



## CARTA DEI SERVIZI CENTRO RIABILITATIVO RESIDENZIALE “GERMANA COSTA”



Via dei Caduti Senza Croce 12 16127 Genova

Tel. : 0102481519

Fax : 0102349126

E-mail [germanacosta@coserco.it](mailto:germanacosta@coserco.it)

IN PARTNERSHIP CON:

Cooperativa **CSTA**

Cooperativa **SABA**

Cooperativa **Villa Perla Service**  
Cooperativa **Servizi Sanitari Tigullio**

**C.Re.S.S.**

**Consorzio Regionale Servizi Sociali**

Salita Nuova Ns. Signora del Monte, 3 C 16143 Genova(GE)

Tel 010- 83 70 309 Fax 010 83 75 812

E-mail [cress@cressonlus.it](mailto:cress@cressonlus.it)

## *Indice*

<i>Presentazione</i>	<i>pag 3</i>
<i>Il Consorzio C.Re.S.S.</i>	<i>pag 3</i>
<i>Politica ed obiettivi del consorzio</i>	<i>pag 3</i>
<i>La Cooperativa Sociale Co.Ser.Co</i>	<i>pag 3</i>
<i>Il Centro Residenziale Riabilitativo "Germana Costa"</i>	<i>pag 4</i>
- <i>Politica e Obiettivi</i>	<i>pag 4</i>
- <i>La struttura</i>	<i>pag 5</i>
- <i>Attività del centro</i>	<i>pag 5</i>
- <i>Giornata Tipo</i>	<i>pag.6</i>
- <i>Criteri di accesso</i>	<i>pag 6</i>
- <i>Visite In Struttura</i>	<i>pag 7</i>
- <i>Gestione della Privacy</i>	<i>pag 7</i>
- <i>La gestione delle risorse umane ed il personale del centro</i>	<i>pag 7</i>
- <i>La presenza del personale e la tutela sanitaria</i>	<i>pag 8</i>
- <i>La partecipazione del cliente</i>	<i>pag 8</i>
- <i>Standard di Prodotto</i>	<i>pag 9</i>
- <i>Politica per la qualità – tutela dei diritti e verifica</i>	<i>pag 13</i>
<i>Contatti</i>	<i>pag.14</i>

## **Presentazione**

### **Il Consorzio C.Re.S.S.**

Il C.Re.S.S. (Consorzio Regionale Servizi Sociali) è un consorzio sociale, costituito nel 1987, ai sensi dell'art. 8 della Legge 381/91, i cui soci fanno capo esclusivamente a Coop sociali.

La dimensione regionale e la consistenza delle Cooperative associate fanno del C.Re.S.S. una realtà che, complessivamente, impiega oltre 1.800 lavoratori impegnati in vari campi nell'ambito socio-sanitario, educativo e dell'inserimento lavorativo su differenti tipologie di utenza (anziani, minori e disabili).

Il C.Re.S.S. inoltre, grazie alla presenza fra gli associati di Cooperative di tipo B, è in grado di svolgere tutta una serie di servizi che vanno dalla pulizia civile e industriale, alla manutenzione del verde, alla ristorazione collettiva.

### **Politica e obiettivi del Consorzio**

Il Consorzio C.Re.S.S. si avvale della propria esperienza, competenza e dell'ampia rete di rapporti costituita con altri soggetti della cooperazione sociale, per rappresentare sempre più un marchio forte di rete e di qualità, al fine di fornire al mercato pubblico e privato una risposta integrata ai bisogni di welfare.

A tale scopo il C.Re.S.S. si propone di agire, a medio-lungo termine, in quattro direzioni: verso le cooperative consorziate, verso il committente/cliente, verso il mercato e verso gli stakeholder.

Obiettivo del Consorzio è quello di coordinare, integrare, mettere in rete le professionalità e i servizi delle cooperative associate, favorendone lo sviluppo e la promozione nel settore dei servizi sociali.

Questa esigenza nasce dalla necessità di coniugare la salvaguardia delle esperienze storiche, culturali, di rapporti con gli utenti e con il territorio delle singole cooperative, con un forte supporto di servizi in grado di sviluppare azioni di crescita e omogeneizzazione sul piano degli aspetti organizzativi e amministrativi, della formazione, della selezione del personale, dell'introduzione di elementi innovativi.

In merito al cliente individuato il consorzio, coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto e nella Mission, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi generali:

- soddisfazione del cliente committente in ordine alla qualità del servizio fornito in particolare in funzione dell'efficacia e dell'efficienza delle risorse impiegate.
- tutela degli interessi e soddisfazione del cliente.

Il C.Re.S.S. ha affidato alla Cooperativa Sociale CO.SER.CO la gestione del Centro Residenziale Riabilitativo "Germana Costa".

### **La Cooperativa Sociale CO.SER.CO**

CO.SER.CO. (Cooperativa Servizi Comunitari) Onlus è una cooperativa sociale nata, nel 1985, dalle esperienze maturate dai soci fondatori nel settore sociale ed educativo. Attualmente la

Cooperativa, che dà lavoro a circa duecentocinquanta lavoratori tra soci e dipendenti, è impegnata nel sostegno attivo di molte persone (minori, disabili e anziani), soprattutto nei momenti di difficoltà.

L'impegno di CO.SER.CO. è volto a promuovere il benessere generale della comunità attraverso l'aiuto a persone fragili, favorendo il loro incontro con le opportunità del territorio, sostenendo la loro autonomia e la loro libertà di accesso ad occasioni di socialità e di crescita.

Per CO.SER.CO, in linea con i principi dettati dal Consorzio C.Re.S.S., e con quelli del DPCM 27 gennaio 1994, sono soprattutto i diritti degli utenti ad ispirare la realizzazione dei servizi.

Agli utenti viene infatti garantito il pieno diritto ad essere ascoltati, alla socialità, a poter scegliere come fruire il servizio fra diverse possibilità e la tutela della propria riservatezza.

Il consiglio d'amministrazione della Cooperativa Sociale CO.SER.CO Onlus ha definito un sistema di gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

### **Il Centro Residenziale Riabilitativo “Germana Costa”**

Il Centro Residenziale Riabilitativo “Germana Costa” è una Residenza Sanitaria Assistenziale che accoglie persone con disabilità grave o gravissima di tipo fisico, psichico e sensoriale con la finalità di offrire ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative.

L'inserimento nella Struttura può essere di tipo definitivo oppure configurarsi in periodi di inserimento di durata variabile con finalità di aiuto e sollievo nella gestione familiare e sociale di utenti disabili gravi e gravissimi.

Sono previste, a pieno regime, come da contratto 17 posti di residenzialità.

### **Politica e obiettivi**

Il Centro “Germana Costa” si propone di ricreare al proprio interno una atmosfera familiare attraverso l'individuazione di alcuni obiettivi così sintetizzati:

- Soddisfare i bisogni espressi ed inespressi del cliente (individuato nella persona disabile e nei suoi familiari);
- Creare una continuità tra il contesto abitativo precedente e la nuova situazione di residenzialità attraverso un processo di condivisione del progetto con i familiari e, laddove possibile, con l'ospite stesso;
- Strutturare progetti individualizzati realizzabili attraverso un continuo miglioramento della prestazione sanitaria, assistenziale, terapeutica e riabilitativa che lo stato delle conoscenze e le tecnologie disponibili presso la struttura possono offrire;
- Predisporre un processo di integrazione dell'équipe sanitaria-assistenziale-riabilitativa atta ad affrontare in modo sistematico piani personalizzati finalizzati ad obiettivi raggiungibili e prevedibili;
- Tutelare gli interessi degli ospiti e verificare la loro soddisfazione rispetto a quanto erogato attraverso sistemi di analisi basati sulla soddisfazione del cliente.

## La struttura

Il Centro è ubicato a Genova in Via Dei Caduti senza Croce 12, nel contesto di un edificio accessibile alle persone portatrici di handicap e con ridotta autonomia motoria.

Il Centro è situato al piano terra, dotato di ampio giardino esterno carrabile, fruibile da parte di soggetti disabili. Sono presenti: le camere degli utenti (1 camera singola, 8 camere doppie) tutte con bagno attrezzato per disabili, la cucina, il salone TV/refettorio, un laboratorio per attività educative e ludiche, un bagno assistito, la direzione del Centro, una sala medica/infermeria, la lavanderia, i locali spogliatoio per il personale. Al piano seminterrato è presente la palestra. I due piani sono collegati con ascensore utilizzabile anche dagli ospiti disabili in carrozzina.

La Struttura dispone di una cucina interna per la distribuzione dei pasti veicolati da ditta certificata (Villa Perla Service), nel rispetto sia delle esigenze dietetiche di ogni utente che delle norme dettate dal Piano di Autocontrollo dell'Igiene degli Alimenti (HACCP).

E' inoltre garantito il servizio di lavanderia interno alla Struttura per il vestiario personale degli ospiti, la biancheria piana viene data all'esterno.

## Attività del Centro

Le attività svolte in Struttura, per i fini istituzionali, possono essere riassunte nelle seguenti macroaree:

### Settore sanitario assistenziale e riabilitativo:

- Attività medico-sanitarie;
- Attività di cura e assistenza degli ospiti;
- Attività riabilitative specifiche interne ed esterne alla struttura (fisioterapia, logopedia, musicoterapia, arte terapia);
- Attività educative (laboratori interni alla struttura, uscite sul territorio, attività cognitive, attività di miglioramento delle autonomie degli ospiti, etc...);
- Supporto alle attività quotidiane dei disabili ospiti della Struttura;
- Supporto psicologico agli ospiti della Struttura ed alle loro famiglie.

### Settore amministrativo e organizzativo:

- Attività di gestione organizzativa;
- Programmazione e gestione delle risorse umane;
- Programmazione e gestione delle risorse tecnologiche e strumentali;
- Gestione del Sistema di Qualità Aziendale;
- Programmazione e gestione delle risorse economiche e patrimoniali.

Tali attività sono specificate nell'organigramma e funzionigramma dell'azienda.

La struttura offre prestazioni di tipo medico-assistenziale ed educativo riabilitativo per utenti disabili gravi e gravissimi, con disabilità complesse talvolta caratterizzate da comorbidità, attraverso progetti individualizzati volti a garantire uno stato di benessere psico-fisico ed una

qualità di vita il più possibile adeguata, attraverso il miglioramento e il potenziamento delle abilità dell'ospite.

Di seguito viene riportata la scansione di una "Giornata Tipo" presso il Centro.

L'articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione "generale" in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità degli ospiti ed alla programmazione/organizzazione della struttura.

<b>GIORNATA TIPO</b>	
<b>FASCIA ORARIA</b>	<b>ATTIVITA'</b>
<b>8.30/10.00</b>	<b>Risveglio-Igiene personale –Colazione</b> <b>Assistenza di base-attività sanitarie</b>
<b>10.00/11.45</b>	<b>Attività riabilitative, attività educative, uscite</b>
<b>11.45/13.00</b>	<b>Pranzo</b>
<b>13.00/15.30</b>	<b>Riposo pomeridiano o attività di relax (ascolto musica, tv)</b> <b>Assistenza di base-attività sanitarie</b>
<b>15.30/18.00</b>	<b>Riabilitazione-attività educative, uscite</b>
<b>18.00/20.00</b>	<b>Cena</b> <b>Attività di relax, (visione tv, ascolto musica)</b>
<b>20.00/21.00</b>	<b>Avvio della preparazione al riposo notturno</b>

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie, assistenziali e riabilitative, oltre ai laboratori educativi ed a iniziative di facilitazione relazionale. Ogni giorno della settimana sono calendarizzate attività di tipo riabilitativo, educativo, ludico-ricreativo ed uscite sul territorio.

### **Criteri di accesso**

L'ammissione viene gestita dalla Direzione Sanitaria e dal Direttore di Struttura del Centro, in accordo con la Direzione del Dipartimento Cure Primarie della ASL3 Genovese ed i Servizi Territoriali di competenza.

La richiesta di inserimento viene generalmente effettuata da parte del Servizio Territoriale di competenza (U.O. Assistenza Disabili della ASL3 Genovese), sotto forma di richiesta scritta; tuttavia in alcuni casi, soprattutto se secondari a situazioni di urgenza, vengono valutate anche richieste pervenute tramite contatto diretto o colloquio telefonico.

Vengono considerate anche richieste giunte direttamente dalla famiglia, che viene comunque inviata al Servizio ASL di competenza prima di un eventuale inserimento.

La richiesta di inserimento viene successivamente valutata dal Direttore Sanitario e dal Direttore di Struttura, che sulla base della disponibilità di posti, verificano le possibilità di inserimento della persona disabile (non sono previsti inserimenti in sovrannumero rispetto ai 17 posti residenziali).

Viene quindi effettuato un incontro con l'utente e la sua famiglia al fine di verificare la compatibilità dell'utente stesso con gli altri ospiti ed i servizi offerti dalla Struttura.

Nell'ambito di tale incontro viene inoltre valutata la presenza di eventuali importanti componenti psichiatriche o comportamenti dirompenti particolarmente gravi, che

generalmente precludono l'ammissione in Struttura dove sono principalmente accolti utenti con disabilità fisica importante.

Effettuato l'inserimento, segue un periodo di osservazione e di valutazioni nel quale si verificano quali siano le abilità e disabilità del paziente, con valutazione del funzionamento e dei suoi bisogni clinici-assistenziali, al fine di stendere un Progetto Educativo/Riabilitativo Individualizzato che viene condiviso in equipe, con la famiglia e con il Servizio Territoriale di riferimento.

### **Visite in struttura**

I familiari potranno accedere al Centro per far visita ai propri congiunti nei giorni di:

#### **Giovedì, Sabato, Domenica;**

- Gli orari di visita devono essere compatibili con gli orari del Centro, pertanto si potranno effettuare **dalle ore 15.00 alle ore 18.00**
- Altri momenti di visita sono possibili ma devono essere anticipati da comunicazione telefonica, al personale in turno

Durante la visita, i parenti possono uscire dalla struttura con l'ospite, assumendosene la completa responsabilità.

Se i parenti invece, invece, preferiscono trattenersi all'interno della struttura, possono rimanere con il proprio congiunto nella camera da letto o nella saletta d'ingresso. E' preferibile non sostare negli ambienti comuni, quali il salone o la palestra, dove ci sono gli altri ragazzi che non ricevono visite.

### **Gestione della Privacy**

Il Centro, dovendo necessariamente acquisire i dati sensibili e personali degli ospiti e delle loro famiglie, si premura di raccogliarli e trattarli con la massima riservatezza, secondo i principi di correttezza e liceità previsti dal Regolamento UE/2016/679 – (RGPD **2016/679**) oltre che nel più rigoroso rispetto del segreto professionale che vincola il personale sanitario e non del Centro.

I dati trattati sono:

- Dati relativi all'utenza:  
cartella clinica integrata, della cui tenuta è responsabile il Direttore Sanitario  
documentazione iconografica;  
rilevazione mensile presenze.
- Dati relativi al personale e alla gestione economica/amministrativa del Centro.

I dati vengono resi disponibili sia all'interno che all'esterno del Centro (ASL, Regione, ecc.).

### **La gestione delle risorse umane ed il personale del centro.**

La gestione delle risorse umane è regolamentata dalla applicazione della Procedura Gestione Risorse Umane del Consorzio C.Re.S.S. (certificazione Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018). Secondo procedura, il consorzio affida il servizio, con qualifica di capocommessa, ad una cooperativa ad esso consorziata ed individua un pool di cooperative che forniscono il personale che andrà ad operare nella struttura.

Ogni cooperativa del pool deve, a sua volta, individuare il personale seguendo la succitata procedura ed i requisiti minimi di qualificazione e di pianta organica.

I requisiti minimi per le attività sanitarie si riferiscono comunque ai dispositivi di legge ed alle indicazioni Regionali ai fini dell'accreditamento definitivo per le quote di posti letto secondo la normativa vigente.

Il personale impiegato al centro è coordinato da un Direttore di Struttura coadiuvato dal Direttore Sanitario.

Il personale del centro è composto da:

- figure sanitarie: medico, psicologo, tecnici della riabilitazione, (fisioterapista, logopedista) educatori professionali, infermieri, OSS.
- figure non sanitarie: ausiliari, educatori sociali

Il personale impiegato al Centro è in possesso di titolo di studio previsto dalla mansione svolta.

La formazione del personale ha un ruolo primario sulla qualità delle prestazioni e sulla prevenzione del burn-out degli operatori; pertanto l'organizzazione prevede annualmente un piano formativo rivolto a tutta l'équipe di lavoro centrato sia su formazione ed aggiornamento delle leggi cogenti che su tematiche specifiche.

Tutta l'équipe partecipa mensilmente ad incontri di supervisione con uno psicologo.

### **La presenza del personale e la tutela sanitaria**

- Direttore Sanitario/Psichiatra: presente al Centro 10 ore alla settimana, è reperibile telefonicamente 24/24 ore.
- Direttore di Struttura: presente al Centro 38 ore alla settimana, è reperibile telefonicamente 24/24 ore.
- Psicologo: presente al Centro 8 ore alla settimana.
- Educatori: presenza al Centro per 10 ore al giorno.
- Tecnici della riabilitazione: presenza al Centro per 8 ore settimanali con figure differenziate.
- Infermieri: si garantisce la presenza degli infermieri per 12,5 ore al giorno come presenza attiva e in orario notturno con reperibilità in struttura su chiamata del personale attivo.
- OSS: presenti in Struttura 24/24 ore, con turni rispondenti alle indicazioni normative vigenti e alle disposizioni in materia di lavoro notturno e protezione dei lavoratori.

La copertura delle ore notturne è garantita da un OSS e da un infermiere reperibile in struttura.

Sono inoltre previste integrazioni di professionisti per eventuali funzioni di supporto e consulenziali da erogarsi in funzione di specifiche esigenze assistenziali.

### **La partecipazione del cliente**

La partecipazione del cliente al miglioramento del servizio è un valore su cui si basa il lavoro presso il centro.

Sono previsti 3 organismi preposti alla partecipazione e condivisione della vita del Centro in tutti



i suoi aspetti:

- Comitato di Gestione;
- Gruppo Tecnico;
- Comitato Scientifico.

Tali organismi si riuniscono per una programmazione periodica finalizzata alle problematiche che si presentano.

Il Centro assicura la comunicazione con le famiglie attraverso: colloqui collettivi con le famiglie minimo una volta all'anno; colloqui individuali minimo una volta all'anno e ogni volta che la famiglia lo richieda.

Sono inoltre organizzati periodici momenti di festa e convivialità con gli ospiti, i loro amici e famigliari.

La tutela e la partecipazione degli ospiti del Centro e delle loro famiglie sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente o la sua famiglia possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- presentandosi direttamente presso la Direzione Sanitaria e/o Direttore di struttura fornendo verbalmente le proprie osservazioni che saranno formalizzate dalla Direzione,
- formalizzando un reclamo scritto che può essere inviato sia per posta che per e-mail e che può essere sia anonimo che firmato.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione, se necessario per iscritto, chiarendo la situazione e le azioni intraprese.

Negli altri casi avvia un'indagine con il personale referente al fine di fornire una risposta entro 30 giorni dal reclamo.

### **Standard di prodotto**

Le strutture consortili C.Re.S.S. sono costantemente impegnate a garantire ai propri ospiti elevati standard che si definiscono di prodotto in quanto afferiscono alla qualità erogata in maniera trasparente e tangibile.

E' primo elemento di riconoscibilità dello **standard del prodotto** il possesso dei requisiti di qualità previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 che vengono periodicamente sottoposti ad audit dall'ente certificatore TUV.

Infatti, tutti i servizi appartenenti al Consorzio Regionale Servizi Sociali "C.Re.S.S." sono oggetto di un audit annuale da questo Ente.

Per tornare agli **standard di prodotto**:

#### **REQUISITO 1: Personale**

##### **INDICATORI:**

- Tutto il personale è organizzato con turni che rispettano i diritti dei lavoratori ivi inclusi riposi settimanali, ferie, mutua e tutti gli altri permessi previsti dal CCNL Cooperative Sociali.

- Per le assenze la Struttura utilizza personale in sostituzione adeguatamente addestrato ed in possesso dei titoli specifici per svolgere le funzioni a cui sono preposti.
- Ogni operatore della Struttura viene munito di cartellino di riconoscimento che ne identifica le generalità e la qualifica.

#### **REQUISITO 2: Limitazione del turn over**

##### **INDICATORI:**

- L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli ospiti un elemento di continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. L'impegno profuso dalla Direzione Sanitaria e dal Direttore di Struttura garantisce l'impiego di personale con titolo specifico alla mansione e con il necessario bagaglio formativo, previo adeguato periodo di tirocinio in struttura.

#### **REQUISITO 3: Lavoro di équipe**

##### **INDICATORI:**

- La Struttura, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza mensile dove si analizzano i progetti dedicati agli ospiti e incontri di supervisione, sempre con cadenza mensile, finalizzati al contenimento del burn out.

#### **REQUISITO 4: Informatizzazione**

##### **INDICATORI:**

- La Struttura garantisce l'adozione e l'utilizzo di un adeguato strumento informativo atto a gestire la digitalizzazione della documentazione presente in struttura e fornito degli adeguati strumenti di "defense" nel rispetto del vigente GDPR UE 2016/67.

#### **REQUISITO 5: Attenzione ai tempi di vita e esigenze degli ospiti**

##### **INDICATORI:**

Una importante caratteristica qualitativa di questa Struttura è riservare una particolare attenzione all'ospite in quanto **persona** garantendogli:

- Possibilità di usufruire di momento di riposo post pranzo
- Flessibilità indicizzata nell'alzata e nella messa a letto
- Programmazione oraria delle attività della giornata in continuità
- Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario

#### **REQUISITO 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione**

##### **INDICATORI:**

- La necessaria continuità relazionale importante sia per l'ospite che per le figure di riferimento, siano esse parentali o amicali viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consenta, nell'ambito dell'ospitalità in struttura e delle sue regole, di proseguire una necessaria frequentazione di entrambe le parti interessate
- La facoltà di interagire con il territorio circostante e le sue rappresentanze istituzionali consente possibilità di progettazione territoriale e partecipazione ad

eventi utile al processo di integrazione proprio della mission nella gestione delle strutture consortili.

- La soddisfazione del cliente viene valutata con cadenza periodica tramite la somministrazione di appositi questionari atti alla produzione di indicatori di qualità percepita.
- Il Direttore di Struttura fornisce i dati relativi al monitoraggio degli standard qualitativi e di prodotto derivanti dall'inchiesta a campione durante gli incontri con famigliari e/o amministratori di sostegno. La committenza ASL, qualora ne faccia esplicita richiesta, riceve apposita relazione informativa redatta dal Direttore di Struttura e Direttore Sanitario.
- Ogni reclamo, sia esso di natura verbale che come evidenza scritta, viene trattato nel rispetto dell'applicazione del sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015 oltre che compensato da aspetti relazionali necessari al mantenimento del buon clima della struttura e dei suoi ospiti.

#### **REQUISITO 7: Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale**

##### **INDICATORI**

- Disponibilità di spazi sia interni che esterni da dedicare ad attività ricreative
- Previsione e regolamentazione di spostamenti socializzanti e ludici con vetture attrezzate riservate agli ospiti
- Possibilità per i famigliari di passare, periodicamente, una intera o parziale giornata con il proprio congiunto ospite della Struttura
- Attenzione a festività e compleanni che vengono regolarmente festeggiati e celebrati con la partecipazione di tutta l'équipe della Struttura ed eventuali ospiti esterni, oltre ai famigliari ed amici

#### **REQUISITO 8: Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.**

##### **INDICATORI:**

- Il Centro è ubicato sulla collina di Genova Granarolo in un contesto di prima campagna, con vista aperta su mare e monti della Liguria di Ponente. Presenta un ampio spazio esterno in cui si svolgono parte delle attività estive, vengono organizzati pranzi, feste, momenti di socializzazione aperti alle famiglie ed agli amici degli ospiti, nonché laboratori.
- Ambienti climatizzati a norma

#### **REQUISITO 9: Personalizzazione delle camere**

##### **INDICATORI**

- Personalizzazione della stanza tramite piccoli elementi personali di arredo
- Affissione di una targhetta con nome utente sulla camera personalizzata

Costituiscono ulteriori elementi atti alla definizione di standard di prodotto indicizzati all'organizzazione delle Strutture C.Re.S.S. :

<b>REQUISITO 1: Esistenza di una funzione di informazione e di relazione con il pubblico</b>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione della unità operativa incaricata o della persona designata – Educatore dedicato, Direttore di Struttura, Direttore Sanitario</li> </ul>
<b>REQUISITO 2: La redazione della carta dei servizi in cui siano specificati:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalità ed organizzazione dei servizi forniti</li> <li>Modalità di funzionamento dei medesimi e individuazione dei responsabili</li> <li>Descrizione della giornata tipo dei residenti</li> <li>Accessibilità alla struttura</li> <li>Finalità e organizzazione dei servizi forniti</li> </ul>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>disponibilità e diffusione del materiale informativo costantemente aggiornato</li> </ul>
<b>REQUISITO 3: Apertura a famigliari e persone significative</b>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orari di accesso esposti al pubblico, possibilità di accesso comunicando altri momenti di visita, coinvolgimento e partecipazione delle famiglie ad eventi organizzati socializzanti.</li> </ul>
<b>REQUISITO 4: Segnaletica orientata a favorire l'accesso e la mobilità degli ospiti ed eventuali visitatori all'interno della Struttura</b>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di cartellonistica e di segnaletica a norma, chiara e leggibile a distanza</li> </ul>
<b>REQUISITO 5: La rilevazione dei suggerimenti e reclami</b>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'esistenza e la diffusione di modelli di rilevazione e di raccolta di suggerimenti e reclami secondo quanto previsto da UNI EN ISO 9001:2015</li> </ul>
<b>REQUISITO 7: Comunicazione all'ospite o ai famigliari di notizie riguardanti le condizioni salute o sociali all'interno della Struttura</b>
<b>INDICATORI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'esistenza di un orario di ricevimento del Direttore Sanitario e del Direttore di Struttura</li> </ul>
<b>REQUISITO 8: Le garanzie per il trattamento dei dati confidenziali</b>
<b>INDICATORI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di protocolli idonei per ciascuna funzione atti a garantire l'applicazione del GDPR UE 2016/679</li> </ul>

### Politica per la qualità – tutela dei diritti e verifica

In base a quanto previsto dal DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95" il Centro Germana Costa provvede a:

- Avere degli standard di qualità assicurandone il rispetto,
- Pubblicizzare verificare il grado di soddisfazione tra gli ospiti e le loro famiglie attraverso il riesame della customer satisfaction,
- Garantire agli ospiti azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

In questa ottica, gli ospiti e le loro famiglie rivestono un ruolo di primi attori e la Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a verifiche, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali di ispirazione del Servizio, ai sensi delle Linee guida del Ministero della Sanità sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.
- **Partecipazione:** la partecipazione degli ospiti e delle loro famiglie è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio fruito.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative degli ospiti.

La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale, scientifica e il miglioramento continuo perseguito, in linea con quanto previsto dalla conseguita certificazione per la Qualità (Norme UNI EN ISO 9001) e dall'Accreditamento Regionale.

La rilevazione della **Customer Satisfaction** viene effettuata attraverso:

- la consegna annuale di un questionario con items a risposta multipla mirati ad esplorare il grado di soddisfazione sia riguardo i servizi alberghieri sia riguardo alla qualità del servizio erogato da parte del personale.

Le risposte vengono analizzate e tenute in massima considerazione nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

- incontri periodici di verifica con le famiglie degli ospiti e con gli ospiti in grado di partecipare.

**Contatti:**

**Centro Riabilitativo Residenziale e Diurno “Germana Costa”**

Via dei Caduti Senza Croce 12

16127 Genova

Tel. 010/2481519 Fax 010/2349126

**Email: [germanacosta@coserco.it](mailto:germanacosta@coserco.it)**

Emessa il 06/05/2019 revisione 11

E' vietata la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione del CReSS Consorzio Regionale Servizi Sociali