progetti Individuali, oltre che di affronto delle eventuali problematiche (sia di carattere educativo che assistenziale che pragmatico) emergenti.

9. I servizi offerti

Il servizio diurno offre:

- Il **trasporto** da casa alla sede del centro e viceversa
- Il **pranzo**, preparato nell'ambito della cucina interna che dispone di specifica autorizzazione, nel rispetto delle diete prescritte per ciascuno degli ospiti.

Nell'ambito della giornata vengono realizzate diverse attività laboratoriali di carattere artistico, sportivo e creativo finalizzate allo sviluppo e mantenimento delle competenze cognitive e pratiche degli ospiti.

Da alcuni anni a Villa Sanguinetti viene realizzato il progetto "Sole", che consiste nella realizzazione di attività individualizzate di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento delle abilità sociali, cognitive e prassiche di ragazzi in età scolare, portatori di disabilità grave e gravissima.

Il progetto, realizzato in collaborazione con gli Istituti Scolastici del territorio, viene realizzato grazie all'azione di fund raising svolta dai volontari dell'associazione "Raggio di Sole" ONLUS.

IL SERVIZIO RESIDENZIALE SOCIO RIABILITATIVO

10. Modalità di accesso

L'inserimento viene richiesto dalla famiglia (o dal care giver di riferimento) o dai Servizi Sociali del Comune di residenza. Prioritariamente, saranno accolte le richieste di residenti sul territorio della Val Bormida; solo in caso di presenza di posti liberi potranno essere recepite le domande provenienti da altri comuni.

Nel caso in cui siano presenti liste di attesa, saranno utilizzati i seguenti criteri di priorità:

- Precedente frequenza del centro socio educativo diurno Villa Sanguinetti;
- Invio da parte dei comuni del Distretto Socio Sanitario delle Bormide.

Al momento dell'inserimento, il richiedente dovrà presentare una richiesta di iscrizione e fornire al personale educativo le informazioni necessarie riguardanti la persona, le sue abitudini, le sue necessità di tipo assistenziale.

11. Accoglienza dell'ospite

Gli ospiti devono portare con sé gli indumenti necessari, contrassegnandoli con il proprio nominativo. Questi saranno inventariati; sarà cura degli operatori segnalare ai parenti quando il deterioramento degli indumenti renda necessario effettuare un reintegro del guardaroba dell'ospite.

Gli ospiti possono inoltre portare all'interno della struttura piccoli oggetti personali al fine di personalizzare la stanza, compatibilmente con le esigenze del servizio e degli altri fruitori.

Al momento dell'ingresso si chiede all'ospite di consegnare

- fotocopia documento di identità
- tesserino sanitario magnetico
- eventuale terapia farmacologia in atto
- tutta la documentazione medica in suo possesso
- certificazione relativa a eventuali allergie o diete

Tutta la documentazione consegnata sarà custodita secondo la vigente normativa sulla privacy.

12. L'organizzazione del servizio

Il **Direttore Sanitario** della Residenza è la dott.ssa Michela Carlini.

Al momento dell'ingresso dell'ospite il Direttore Sanitario definisce un piano di assistenza sulla base delle condizioni di salute dell'ospite e delle sue necessità

All'interno della struttura sono presenti 24 ore su 24 operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane (igiene personale, aiuto nell'alimentazione, nella vestizione e nella deambulazione, movimentazione etc).

In particolare:

Fisioterapista - Effettua valutazioni relativamente agli ospiti, utilizzando specifiche scale; predispone ed attua gli interventi riabilitativi, individuando le attività più adeguate a ciascun ospite.

Educatore – attraverso lo strumento dell'osservazione, individua le aree di potenziale sviluppo delle abilità ed autonomie.

Elabora e gestisce programmi di attività – individuali e di gruppo – funzionali al mantenimento e sviluppo delle abilità cognitive, sociali, prassiche e delle autonomie.

OSS - Svolge le funzioni assistenziali previste all'interno della struttura, ovvero:

- accoglie l'ospite, lo accompagna in camera e sistema i suoi effetti personali dopo averli inventariati;
- svolge funzioni di cura della persona: igiene personale e del posto letto, aiuto nell'alimentazione, cura degli effetti personali, mobilitazione secondo le indicazioni fornite dal personale sanitario e dai fisioterapisti.

Infermiere - Effettua la somministrazione delle terapie.

Per ciascun ospite viene predisposto un Progetto Individuale sulla base dei criteri e delle modalità seguite per gli ospiti del Centro Diurno (vedi paragrafo 8).

13. I servizi offerti

Il servizio residenziale offre:

- Il servizio pasti
- La lavanderia
- L'igiene ambientale
- Il monitoraggio della salute degli ospiti
- Attività animative, di socializzazione e laboratoriali.

10

14. Orari di visita

I parenti ed amici degli ospiti possono accedere alla struttura dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 18; al sabato e alla domenica dalle 11 alle 12 e dalle 14,30 alle 16.

15. Il volontariato

Villa Sanguinetti 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.

In particolare, Villa Sanguinetti è sede dell'associazione di volontariato "Raggio di Sole" ONLUS, i cui aderenti prestano la loro opera mettendo a disposizione le proprie competenze per la realizzazione di attività con gli ospiti della struttura. Inoltre, l'associazione svolge una continuativa azione di fund raising finalizzata al reperimento di risorse per la realizzazione di progetti di miglioramento della struttura e del servizio.

16. 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 Progetto Individualizzato. 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.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

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.

Diritto alla mobilità: nel rispetto degli orari della comunità e compatibilmente con la propria sicurezza, l'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura. Gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno a qualsiasi ora del giorno e della notte, organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della struttura.