

2017



AREA SOCIO SANITARIA - CENTRO COSTA ZENOGLIO

---

# **CARTA DEI SERVIZI AREA DELLA DISABILITÀ**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
E SERVIZIO DIURNO SOCIO RIABILITATIVO PER DISABILI

# INDICE

Indice	2
1. La Fondazione Opera Diocesana Madonna dei Bambini - Villaggio del Ragazzo	3
2. Mission	6
3. Metodologia operativa	7
4. Tipologia dei trattamenti erogati	9
5. Tariffe	10
6. R.S.A. e Servizio Socio Riabilitativo Diurno per Disabili	11
7. Funzioni svolte dalla R.S.A. e dal Servizio Socio Riabilitativo Diurno per Disabili	15
8. Personale	21
9. Contratti Collettivi di Lavoro	22
10. Formazione	22
11. Gestione dei reclami per il mancato rispetto degli impegni	23
12. Contatti e orari	24

# 1. LA FONDAZIONE OPERA DIOCESANA MADONNA DEI BAMBINI - VILLAGGIO DEL RAGAZZO

Era da poco finito il secondo conflitto mondiale - nel 1946 - quando, giovane curato, don Nando Negri decide di organizzare a Lavagna, con l'aiuto di molti giovani dell'azione cattolica, un ricreatorio per ragazzi. È un primo tentativo di aggregare quei fanciulli liguri così simili ai "ragazzi della Via Paal" che diversamente sarebbero sulla strada per buona parte della giornata. Il raccogliarli a giocare - pensa don Nando - è già un modo di dare loro un'accoglienza sana. Ed è con questo scopo che fa di tutto, per avere in affitto proprio nel centro di Lavagna, Villa Parma, che sebbene non sia proprio in perfetto ordine per aver servitor da quartiere generale a truppe di occupazione, tuttavia è abbastanza ampia per accogliere dei ragazzi e in più ha un bel giardino e un vasto cortile. È un primo centro di accoglienza per fanciulli e fanciulle che hanno bisogno di aiuto. Pio XII promuove un'importante campagna su tutto il territorio nazionale proprio a difesa dei bambini più poveri e orfani di Guerra che prende nome "Salviamo il fanciullo".

## 1.1 VILLA PARMA A LAVAGNA E GIANELLINE A CHIAVARI

A don Nando non pare vero di accogliere l'invito del Vescovo Casabona per dedicarsi a una simile iniziativa; così a Chiavari - nell'edificio delle Gianelline al mare - nasce un altro centro per i fanciulli. Ma è nel 1951 che viene curata in maniera ufficiale la fondazione di religione che prende il nome di "Opera Diocesana Madonna dei Bambini – Villaggio del Ragazzo". L'opera di don Nando conta adesso due sedi: a Chiavari e a Lavagna. Intanto i ragazzi continuano a crescere di numero. Per loro si erano fin dall'inizio attivati un servizio di mensa che offriva un pasto caldo; i rifornimenti avvenivano attraverso la POA e l'UNRRA e arrivavano da Genova a Chiavari talvolta con un carretto guidato da don Nando stesso e talvolta con la corriera Marcone; un servizio di doposcuola; per alcuni, anche la possibilità di pernottamento. Ma don Nando non si accontenta di seguire quei fanciulli fino al termine del ciclo scolastico d'obbligo. Pensa che molti di loro abbiano bisogno di essere aiutati anche dopo e crede utile ed importante prepararli al lavoro, unico vero antidoto serio all'emarginazione e alla delinquenza giovanile. Nasce così in lui l'idea di un centro di addestramento professionale.

## 1.2 CENTRO FRANCO CHIARELLA A SAMPIERDICANNE

Per la sua realizzazione - come sempre - non guarda a ostacoli: si rivolge al ministero competente per ottenere l'avvio dei corsi professionali. Per le ragazze si pensa al cucito e alla maglieria; per i ragazzi si pensa all'agricoltura, come possibile risorsa anche per l'entroterra. Sorge così nel 1956 il Centro agricolo in Sampierdicanne su un terreno donato dalla famiglia Mariani di Chiavari. Più tardi in tale sede potranno pernottare i giovani della formazione professionale che ne hanno bisogno. Ma i ragazzi sono in

continuo aumento e gli spazi - che erano sempre grandi - diventano insufficienti. La Provvidenza, però, lavora sempre al fianco di don Nando.

### 1.3 CENTRO SAN SALVATORE A COGORNO

Già nel 1955 - con un forte sostegno del prefetto di Genova Angelo Vicari - don Nando è riuscito a far acquistare alla Curia un edificio e una vasta area in San Salvatore di Cogorno che allora era autentica periferia. Ma lo spazio è tanto ma ben adeguato per la sede di un "Villaggio". Così nel 1960 su quell'enorme area sarà edificata la nuova sede del Villaggio del Ragazzo che oggi accoglie, oltre la Formazione Professionale, anche la Scuola Media ed Elementare statale, nonché attività sportive e ricreative di vario genere.

### 1.4 CENTRO PIAN DEI MUCINI A MASSA MARITTIMA

Nel 1961 Maria Teresa Devoto di Chiavari dona a Don Nando un'ampia e splendida tenuta in Toscana, a Massa Marittima (Gr), comprensiva di una villa e costruzioni rurali che, debitamente adattata, sarà per quasi quarant'anni il luogo di vacanze per tutti i ragazzi del Villaggio.

### 1.5 CENTRO BENEDETTO ACQUARONE A CHIAVARI

Nel 1990 don Nando ha settant'anni e viene a sapere di un benefattore disposto a dare una mano al Villaggio per un'ulteriore iniziativa dedicata ai giovani "a rischio" disposto a offrire un miliardo da investire in una nuova opera. Subito don Nando pensa che l'ex monastero della Visitazione di Chiavari potrebbe essere il luogo adatto per nuove attività del Villaggio. La Provvidenza lavora di nuovo per lui e con lui! Nel 1991 il Consiglio Comunale di Chiavari vota all'unanimità per una possibile variante al P.R.G. che consenta all'ex-monastero la destinazione a centro sociale polifunzionale. La Regione, su indicazione del Comune di Chiavari, approva la variante in brevissimo tempo: quattro mesi. Il Villaggio riesce ad acquistare il grande edificio. Il centro "Benedetto Acquarone" è nato sulla carta, ora bisogna farlo nascere con i fatti. Ma le donazioni non sono finite. Il Villaggio sta veramente prendendo dimensioni gigantesche. Ma don Nando continua infaticabile anche quando è sommerso da pensieri e preoccupazioni economiche. Quante spese! Quanti soldi! Il suo motore è la fiducia nel Signore. In Lui confida senza timore e i fatti gli danno ragione. Il Centro "Benedetto Acquarone", opera in cui lui ha investito la maggior parte delle sue energie, è stato terminato. Hanno giovato alla sua realizzazione contributi pubblici e privati. L'edificio ospita un settore per ragazzi "in disagio", uno per disabili e uno per anziani. Le motivazioni che hanno ispirato tale centro sono le stesse che hanno mosso tutte le iniziative di questo prete particolare: l'amore per gli altri applicato alle esigenze che i nuovi tempi richiedono. I collaboratori sono diventati moltissimi perché le attività del Villaggio sono molte, ma lo spirito che muove questa istituzione non può essere cambiato. Guai a fare dell'opera di don Nando una azienda come le altre e come tante. Guai anche solo a pensarla tale, anche se la burocrazia spesso vincola a norme precise. Lo spirito che muove il Villaggio deve sempre essere quello del suo fondatore: amore per gli altri, modestia personale e soprattutto fiducia nella Provvidenza.

## 1.6 CENTRO COSTA ZENOGLIO A CASTIGLIONE CHIAVARESE

È il 1980 quando arriva ancora una donazione da parte di un privato, Titti Costa Zenoglio di Chiavari, ad offrire la possibilità a don Nando di andare incontro a quella nuova e grave povertà dei giovani che è la tossicodipendenza. Sorge così nella costruzione Castiglione Chiavarese un centro diurno di recupero per giovani drogati con laboratori in cui svolgere attività di formazione professionale. Ancora una volta don Nando riesce a mettere in atto un aiuto concreto per ragazzi "poveri e bisognosi": infatti la tossicodipendenza è una nuova forma di povertà giovanile, difficile da combattere. Dall'anno 2004, dopo un'importante opera di ristrutturazione dell'edificio, il Centro Costa Zenoglio offre due servizi: una RSA Disabili e una Comunità Alloggio per persone che soffrono, in maniera prevalente, di disagio sociale, divenendo così, un Centro di comorbilità in continuità con il Centro maggiore, Benedetto Acquarone di Chiavari, nell'erogazione di servizi simili.

## 1.7 VALORI FONDAMENTALI

I riferimenti valoriali dell'Opera Diocesana Villaggio del Ragazzo sono riconducibili a due aree fondamentali: i valori religiosi e l'etica professionale. Il valore universale della carità cristiana sollecita le azioni al di là del compito professionale e dell'efficacia umanamente quantificabile.

L'etica professionale induce alla ricerca del miglior operare, reperendo e utilizzando con efficacia ed efficienza le risorse disponibili.

L'articolata composizione delle attività facilita l'incontro, anche casuale, tra persone in varie condizioni esistenziali e genera familiarità e tolleranza alla diversità.

## 2. MISSION

L'Opera Diocesana Villaggio del Ragazzo tutela la dignità e promuove il benessere delle persone con disabilità nel rispetto delle loro capacità e potenzialità, organizzando servizi riabilitativi e socio - assistenziali a carattere residenziale, diurno, ambulatoriale e domiciliare in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale ed altri soggetti pubblici e privati.

*«È QUESTO IL SEGRETO EDUCATIVO DEL VILLAGGIO DEL RAGAZZO: FAVORIRE E SVILUPPARE IL SENSO DELLA LIBERTÀ. SPOGLIARSI IL PIÙ POSSIBILE DALLE DIPENDENZE, FAVORIRE IL SENSO CRITICO DELLA VITA, TENDERE SEMPRE A PROMUOVERE LA PERSONA UMANA RISPETTANDO LE IDEE DEI SINGOLI INDIVIDUI. IL SENSO RELIGIOSO DEL VILLAGGIO È L'AMORE.»*

don Nando Negri (1920-2006)  
Fondatore del Villaggio del Ragazzo

# 3. METODOLOGIA OPERATIVA

## 3.1 LA RIABILITAZIONE

Il termine riabilitazione si riferisce a un processo che mira a permettere alle persone con disabilità di raggiungere e di mantenere il miglior livello funzionale possibile dal punto di vista fisico, sensoriale, intellettuale, psichico e/o sociale ed a dotarle così dei mezzi per acquisire una maggiore indipendenza.

La riabilitazione può consistere nel ricreare e nel ristabilire delle funzioni, oppure nel compensare la perdita o l'assenza di funzioni o l'insufficienza funzionale.

Il processo di riabilitazione non comincia necessariamente dalle cure mediche.

Esso comprende misure e attività molto varie, che possono andare dalla riabilitazione di base e generale a misure più mirate, come per esempio la riabilitazione professionale.

Questa è la definizione di riabilitazione contenuta nelle Regole standard delle Nazioni Unite per il raggiungimento della parità di opportunità per le persone con disabilità.

Questo documento è stato emanato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 dicembre 1993, e costituisce esempio della politica internazionale in materia di disabilità.

È importante notare che la riabilitazione viene inserita tra le condizioni preliminari indispensabili perché si possa impostare una politica sociale che consenta alle persone con disabilità di raggiungere le pari opportunità.

Anche in Italia le disposizioni come le Linee guida per le attività di riabilitazione, emanate dal Ministero della Sanità nel 1998, si ispirano a questi concetti, dichiarando che la riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione nel corso del quale si porta una persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.

Le attività sanitarie di riabilitazione, ad eccezione di quelle di semplice terapia fisica strumentale per disabilità minimali, segmentarie e/o transitorie, richiedono obbligatoriamente la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

## 3.2 RIABILITAZIONE AL VILLAGGIO DEL RAGAZZO

Parlare di riabilitazione, per il Villaggio del Ragazzo, significa in primo luogo, parlare di disabilità come condizione di vita spesso permanente; riabilitare non significa, quindi, solo o esclusivamente riparare un danno o ripristinare una funzione, ma è anche evocare una competenza che non è apparsa nel corso dello sviluppo o impedire una regressione funzionale, ma soprattutto riabilitare, è tenere in considerazione il complesso delle esigenze della persona umana nelle sue componenti fisiche, psichiche e sociali in modo da soddisfarle.

Si tratta pertanto di una funzione complessa che implica:

1. Un momento diagnostico (diagnosi etiologica e funzionale)
2. Un progetto terapeutico che va oltre il riferimento settoriale ad un organo o a un apparato
3. Un programma di trattamento personalizzato, che tiene in debito conto le variabili età e "gravità" che determinano percorsi riabilitativi diversi, richiedendo approcci e risorse diversificati

L'intervento riabilitativo, allora, non si limita più a un distretto corporeo, o a un aspetto ma assume un approccio "olistico".

Riabilitare non significa necessariamente guarire, ma ampliare quanto più possibile le autonomie funzionali della persona.

Spesso, infatti, l'intervento riabilitativo non porta alla soluzione definitiva del problema perché un gran numero di soggetti presenta condizioni che permettono solo un miglioramento, un recupero parziale, un'acquisizione ridotta della funzionalità, ma non la guarigione.

La riabilitazione, allora, può essere vista come un diritto, all'interno della gamma dei diritti della persona, a sviluppare il massimo delle proprie potenzialità per godere di una situazione di benessere, di equilibrio e di dignità dell'esistenza, in altre parole di permettere di raggiungere la miglior qualità di vita possibile.



## 4. TIPOLOGIA DEI TRATTAMENTI EROGATI

Il Villaggio del Ragazzo nella struttura Centro "Costa Zenoglio" ha ottenuto l'Autorizzazione definitiva al funzionamento da parte del Comune di Castiglione Chiavarese per le seguenti attività:

- R.S.A. polifunzionale per disabili con una capacità ricettiva di n. 20 posti letto e n. 4 posti per trattamento socio riabilitativo per disabili a carattere diurno (L.R.20/99, D.P.R. 14/1/97, L.R. 19/94)

## 5. TARIFFE

La D.G.R. 862 del 2011 di Regione Liguria definisce la tipologia di retta dell'R.S.A. disabili e del Servizio socio riabilitativo diurno; l'eventuale compartecipazione alla spesa della persona (o dei suoi familiari) è definita dalla D.G.R. 446 del 2015 di Regione Liguria.

# 6. R.S.A. E SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER DISABILI

L'R.S.A. e il Servizio socio riabilitativo diurno per disabili garantiscono i seguenti servizi:

- Accoglienza e presa in carico dell'ospite
- Vitto, comprendente colazione, pranzo, merenda e cena (quest'ultima esclusivamente per il servizio residenziale), secondo quanto stabilito dalle tabelle dietetiche approvate dal competente servizio della ASL di ubicazione del Centro; sono garantiti inoltre i pasti soggetti a particolari prescrizioni dietetiche dipendenti da qualunque causa
- Servizio nelle camere con messa a disposizione di arredi adeguati alle esigenze dell'ospite, comprensivo di pulizie (esclusivamente per il servizio residenziale)
- Assistenza ai bisogni primari e alle funzioni essenziali della persona (assistenza tutelare, mobilità e facilitazione per la socializzazione)
- Assistenza infermieristica con somministrazione della terapia individuale da parte di un infermiere o sotto la sua diretta responsabilità
- Svolgimento di attività educative e d'animazione comprensive, quando possibile, di accompagnamenti all'esterno/uscite
- Servizio di lavanderia e stireria (esclusivamente per il servizio residenziale)
- Organizzazione del trasporto per visite/prestazioni sanitarie ambulatoriali per pazienti deambulanti per i quali la ASL dell'assistito non fornisce servizio di trasporto in ambulanza

## 6.1 UBICAZIONE

L'R.S.A. e il Servizio socio riabilitativo diurno per disabili sono ubicati all'interno del Centro "Costa Zenoglio", sito in Località Morasca 2, 16030 - Castiglione Chiavarese (GE).

## 6.2 FUNZIONAMENTO

Il Centro offre prestazioni in regime residenziale (R.S.A. Disabili) 365 giorni l'anno e prestazioni in regime semi-residenziale (Servizio socio riabilitativo diurno) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

Annualmente la Direzione del Centro definisce il calendario di apertura e chiusura del Servizio socio riabilitativo diurno. La comunicazione è inviata alla ASL competente ed alle famiglie degli utenti del servizio.

### 6.3 DESTINATARI

L'R.S.A. disabili è un Presidio che offre a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti stabilizzati di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste non assistibili a domicilio, un livello "medio" di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello "alto" di tutela assistenziale ed alberghiera.

Il Servizio socio riabilitativo diurno è rivolto a:

- soggetti disabili fisici, psichici, sensoriali o a lento recupero, richiedenti un piano riabilitativo individuale caratterizzato da trattamenti sanitari socio-riabilitativi

### 6.4 CONTATTI

I familiari o le altre persone aventi tutela giuridica della persona interessata alle prestazioni del Centro possono contattare, al mattino dal lunedì al venerdì, l'ufficio Assistenza Sociale c/o il Centro "Benedetto Acquarone" di Chiavari al numero +39 0185 5906270.

È possibile altresì effettuare una visita preliminare, accompagnati dal Coordinatore, previo appuntamento telefonico al numero +39 0185 408023.

### 6.5 ACCESSO R.S.A. E SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER DISABILI

L'accesso ai trattamenti avviene:

- su prescrizione del medico dell'Unità Operativa Disabili e successiva autorizzazione da parte della ASL di competenza.

In tal caso, da quando viene ricevuta tale autorizzazione, il Centro ha due settimane di tempo per prenotare la prima visita da parte della Direzione Medica specialista in Neuropsichiatria Infantile. La visita si può concludere o con la presa in carico o con la dichiarazione di non idoneità; l'esito è comunicato formalmente al paziente e al servizio inviante entro una settimana.

- tramite accordo a trattativa privata, sempre anticipato dalla valutazione di idoneità da parte della Direzione Medico-Sanitaria e del Coordinatore; l'esito di tale valutazione è comunicato formalmente al paziente entro una settimana.

In caso di idoneità ma di mancanza di posti disponibili il paziente viene inserito nella lista d'attesa.

In caso di idoneità con possibilità di ammissione il trattamento ha inizio di norma entro due settimane.

I documenti richiesti per l'inserimento nell'R.S.A. Disabili e nel Servizio socio riabilitativo diurno sono i seguenti:

- Tessera sanitaria
- Documento di identità
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno
- Fotocopia documento di identità e del codice fiscale del tutore o amministratore di sostegno
- Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile
- Fotocopia del verbale di riconoscimento Legge 104
- Certificato aggiornato della terapia redatto dal Medico di Base
- Fotocopia di relazioni cliniche aggiornate
- Fotocopia del certificato delle vaccinazioni

All'utente o ai suoi familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei servizi del Centro
- Copia firmata del Regolamento del Centro
- Informativa e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- Copia firmata dell'Accordo contrattuale per la fornitura di prestazioni socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali

## 6.6 PERCORSO RIABILITATIVO

Al momento dell'ingresso l'Unità di Valutazione Multidisciplinare, in concerto con la ASL prescrivente, redige il Piano Individualizzato di Assistenza (PIA) ed il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) secondo le modalità definite dalle Linee guida del Ministero della Sanità del 1998 e dal Piano di indirizzo della Riabilitazione del 2011 (ove richiesto).

# 7. FUNZIONI SVOLTE DALLA R.S.A. E DAL SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER DISABILI

## PRESA IN CARICO

La presa in carico è intesa come l'insieme delle azioni necessarie a permettere la conoscenza dell'ospite al fine di predisporre il Piano Individualizzato di Assistenza (PIA) e il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).

Gli adempimenti a tal fine utilizzati sono:

- Compilazione della scheda clinica
- Compilazione della scheda sociale
- Compilazione del Piano Individualizzato di Assistenza
- Compilazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato
- Compilazione della scheda di terapia

## ASSISTENZA AI BISOGNI PRIMARI

L'assistenza ai bisogni primari è intesa come garanzia dei livelli ottimali di:

- Igiene personale: valutazione delle condizioni in essere e predisposizione di un piano di sostegno adeguato
- Abbigliamento: valutazione delle autonomie e dei gusti dell'ospite e predisposizione di un piano di sostegno
- Alimentazione: valutazione dei gusti e delle autonomie dell'ospite e predisposizione di un piano di sostegno, con eventuale valutazione di patologie (disfagia, anoressia etc..) e predisposizione di indicazioni terapeutiche
- Salute: intesa come l'insieme delle azioni necessarie al monitoraggio, alla cura e alla prevenzione tramite ( es. visite mediche e specialistiche periodiche e prescrizione o rinnovo ausili/presidi)

- Assistenza Infermieristica: intesa come l'insieme delle azioni necessarie a garantire la corretta presa in carico delle esigenze legate alla salute che richiedano lo specifico intervento dell'infermiere:
  - o Somministrazione di cure farmacologiche croniche e occasionali
  - o Alimentazione e idratazione parenterale e medicazioni di lesioni da decubito
  - o Controlli esami ematochimici periodici
  - o Controlli specialistici di screening (es. mammografia, follow-up pazienti diabetici, ecc.)
  - o Monitoraggio periodico di peso corporeo, pressione arteriosa
  - o Monitoraggio, quando necessario, di disturbi gastro- intestinali, temperatura, ritmo sonno-veglia, crisi epilettiche, problemi comportamentali
  - o Programmazione di misure di prevenzione in collaborazione con l'Igiene Pubblica (vaccinazione antinfluenzale, antipneumococcica, antiepatite B, ecc)

## ULTERIORI ATTIVITÀ ORDINARIE

Il programma di comunità prevede una scansione di "appuntamenti fissi" intercalati ad attività di cura, riabilitazione e di tempo libero anche personalizzate.

Poiché il Centro "Costa Zenoglio", seppur nel numero esiguo di ospiti, raggruppa utenti con bisogni molto differenti tra loro, l'attenzione dell'Equipe lavorativa è focalizzata in modo particolare sull'individuazione e sull'organizzazione del progetto di vita individuale.

È così che si trovano a convivere persone che trascorrono la loro giornata impegnate nelle attività di riabilitazione e di animazione organizzate nella comunità, con persone che hanno come progetto di vita l'inserimento in attività occupazionali o lavorative (borsa lavoro) in esterno, con persone con gravissima compromissione e con alti bisogni assistenziali.

Considerate le caratteristiche di "casa" che la struttura ha, il programma prevede l'identificazione per ogni ospite ritenuto in grado di un "ruolo" utile e/o insostituibile per la comunità.



## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La giornata all'interno del Centro "Costa Zenoglio" si compone di vari momenti assistenziali e ricreativi, che tengono conto delle diverse esigenze individuali. Nella tabella sottostante sono elencati i programmi previsti nei vari momenti della giornata.

Le "Attività educative e /o ricreative" (individuate nella tabella sotto riportata) sono specificate nel documento "Piano settimanale delle attività".

ORARIO	PROGRAMMA
ore 9:00/10:00	Colazione/Necessità assistenziali
ore 10:00/11:00	Attività educative e/o ricreative
ore 11:00/12:00	Necessità assistenziali/Preparazione al pasto
ore 12:00/13:00	Pranzo
ore 13:00/16:00	Relax in camera/Tempo libero-intrattenimento
ore 16:00/16:30	Merenda/Necessità assistenziali
ore 16:30/18:00	Attività educative e/o ricreative
ore 18:00/19:00	Necessità assistenziali/Preparazione al pasto
ore 19:00/20:00	Cena
ore 20:00/21:00	Igiene e preparazione al sonno
ore 21:00/07:00	Tv/Riposo notturno

## PIANO SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ
MATTINO	Lettura giornale/ intrattenimento	Lettura giornale/ intrattenimento	Lettura giornale/ intrattenimento
	Riordino biancheria e armadi	Manutenzione	Cambio letti
POMERIGGIO	Intrattenimento	Intrattenimento	Intrattenimento
	Attività di laboratorio	Attività di laboratorio	Attività musicale
		Uscita	

	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
MATTINO	Lettura giornale/ intrattenimento	Lettura giornale/ intrattenimento	Lettura giornale/ intrattenimento	Lettura giornale/ intrattenimento
	Riordino biancheria	Manutenzione/ Piscina	Cucina o intrattenimento	Tv
POMERIGGIO	Intrattenimento	Intrattenimento	Intrattenimento	Intrattenimento
	Riunione	Attività di laboratorio	S. Messa	Giochi e Tv
	Uscita	Uscita		

## ORARI DI VISITA, MODALITÀ DI VISITA E CONTATTI

L’R.S.A. e il Servizio socio riabilitativo diurno ammettono visite diurne da parte di parenti e/o persone esterne, senza un orario prefissato ma previo accordo con il Coordinatore e/ o gli operatori del Centro (al numero +39 0185 408023 o +39 349 6511319) in modo tale da consentire il rispetto della privacy, del programma individuale delle attività, degli impegni dell’ospite e di quelli della comunità.

In casi particolari, o per assistere a specifiche attività, i familiari devono concordare la loro presenza con il Coordinatore d’Area o con chi ne fa le veci.

Gli operatori del Centro sono contattabili da lunedì a venerdì ai numeri:

- +39 349 6511319 (Coordinatore del Centro Costa Zenoglio)
- +39 0185 408023 (Ufficio Operatori del Centro Costa Zenoglio)
- +39 0185 5906270 (Assistente Sociale)

## DISPONIBILITÀ DEL DIRETTORE MEDICO

È diritto fondamentale dell’utenza e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute (proprie o del proprio familiare); per quanto sopra il Responsabile Medico è disponibile a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento (da concordare anche telefonicamente con il Centro al numero +39 0185 408023).

## DISPONIBILITÀ DEL COORDINATORE DEL CENTRO

Il Coordinatore del Centro è disponibile per qualsiasi chiarimento riguardi le attività, gli interventi e in generale la vita al Centro dell’utente. Può essere contattato telefonicamente al numero del Centro al numero +39 0185 408023. Nel caso l’utente o un suo familiare si trovi in una situazione di estrema necessità il Coordinatore può essere contattato 24 ore su 24 al numero personale mobile +39 349 6511319.

## PRIVACY

Il Centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi D. Lgs. 196/2003.

## COMFORT

Il Centro è in grado di offrire, 24h24, ai visitatori, un servizio di bevande calde e fredde, accompagnate da alimenti dolci o salati.

## PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata quotidianamente. Quando occorre la pulizia viene ripetuta più volte nel corso della stessa giornata.

Il cambio della biancheria da letto viene assicurato settimanalmente. In caso di esigenze particolari dell'utente si provvede quotidianamente ed anche più volte al giorno.

## 8. PERSONALE

Il personale in dotazione al Centro Costa Zenoglio soddisfa gli obblighi e i parametri definiti dalle:

- Delibera di Giunta Regionale della Liguria n° 505 del 2004
- Delibera di Giunta Regionale della Liguria n° 820 del 2014

Nello specifico sono presenti le seguenti figure professionali come da prospetto:

- Direttore del Centro Grigoni dott. Giuseppe
- Direttore Medico Orsini dott.ssa Serenella - Specialista in Neuropsichiatria Infantile
- Assistente Sociale - Destefani dott.ssa Cristina
- Medico Consulente Specialista in Neuropsichiatria Infantile Traverso dott.ssa Maria
- Coordinatore Tassistro dott. Fabrizio
- Educatore con laurea di I° livello
- Infermiere
- Fisioterapista
- Logopedista
- Operatori Socio-Sanitari

## 9. CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO

Ai lavoratori dipendenti è applicato il C.C.N.L. U.N.E.B.A.

Al Direttore Medico è applicato il C.C.N.L. A.R.I.S.

## 10. FORMAZIONE

L'R.S.A. e il Servizio socio riabilitativo diurno per disabili garantiscono la partecipazione del proprio personale a percorsi di formazione, che possono essere obbligatori o rispondere a necessità riscontrate nella pratica quotidiana. Alle figure professionali sanitarie è richiesto l'assolvimento dell'obbligo ECM.

# 11. GESTIONE DEI RECLAMI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Centro Costa Zenoglio garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. L'obiettivo è quello di realizzare un sistema efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta una segnalazione/reclamo e di migliorare i servizi stessi della struttura.

## MODALITÀ OPERATIVE

La sede dell'URP è situata al piano terra del Centro Benedetto Acquarone (Viale San Pio X 26, Chiavari – Ge) ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

I reclami e le varie osservazioni possono essere presentate al Responsabile dell'URP:

1. con lettera inviata per posta o consegnata direttamente
2. tramite segnalazione telefonica al numero +39 0185 5906262, via fax al numero +39 0185 5906271 o via mail all'indirizzo [annarita.adimari@villaggio.org](mailto:annarita.adimari@villaggio.org)

L'URP, acquisite le informazioni di rito, provvede entro 21 giorni dalla ricezione della segnalazione, a dare risposta all'utente verbalmente o per iscritto, nonché a segnalare alla Direzione eventuali azioni di rimedio.

Il Responsabile dell'URP redige una relazione periodica sia di carattere qualitativo che quantitativo alla Direzione dell'Area Socio Sanitaria e al Presidente dell'Opera.

# 12. CONTATTI E ORARI

COMUNITÀ EDUCATIVA ASSISTENZIALE LA CASETTA  
LOCALITÀ MORASCA 2 – 16030 CASTIGLIONE CHIAVARESE (GE)

NOME E COGNOME	FUNZIONE	ORARIO	CONTATTI
Giuseppe Grigoni	Direttore Area Socio Sanitaria	Da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00	<a href="mailto:grigoni@villaggio.org">grigoni@villaggio.org</a> +39 0185 5906267
Serenella Orsini	Direttore Medico	Da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00	<a href="mailto:serenella.orsini@villaggio.org">serenella.orsini@villaggio.org</a> +39 0185 5906272
Fabrizio Tassistro	Coordinatore	Da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00	<a href="mailto:fabrizio.tassistro@villaggio.org">fabrizio.tassistro@villaggio.org</a> +39 0185 408023 +349 6511319 (tel. personale per h24 per emergenze)
Maria Traverso	Medico Responsabile	Martedì dalle ore 9:00 alle ore 15:00 % Centro Costa Zenoglio	+39 0185 408023
Cristina Destefani	Assistente Sociale	Da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00	<a href="mailto:cristina.destefani@villaggio.org">cristina.destefani@villaggio.org</a> +39 0185 5906270
Operatori del Centro	Assistenti Tutelari	24 ore al giorno 365 giorni l'anno	<a href="mailto:operatori.ccz@villaggio.org">operatori.ccz@villaggio.org</a> +39 0185 408023
Annarita Adimari	Segretaria di Direzione e Responsabile Ufficio Relazioni con Pubblico - Area Socio Sanitaria	Da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00	<a href="mailto:annarita.adimari@villaggio.org">annarita.adimari@villaggio.org</a> +39 0185 5906262

Web: <http://www.villaggio.org/online/centro-costa-zenoglio/>

Facebook: <https://www.facebook.com/entevillaggiodelragazzo>

Twitter: <https://twitter.com/entevillaggio>

YouTube: <http://bit.ly/2qw6mdj>

Telegram: <https://telegram.me/villaggiodelragazzo>



VILLAGGIO DEL RAGAZZO – AREA SOCIO SANITARIA

CENTRO COSTA ZENOGLIO

LOCALITÀ MORASCA 2

16030 CASTIGLIONE CHIAVARESE (GE)

TEL. 0185.408023 FAX: 0185.407356

EMAIL: [VILLAMORASCA@VILLAGGIO.ORG](mailto:VILLAMORASCA@VILLAGGIO.ORG)

WEB: [WWW.VILLAGGIO.ORG](http://WWW.VILLAGGIO.ORG)

