

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO
PER PLURIDISABILI
LA GIOSTRA



LA GIOSTRA

CHIOSSONE

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMI-RESIDENZIALI
PER DISABILITÀ COMPLESSE

CENTRO DIURNO PER PLURIDISABILI LA GIOSTRA – CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PER PLURIDISABILI LA GIOSTRA – CARTA DEI SERVIZI	1
PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
UBICAZIONE.....	2
CENNI STORICI	3
DESCRIZIONE	3
AUTORIZZAZIONI	4
CHI POSSIAMO ACCOGLIERE	4
COME LAVORIAMO.....	4
L'ÉQUIPE	4
ATTIVITÀ	5
GIORNATA TIPO	5
SERVIZI EROGATI.....	5
ASSISTENZA MEDICA	5
PSICOTERAPIA.....	5
SERVIZIO SOCIALE.....	5
ASSISTENZA EDUCATIVA.....	6
ASSISTENZA SANITARIA	6
ASSISTENZA FISIOTERAPICA.....	6
SERVIZIO PORTINERIA.....	6
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	6
SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	6
SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	6
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	6
COME ACCEDERE AL SERVIZIO	7
RETTE	7
INDICATORI DI QUALITÀ	7
CONTATTI.....	8
RECLAMI	8
LA FONDAZIONE CHIOSSONE	9

PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione (www.chiossone.it) e l'Assistente sociale ne fornisce copia. Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni Utente, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Utenti;
- **CONTINUITÀ** - i servizi vengono erogati in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Utente;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

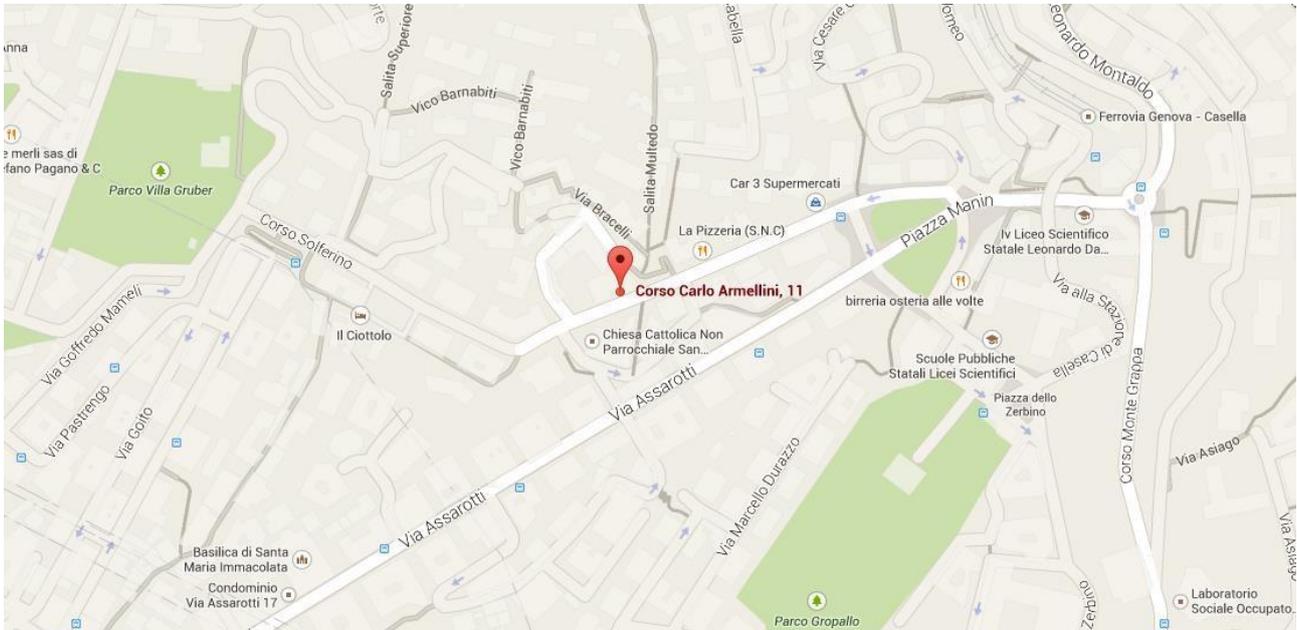
A tutti gli Ospiti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla cura e assistenza;
- alla tutela;
- al rispetto della persona e delle sue convinzioni personali;
- di espressione, in particolare del proprio sentimento religioso e delle esigenze di culto;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

UBICAZIONE

La Residenza, inserita nella sede della Fondazione di Corso Armellini 11, è situata a Castelletto nel cuore della città. Dista pochi chilometri dal casello autostradale di Genova Est.

È facilmente raggiungibile in pochi minuti dalle principali stazioni ferroviarie della città (Genova Brignole e Genova Piazza Principe) attraverso la linea urbana AMT (linea 36), la cui fermata è situata davanti al portone d'ingresso.



CENNI STORICI

L'edificio – in cui la Fondazione Chiossone ebbe origine nel 1868 come Istituto per i ciechi – nasce come convento, fondato nel 1300 da alcuni religiosi dell'ordine di S. Basilio sfuggiti alle persecuzioni saracene. Successivamente, al convento fu annessa la chiesa di S. Bartolomeo degli Armeni, costruita per volere dell'Arcivescovo di Genova.

Nel maggio 1868 un comitato di cittadini, tra cui il dottor David Chiossone, prese in consegna dal Municipio i locali dell'ex-convento da destinare a Istituto per i ciechi prendendo a modello quello di Milano.

Nei decenni successivi lo stabile venne ampliato al fine di ottenere maggior spazio per il ricovero dei ciechi, con un ultimo importante ampliamento tra il 1925 e il 1938.

DESCRIZIONE

La struttura del Centro, ubicata al piano terra dell'edificio, è dotata di locali (laboratori, soggiorno, mensa) distribuiti ed organizzati in modo tale da garantire un clima accogliente ed il benessere di ospiti e operatori.

I locali sono stati rinnovati nel 2022/2023 e sono tutti dotati di sistema di condizionamento dell'aria. Un giardino interno viene utilizzato, soprattutto nel periodo estivo, per attività di laboratorio e relax.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

AUTORIZZAZIONI

Nel corso della sua attività la struttura ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento dal Comune di Genova (n.166/2002 e n.123/2007) e l'Accreditamento regionale (n.7624/2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

CHI POSSIAMO ACCOGLIERE

Il Centro Diurno è rivolto a 15 giovani maggiorenni con pluridisabilità, che vivono all'interno di un nucleo familiare. Il Centro è un servizio pensato come appoggio alle famiglie, impegnando i suoi utenti in attività e fornendo l'assistenza di cui necessitano dal mattino al primo pomeriggio.

COME LAVORIAMO

Il gruppo di professionisti del Centro elabora in equipe i progetti riabilitativi individualizzati con obiettivi relativi all'area sensoriale, cognitiva, emotiva-relazionale per promuovere la socializzazione e la crescita personale, favorire le autonomie che sono ancora raggiungibili e a consolidare e mantenere quelle raggiunte negli anni precedenti.

Vogliamo coinvolgere le famiglie per renderle partecipi e protagoniste del percorso offerto a proprio familiare, nello stesso tempo lavoriamo in rete con i servizi, eventuali amministratori di sostegno e i referenti e le realtà sul territorio perché il nostro supporto sia più solido possibile.

L'equipe riabilitativa ha una competenza specifica per persone non vedenti o ipovedenti, ma si apre alle altre forme di disabilità.

L'ÉQUIPE

- Responsabile Medico (5 ore a settimana)
- Psicologo (5 ore a settimana)
- Educatori (presenza giornaliera)
- Assistente Sociale (1 ora a settimana)
- Infermieri Professionali/coordinatrice infermieristica (per somministrazioni terapie o manovre infermieristiche; indossano divisa bianca con bordino blu- se coordinatrice infermieristica divisa bianca con bordino rosso)
- Operatori Socio Sanitari (presenza giornaliera; indossano divisa azzurra)
- Fisioterapista (3 ore a settimana; indossa pantaloni azzurri e maglietta bianca)

ATTIVITÀ

Nel Centro si propongono attività interne ed esterne, che alternandosi con un certo ordine forniscono agli Utenti un riferimento quotidiano in grado di trasmettere senso di sicurezza e di appartenenza.

Le attività interne, proposte come strumenti per mantenere e stimolare la manualità, la capacità attentiva ed organizzativa e la socializzazione vengono svolte prevalentemente in gruppo. Oltre i laboratori artistici e di cucina, vengono proposti percorsi di consapevolezza corporea, delle emozioni, il mantenimento di competenze cognitivo-culturali attraverso plurime attività che periodicamente variano (musicoterapia, l'attività teatrale, giardinaggio, cineforum, letture, counseling, attività motoria e altre).

Tra le attività esterne oltre i percorsi museali ed esperienziali, non mancano momenti di svago caratterizzati da uscite brevi.

GIORNATA TIPO

L'arrivo degli utenti, accolti dal personale, è previsto dalle ore 9.00.

Durante la giornata si alternano le varie attività riabilitative e ricreative. La distribuzione del pasto avviene alle ore 12,15. A metà mattinata e dopo il pranzo sono previsti i momenti di assistenza all'igiene personale (oltre quelli secondo necessità).

Alle 15 si concludono le attività e inizia la preparazione al rientro affidando gli utenti alle persone di riferimento. Il Centro chiude alle 16.00

SERVIZI EROGATI

ASSISTENZA MEDICA

È rivolta principalmente alla coordinazione dell'équipe e supervisione dei progetti riabilitativi individualizzati, alle relazioni con le famiglie e i referti sul territorio. Riferimento degli operatori per indicazioni mediche durante l'orario di presenza al Centro degli Utenti

PSICOTERAPIA

Prevede counseling di gruppo a cadenza settimanale con gli utenti, colloqui periodici di sostegno e confronto con le loro famiglie. Laddove, nell'ambito del progetto riabilitativo, se ne inquadri la necessità vengono effettuati percorsi individuali con gli utenti. Partecipa alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale e collabora al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

SERVIZIO SOCIALE

Fornisce informazioni e supporto per l'ingresso, svolge segretariato sociale alle famiglie e le sostiene collaborando con le reti formali e informali interne ed esterne al Centro.

ASSISTENZA EDUCATIVA

Prevede la progettazione e lo svolgimento delle attività riabilitative interne ed esterne basandosi sull'osservazione e gli obiettivi individuati per i singoli utenti e per il gruppo, la stesura e aggiornamento dei progetti riabilitativi da condividere con l'équipe

ASSISTENZA SANITARIA

Fornisce assistenza all'ospite nella cura, nell'alimentazione se necessario, nell'igiene personale, nello stesso tempo stimola a mantenere le autonomie residue, partecipa alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale e collabora al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

Possono essere forniti trattamenti personalizzati di riabilitazione neuro-motoria individuali a scopo di mantenimento, in caso l'utente ne abbia necessità (cadenza settimanale).

SERVIZIO PORTINERIA

La portineria, con centralino telefonico, è in funzione tutta la settimana (dal lunedì al venerdì 8.30 – 17.30 mentre sabato, domenica e festivi 8.30 – 12 e 15 – 17.30). Il servizio è in appalto a una ditta esterna.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI

La cucina, situata all'interno complesso e gestita di impresa esterna assicura un menù casalingo e garantisce la possibilità di diete personalizzate secondo le differenti esigenze alimentari. Il personale educativo e di assistenza garantisce la distribuzione a tavola (con la collaborazione degli utenti dove possibile al fine di promuoverne/mantenere le autonomie). Condivide il pasto come momento di convivialità, ne supervisiona l'assunzione da parte di tutti gli ospiti e fornisce direttamente assistenza, dove necessario.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È assicurata la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i locali della struttura.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

È svolto quotidianamente da parte di una ditta esterna incaricata, identificabile da specifica divisa con logo della ditta e cartellino di riconoscimento.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Sono svolti presso gli uffici situati in corso Armellini 11, Genova. Ricevono su appuntamento, telefonando al numero del centralino 010.83421

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso al Centro avviene su richiesta delle famiglie con specifica proposta e autorizzazione del medico del Distretto della ASL.

Il Centro, valutata la disponibilità e la congruità, sottopone ai competenti servizi della ASL il progetto riabilitativo individualizzato, dandogli immediata esecuzione salvo motivato parere difforme della ASL che mantiene il diritto di discutere aspetti, obiettivi e tempi del predetto progetto.

RETTE

Le tariffe sanitarie vengono determinate dalla ASL in base alla gravità del quadro clinico secondo il DGR 862/11 con compartecipazione della famiglia come da DGR 845 del 04/07/2014.

È possibile accedere al servizio anche privatamente, per informazioni scrivere a diurnolagiostra@chiossone.it

Il pasto, l'assistenza medica, psicologica, educativa infermieristica, socio-assistenziale e fisioterapica, la consulenza dell'Assistente sociale, i materiali per le varie attività sono forniti dal Centro.

Si precisa che:

- i farmaci che vanno eventualmente somministrati durante la presenza al Centro vanno forniti dalle famiglie (corredati di prescrizione medica aggiornata);
- i prodotti per l'igiene e eventuali presidi per incontinenza vengono forniti dalle famiglie;
- servizi di trasporto o accompagnamento sono forniti dai Servizi sul territorio attivati dai servizi sociali o a carico delle famiglie.

Su richiesta delle famiglie possono essere forniti ulteriori servizi a pagamento, di cui si riporta il tariffario.

INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Valutazione oculistica in ingresso	100 % utenti
Realizzazione di PRI con obiettivi realisticamente raggiungibili	100 % utenti
Condivisione del PRI con referenti del territorio (ASL, Comune, enti di formazione)	70 % utenti

CONTATTI

Le informazioni per l'accesso vengono fornite dall'Assistente Sociale reperibile tramite il nostro centralino al numero 010.83421 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30). Per qualsiasi informazione è inoltre possibile scrivere all'indirizzo mail diurnolagiostra@chiossone.it

RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto alla famiglia di ciascun Utente il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami.

Il Responsabile Medico è a disposizione della famiglia previo appuntamento.

LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone (www.chiossone.it) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inespresse delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.