



CONSORZIO REGIONALE SERVIZI SOCIALI



**Soc. Coop. Soc.
VILLA PERLA ONLUS**

Cooperativa Sociale Villa Perla onlus

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Disabili Villa Perla

Viale Villa Chiesa 30, 16155

Tel 010/6988110

Fax 010/ 0981767

E-mail villaperlard@libero.it



IN PARTNERSHIP CON

**Co.ser.co Cooperativa Sociale onlus
Cooperativa Sociale Villa Perla Service s.r.l.**

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 c.re.s.s@libero.it

Edizione 02
10 Gennaio 2020

Presentazione C.Re.S.S.

Il C.Re.S.S. è un consorzio sociale ai sensi dell'art.8 della Legge 381/91. Attualmente esso è costituito, nella sua struttura, esclusivamente da cooperative sociali, di cui otto di "Tipo A", una di "Tipo B".

Obiettivi operativi primari del Consorzio sono quelli di coordinare, integrare e mettere in rete le professionalità e i servizi delle cooperative associate, nell'ottica di un impegno diretto e ispirato ad una logica di economia sociale sostenibile.

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.

La dimensione regionale (spesso superata) e la consistenza delle cooperative associate fanno del C.Re.S.S. una struttura che complessivamente impiega oltre 4.500 lavoratori che operano nei vari campi del contesto socio-sanitario, educativo, dell'inserimento lavorativo e su molteplici tipologie di utenza (anziani, minori, disabili, ed altri).

Il controllo di qualità, con l'apposita commissione istituita e la dimensione organizzativa come strumento di razionalizzazione delle risorse, supporto della crescita professionale e motivazionale dei soci lavoratori sono gli aspetti più curati del Consorzio. Si ritiene infatti che non sia possibile prescindere, nell'erogazione dei servizi sociali, dalla qualità delle prestazioni e della loro costante verifica interna ed esterna che, a sua volta, non può fondarsi che sulla professionalità e la tutela di chi gli stessi servizi eroga.

La mission del C.Re.S.S.

Avvalendosi sia della propria esperienza e competenza sia dell'ampia rete di rappresentanza costituita con altri soggetti della cooperazione sociale, il CRESS intende rappresentare sempre più, per le cooperative consorziate e per il mercato, un marchio forte di rete e di qualità, al fine di fornire al mercato pubblico e privato una risposta integrata ai bisogni - anche nuovi ed emergenti - di welfare.

A tale scopo il CRESS si propone di agire, a medio-lungo termine, in quattro direzioni: verso le cooperative consorziate, verso la committenza, verso il mercato, verso gli stakeholder.

Chi è Villa Perla

Villa Perla, come istituzione, nasce nel dopo guerra sul territorio del **ponente cittadino** per volontà di un gruppo di donne genovesi impegnate socialmente, proponendosi come struttura di accoglienza per gli orfani dei caduti della guerra.

Successivamente, anche con la partecipazione del Comune di Genova, Villa Perla ha accolto orfani, minori e bambini con difficoltà d'inserimento nella vita sociale.

Nel **1978**, Villa Perla, si trasforma in cooperativa accentuando la vocazione socio-educativa e sviluppando servizi in parte convenzionati con il Comune di Genova.

Nel **1979** nasce il primo servizio convenzionato della Cooperativa: la **Comunità Educativo-Assistenziale (C.E.A.)**.

Nel **1984** sulla base di un progetto educativo approvato dal Comune e sulla spinta di pressanti necessità del Ponente cittadino, nasce un centro diurno, il **C.S.E.**

In questa fase la Cooperativa amplia attività collaterali quali: un servizio mensa per le scuole del quartiere, la gestione dell'accoglienza legata al turismo scolastico a livello nazionale e internazionale e dopo l'ingresso nel **Consorzio CReSS**, (Consorzio Regionale Servizi Sociali) si assume la responsabilità dell'attività ausiliaria nella gestione di servizi consortili quali una Residenza per anziani, struttura Baglietto e una Residenza per disabili adulti, struttura Altalena.

Nel **1994**, Villa Perla dà vita alla Cooperativa di fascia B: **Villa Perla Service**, cui sono demandate le competenze relative alla ristorazione, ai servizi ausiliari, sia per progetti direttamente gestiti sia per progetti in ambito consortile.

Nel **1998**, grazie al CReSS, si avvia presso l'edificio liberty storico "Villa Perla", il servizio **Residenza Disabili (R.D.)**, per degenti dimessi dagli ospedali Psichiatrici di Genova Quarto e di Cogoleto.

Nel **2005** Villa Perla prende in gestione la **Residenza Protetta per Anziani Villa Marti**. E' una struttura dedicata all'accoglienza ed assistenza di persone anziane autonome e parzialmente autonome in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale quando la loro permanenza non è più possibile nel contesto familiare o nel loro domicilio offrendo soggiorni temporanei, di sollievo o permanenti.

La Cooperativa Sociale Villa Perla ha sede legale in Viale Villa Chiesa 30, Genova e sede amministrativa in Via C. Rossi 12\6 Genova Sestri Ponente, tel. 0106512208 P.Iva 00985920107

Politica aziendale

La **politica aziendale** è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I nostri valori aziendali, che sono alla base della politica perseguita, possono essere così identificati:

- | | |
|--|----------------------------------|
| - Efficacia ed efficienza delle procedure; | - Rispetto della persona; |
| - Comunicazione chiara ed esauriente; | - Trasparenza dei comportamenti; |
| | - Professionalità del personale; |
| | - Valorizzazione della persona; |

Missione e Politica per la Qualità

La *Mission* della R.D. "Villa Perla" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La **Politica per la Qualità** che ne deriva, vede la R.D. "Villa Perla" impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'ospite;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ASL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da

- ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
- Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.
- Il sistema di gestione della Residenza "Villa Perla" è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001 : 2015)

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare i presupposti affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

Premessa

La Residenza Disabili Villa Perla nasce nel 1998 per ospitare pazienti dimessi dagli ex Ospedali Psichiatrici della provincia di Genova, è un presidio di riabilitazione funzionale per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali a ciclo residenziale.

La Residenza Disabili opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari, ove presenti, alla vita comunitaria.

Organizza attività ricreative e di socializzazione.

La Residenza Disabili offre un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli ospiti.

Collocazione geografica

La Residenza Disabili si trova nel quartiere di Genova Multedo a pochi minuti dal casello di Genova Pegli facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e privati.

Descrizione della struttura

La Residenza Disabili Villa Perla è una villa in stile Liberty a quattro piani immersa nel verde e nella tranquillità.

Al piano terra si trova l'ufficio amministrativo e la cucina interna per la preparazione dei pasti. Al primo piano si trova l'infermeria, la sala da pranzo, una camera per gli ospiti e la palestra. È presente inoltre al piano una grande terrazza.

Ai due piani rimanenti sono sistemate le camere degli ospiti e i locali di servizio per il personale.

Dispone di una piccola dependance con due stanze doppie e due stanze singole, dove sono alloggiati gli ospiti più autonomi.

Modalità di accesso

L'ammissione viene gestita dalla Direzione Sanitaria e di Struttura della Residenza, 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.

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

Al momento dell'ingresso in struttura

All'ingresso in struttura l'ospite, il parente o l'accompagnatore si recheranno presso l'Ufficio della Direzione per il disbrigo delle formalità amministrative e per quelle relative alla Privacy in conformità con la legislazione vigente.

Documenti necessari

- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Documento di riconoscimento in corso di validità

Il parente o l'accompagnatore dovrà recare con sé, quando possibile, la documentazione clinica disponibile dell'ospite.

Gli eventuali servizi di trasporto sono a carico dell'ospite quando non è possibile organizzarli con il mezzo della struttura per motivi clinici o organizzativi.

Caratteristiche dell'assistenza

La Residenza Disabili Villa Perla dispone di una équipe multidisciplinare costituita da:

- Direttore Sanitario
- Medico Psichiatra
- Infermieri
- Educatori
- Oss
- Fisioterapista

La Responsabile di struttura è presente dal lunedì al venerdì con orario dalle 9.00 alle 17.00 ed è reperibile telefonicamente quando non presente.

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" presso la Residenza Disabili. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione "generale", in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità del paziente, alla programmazione/organizzazione della struttura.

Fascia Oraria	Attività
07:00 – 09:00	Sveglia, colazione, igiene personale, somministrazione terapie
09:00 – 11:30	Assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
11:30 – 14:00	Pranzo, tempo libero
14:00 – 18:30	Assistenza di base, merenda, attività sanitarie, di riabilitazione, educative, ludico – ricreative, tempo libero
18:30 – 21:00	Cena, tempo libero
21:00	Preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, oltre a iniziative di facilitazione relazionale e le eventuali indagini diagnostiche prescritte dai medici. Ogni giorno della settimana sono calendarizzate attività di tipo riabilitativo, ludico – ricreativo e uscite sul territorio.

Servizio di Ristorazione

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

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa
- pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.15 circa
- merenda dalle 15,30 alle ore 16,00 circa
- cena dalle ore 18,30 alle ore 19,15 circa

Il menu, redatto da una nutrizionista e approvato dal Direttore Sanitario, è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi. Il menu varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali. Il Medico di struttura predisponde, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali.

Dimissioni e trasferimenti

Alla dimissione sarà fornita una relazione per il medico curante o i servizi territoriali competenti.

Servizi accessori

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità.

La struttura garantisce prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona.

L'ospite o la famiglia possono proporre l'utilizzo di prodotti diversi al personale infermieristico e al medico cui spetta il compito di approvarne l'impiego. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

Lavanderia

È garantito il Servizio di Lavanderia esterno alla struttura.

Parrucchiere e Podologo

Gli ospiti possono fruire di questo servizio aggiuntivo a pagamento.

Informazioni utili

Orari di visita

Le visite sono consentite tutti i giorni senza limitazioni di orario fatto salvo quegli orari che interferiscono con i pasti.

Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali furti.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nelle aree di degenza e in tutti gli spazi annessi (bagni, ambulatori, sale pranzo, soggiorni, corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'Ospite e della famiglia si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obiettività e della giustizia.

Privacy, consenso informato

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel Fascicolo Sanitario. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona.

Suggerimenti e Reclami

I suggerimenti e/o reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.

Il Direttore Sanitario della struttura e il Responsabile di Struttura sono a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un reclamo scritto, i reclami possono essere scritti su carta semplice, sarà utile al nostro ufficio qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi.

- Dati della persona che effettua la segnalazione;
- Dati del servizio/struttura;
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione.

Standard di prodotto

Requisiti	Indicatori
Personale	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento recante nome cognome e funzione
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale >1,5 anni
Selezione del personale	Superamento delle prove di selezione: <input type="checkbox"/> curriculum vitae <input type="checkbox"/> colloquio <input type="checkbox"/> superamento del periodo di prova previsto dal contratto applicato
Aggiornamento e formazione del personale	Piano annuale di formazione su leggi cogenti e su tematiche inerenti l'ambito della disabilità
Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze degli ospiti	<input type="checkbox"/> possibilità di riposo post-prandiale <input type="checkbox"/> orari prestabiliti per le varie attività della giornata <input type="checkbox"/> regimi dietetici personalizzati
Mantenimento dei legami familiari, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione	<input type="checkbox"/> orario aperto e flessibile di visita <input type="checkbox"/> riunione parenti mensile <input type="checkbox"/> rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari <input type="checkbox"/> ascolto e trattamento dei reclami
Personalizzazione delle camere	<input type="checkbox"/> possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo <input type="checkbox"/> attività di personalizzazione delle stanze con gli operatori
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni	<input type="checkbox"/> presenza di una grande terrazza dotata di tavoli, sedie, panchine e gazebo. <input type="checkbox"/> presenza, davanti ai locali della dependance, di uno spazio immerso nel verde, attrezzato d'estate con ombrelloni, tavoli e sedie

All'interno del sistema di gestione della qualità aziendale, inoltre, la Direzione ha adottato degli indicatori di qualità inseriti in apposita documentazione presente in struttura, per garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio.