



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PER MINORI**

**“LA FINESTRA SUL PORTO”**

**CARTA DEI SERVIZI**

**PREMESSA**

Il Centro di Solidarietà di Genova è da sempre impegnato nel trattamento delle tossicodipendenze anche attraverso interventi di tipo residenziale, delle patologie ad esse correlate, AIDS, comorbilità psichiatrica e differenti dipendenze.

Interesse ed impegno primario del Centro è anche la prevenzione del disagio adolescenziale nelle sue diverse forme. In tal senso è stata accolta la richiesta della ASL 3 Genovese di poter gestire insieme un servizio unico in Liguria, rivolto specificatamente alla fascia di minori con disturbi psicopatologici.

**MISSIONE**

La Struttura si pone lo scopo di rispondere alla specifica domanda di trattamento in ambito residenziale per giovani affetti da disturbi psicopatologici, in funzione di un percorso riabilitativo definito insieme ai servizi pubblici invianti.

La sua collocazione in centro città permette di mantenere o riattivare un'efficace rete territoriale dei minori inseriti, quale strumento terapeutico e socializzante ed una prossimità con il nucleo familiare di origine del minore, favorendo un sistema di alternanza comunità – casa, come verifica dell'evoluzione del cambiamento delle relazioni intra familiari, in accordo con il percorso terapeutico comunitario.

La struttura, in quanto spazio sociale di cura di sé e di nuovi modelli di relazione con l'altro, sia coetaneo che adulto, introduce nella quotidianità dei minori inseriti un confronto con il sistema delle regole e delle norme di convivenza. Propone, pertanto, nel quadro di un'etica della solidarietà, della reciprocità del rispetto e dell'ascolto i valori della relazione educativa, orizzonte ineludibile per un processo di maturazione umana e di individuazione.

**VISIONE**

Obiettivo del Ceis Genova è quello di far diventare la Finestra sul Porto un punto di raccordo tra i diversi attori coinvolti nel processo (minore famiglia di origine, Asl) fornendo un intervento clinico



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

associato ad un efficace piano di abilitazione sociale e un'ideale assistenza e supporto alla famiglia nell'affrontare il percorso riabilitativo del congiunto, rendendola parte attiva del processo e nello stesso tempo formandola per la gestione del successivo rapporto con il familiare.

Per la realizzazione dell'intervento sono 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;
- garantire l'assolvimento degli obblighi scolastici e formativi dei minori inseriti, anche rispetto al tempo libero ed alle relazioni sociali;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicopatologica e della abilitazione del minore nell'ambito della propria famiglia e della propria rete;
- creare le condizioni affinché minori e famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

**VALORI AZIENDALI**

I valori aziendali del CEIS Genova che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità della vita dei utenti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei familiari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo
- lavoro di rete con i servizi territoriali
- partecipazione attiva con i servizi inviati

**A CHI È RIVOLTA**

La struttura è rivolta a minori ed adolescenti dai 14 ai 18 anni di età, con esordi di malattia o disturbi psichiatrici in fase clinica attiva, ivi compresi i disturbi alimentari. La Comunità può ospitare anche minori di età inferiore ai 14 anni che manifestino analoghe patologie. E' altresì proseguire l'inserimento oltre i 18 anni fino al 21esimo anno di età.

La struttura può ospitare anche minori provenienti dal circuito penale e sottoposti a misure cautelari o alternative alla detenzione o sottoposte a percorsi di Messa alla Prova (MAP).



## **Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

### **LA STRUTTURA**

La Finestra sul Porto è situata in Genova in Via Asilo Garbarino 9b, a pochi passi da Piazza Di Negro, ben servita dai servizi pubblici, autobus e metropolitana. La stazione ferroviaria di Ge P. Principe è a 10 minuti di strada a piedi.

È posta al secondo piano di un edificio che si affaccia sul porto di Genova, circondata dal verde e attrezzata con un cortile esterno, un campetto per le attività sportive e terrazzamenti coltivabili o adibiti a giardino.

E' dotata di 6 stanze doppie ed 1 singola, tutte arredate con bagno incluso nella camera, un ingresso, un ufficio per il personale con bagno dedicato, una infermeria, una sala sconfezionamento/tisaneria, una sala comune, una sala polifunzionale (PC, attrezzature ginniche, atelier di pittura), una stanza dedicata alle attività terapeutiche (arteterapia), una stanza colloqui, un locale lavanderia, un locale spogliatoio, un magazzino, un bagno comune attrezzato per disabili, un ascensore. La struttura è attrezzata per ospitare persone con disabilità motorie.

La struttura è aperta 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

### **VITTO E FORNITURA DI BENI DI PRIMA NECESSITÀ**

Vengono erogati tre pasti giornalieri (colazione, pranzo e cena). I pasti del pranzo e della cena sono preparati nella cucina del CEIS attigua allo stabile e veicolati in struttura. E' cura degli operatori suddividere le porzioni delle pietanze nella stanza appositamente adibita allo sconfezionamento dei pasti d'asporto, che gli ospiti possono consumare nella sala comune adibita a refettorio.

La colazione viene consumata direttamente in struttura utilizzando un distributore automatico di bevande calde. La struttura fornisce poi cereali, biscotti, merendine, yogurt e succhi di frutta confezionati necessari a completare la colazione.

I tre pasti sono serviti ad orari fissi e consumati insieme agli operatori, rendendo anche questo un momento di conoscenza e approfondimento della relazione educativa.

Il menù viene redatto da una Nutrizionista certificata che ne garantisce il bilanciamento nutrizionale e la varietà degli alimenti introdotti. E' predisposto in cinque differenti menù mensili ed una ulteriore suddivisione tra menù estivo e menù invernale. Tiene altresì conto delle differenti esigenze alimentari sia di natura dietetica (intolleranze e allergie, diete particolari suffragate da indicazioni mediche) sia per motivi religiosi (credo musulmano et altri).

### **La fornitura di beni di prima necessità**

La struttura fornisce a ciascun ospite al momento dell'inserimento:

- la biancheria per il letto (cambio settimanale) e gli asciugamani



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

- il necessario per la pulizia e l'igiene personale (shampoo, doccia schiuma, saponette, dentifricio e spazzolino), ridistribuendolo quando necessario.

**ORARI E ATTIVITÀ DELLA GIORNATA**

Lo svolgimento della giornata si articola tra attività legate al percorso scolastico/formativo individuale, gruppi e colloqui terapeutici, attività di laboratorio e sportive, tempo dedicato alla cura di sé e della propria stanza, visite mediche, uscite e tempo libero.

Viene destinata particolare attenzione al tempo dedicato allo studio sia mattutino che pomeridiano, alla definizione di percorsi di supporto scolastico ed assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo, anche coadiuvati da associazionismo e cooperativismo dedicato a tali attività e presenti sul territorio genovese.

Tra i laboratori attivati particolare attenzione viene posta allo sviluppo di una propria autonomia qualora il progetto individuale oltre la Comunità preveda l'inserimento in un alloggio protetto (laboratorio di cucina e di economia domestica, utilizzo della lavatrice e stiratura..).

Sono attivati, a seconda degli interessi degli ospiti e della stagione, laboratori di giardinaggio, gruppo vela, maneggio, piscina, tennis, calcio, teatro ed espressione corporea, fitness e cineforum.

Tutte queste attività sono effettuate dagli operatori dell'equipe curante, con l'apporto in taluni casi, di operatori esperti e accompagnatori, espressione del mondo del volontariato che da molti anni collaborano con il Centro di Solidarietà di Genova.

<b>DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ</b>	
Orario	Attività
<b>07.00 – 09.00</b>	Sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale somministrazione terapia farmacologica.
<b>09.00 – 10.00</b>	Riordino e pulizia stanza e spazi comuni
<b>10.00 – 12.00</b>	Tempo scuola, studio, frequenza percorsi formativi
<b>12.30 – 13.30</b>	Pranzo
<b>13.30 – 19.00</b>	Attività comuni e/o sportive; laboratori per lo sviluppo dell'autonomia e laboratori espressivi; gruppi; colloqui; uscite e tempo libero e/o compiti scolastici
<b>19.00 – 20.00</b>	Cena
<b>20.00 – 22.00</b>	Somministrazione terapia; visione film o spettacoli vari; giochi di società e/o attività ludiche; uscite serali organizzate con operatore
<b>23.00 – 07.00</b>	Ritiro nelle stanze e riposo notturno



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

<b>SABATO E DOMENICA</b>	
<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
<b>10.00 – 11.00</b>	Sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale somministrazione terapia farmacologica.
<b>11.00 – 11.30</b>	Riordino e pulizia stanza e spazi comuni
<b>11.30 – 12.00</b>	Tempo scuola, studio, frequenza percorsi formativi
<b>12.30 – 13.30</b>	Pranzo
<b>13.30 – 19.00</b>	Attività comuni e/o sportive; laboratori per lo sviluppo dell'autonomia e laboratori espressivi; gruppi; colloqui; uscite e tempo libero e/o compiti scolastici
<b>19.00 – 20.00</b>	Cena
<b>20.00 – 23.00</b>	Somministrazione terapia; visione film o spettacoli vari; giochi di società e/o attività ludiche; uscite serali organizzate con operatore
<b>22.00 – 07.00</b>	Ritiro nelle stanze e riposo notturno

**ATTIVITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA:**

Gli ospiti inseriti nella struttura parteciperanno alle seguenti attività di natura terapeutica e (ri)abilitativa:

**RIUNIONE DI CASA**

A cadenza settimanale, organizzata dall'équipe, è finalizzata ad agevolare il confronto tra il gruppo dei pari e favorire le capacità organizzative e di comunicazione dello stesso rispetto alle eventuali problematiche ordinarie e straordinarie che di volta in volta si possono presentare (fanno sottofondo le Life skills). E' lo spazio dove ragionare con il gruppo di pari sulle regole cardine della struttura e sulle norme di convivenza, ossia tutte quelle dimensioni comportamentali che preludono alla sostenibilità di uno spazio condiviso e di apprendimento. E' anche lo spazio dedicato alla pianificazione delle attività laboratoriali e ricreative che si realizzeranno nella settimana.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**GRUPPI DI CONFRONTO TRA PARI E GRUPPI RIABILITATIVI**

Vengono calendarizzati in funzione delle esigenze riabilitative degli ospiti quindi realizzati settimanalmente. Comprendono gruppi sulla gestione delle emozioni e dei comportamenti agiti, sulla sessualità ed affettività, sulla cura del sé. I gruppi – anche in forma di piccoli gruppi - possono avere una valenza di comunicazione e apprendimento pratico rispetto a modalità di cura dell'igiene personale e degli spazi abitativi in condivisione, anche con il contributo degli infermieri in servizio. Vengono affrontati anche i temi del rispetto delle regole e del vivere sociale.

**LABORATORIO DI ARTETERAPIA**

Viene calendarizzato settimanalmente e tarato sulle esigenze espressive e riabilitative degli ospiti. E' finalizzato all'espressione della propria creatività e delle risorse positive possedute dagli ospiti oltre che alla rielaborazione dei propri vissuti di sofferenza. Il laboratorio espressivo è proposto come punto di incontro tra l'attività terapeutico-riabilitativa classica e un'attività ludica e i risultati vengono riportati nel PTI personale dell'ospite.

**LABORATORIO DI MUSICOTERAPIA**

Calendarizzato una volta a settimana. La musicoterapia è uno strumento efficace per rafforzare l'attenzione e la concentrazione, per ridurre l'iperattività e per sviluppare funzioni e capacità sociali.

In un contesto multimodale, il trattamento musico-terapico, abbinato ad altri interventi quali psicoterapie, terapie comportamentali, neurofeedback ed altri, può rappresentare un'opzione importante tra gli interventi di carattere psicoeducativo, in relazione alle molteplici potenzialità rieducative e riabilitative, psichiche e motorie, tra cui la capacità della musica di stimolare le capacità attentive e la memoria di lavoro, nonché l'ascolto e la riflessione sulle proprie emozioni.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**LABORATORIO DI PET-THERAPY**

Attualmente essendo un servizio di volontariato la disponibilità è derogata all'ente inviante. Gestita da un medico veterinario e dal suo team, generalmente viene svolto per un paio di week end a trimestre. Si attua all'interno della Struttura e sulle Fasce che abbiamo a disposizione. La Pet Therapy può aiutare a superare eventi traumatici, attacchi di panico e stati depressivi. Stare con un animale e prendersene cura è un gesto che produce grande benessere sia nell'animale che nella persona. Il canale comunicativo più usato e sollecitato è quello dell'immediata espressione delle emozioni.

**LABORATORIO SUL MOVIMENTO**

Calendarizzato una volta a settimana. Il corpo in movimento è un corpo vivo. Per stare bene il nostro movimento deve essere naturale e spontaneo. Il nostro fisico e i nostri gesti comunicano tutto, anche ciò che non diciamo. Entrare nell'essenza del proprio gesto ci permette di fare scelte e creare sintonia tra corpo e mente.

**COLLOQUI INDIVIDUALI**

Ogni minore svolge almeno un colloquio settimanale con l'educatore di riferimento finalizzato allo sviluppo del proprio progetto terapeutico e ad affrontare le situazioni emergenti nel proprio sistema di relazione, espressione dell'incontro e del confronto sia con i pari, della struttura, dei gruppi formali (scuola) e informali (compagnie, amici, ragazzo/a), che con adulti (insegnanti della scuola, tutor della formazione, e altre figure). Vengono rielaborati gli agiti del minore compiuti dentro e fuori la struttura con l'obiettivo di favorire un processo cognitivo legato alla gestione degli impulsi, apprendere strategie efficaci per controllare il proprio comportamento e ragionare su di sé in chiave depatologizzante.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**COLLOQUI CON IL RESPONSABILE SANITARIO E LO PSICOLOGO**

Sono finalizzati alla valutazione delle condizioni cliniche del minore ivi compresi gli effetti dell'eventuale terapia farmacologica impostata. In accordo con l'operatore di riferimento del minore i colloqui sono finalizzati a migliorare la compliance farmacologica accordandola al processo di apprendimento sociale che il minore realizza in struttura.

**COLLOQUI CON I FAMILIARI E GRUPPO GENITORI**

Rappresentano un valore aggiunto del progetto terapeutico individuale (PTI) del minore. Sono finalizzati al monitoraggio delle relazioni del nucleo familiare del minore inserito in struttura. Sono volti a motivare e a coinvolgere il nucleo familiare nel sostegno al percorso terapeutico intrapreso dal proprio congiunto e a fronteggiare eventuali situazioni di crisi presentate dal minore. Serve a strutturare un sistema integrato comunità-famiglia di promozione e protezione della salute del minore; sostiene i genitori nel loro mandato educativo spesso messo in crisi dalla psicopatologia del minore; punta a detendere inoltre le dinamiche familiari secondarie alle problematiche sanitarie emergenti. Vengono realizzati, in base agli obiettivi del colloquio stesso, dal Neuropsichiatra Resp. Sanitario, dal coordinatore della struttura e dall'educatore di riferimento del minore.

Particolare attenzione viene data al **vivere in comunità**, il minore è costantemente in relazione con il gruppo di pari prestando particolare attenzione ai comportamenti del ragazzo cercando di dargli gli strumenti necessari per modificare il suo tipo di relazione abituale aiutandolo a sperimentare nuove modalità relazionali. Lavorando sulla promozione di un processo di apprendimento sociale, di valorizzazione delle regole sociali e di relazione interpersonale.

Nell'ottica del lavoro di rete con i servizi invianti coinvolti nel percorso del minore, si organizzano periodici incontri con i referenti invianti per valutare e riprogettare il percorso terapeutico del minore stesso.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**PERSONALE**

La Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo ONLUS si avvale per la conduzione della struttura del personale della Cooperativa Centro di Solidarietà di Genova con la quale ha stipulato apposito accordo.

L'équipe è costituita da :

- Un Neuropsichiatra Infantile del Centro, che svolge funzioni di Responsabile Sanitario;
- **Uno Psicologo Psicoterapeuta**
- Un Educatore responsabile della gestione della struttura e del personale impiegato.
- Due Infermieri professionali
- **Cinque** Educatori laureati, con formazione in ambito psicologico o educativo o in riabilitazione psichiatrica con esperienza in comunità psichiatrica per minori.

L'équipe si riunisce settimanalmente per valutare l'andamento dei progetti dei singoli minori inseriti, confrontarsi sulle strategie sanitarie ed educative da applicare per il raggiungimento degli obiettivi fissati, pianificare le attività della struttura per la settimana.

Ogni minore inserito viene assegnato **a due** operatori di riferimento che seguiranno in maniera particolare l'andamento del progetto ed ai quale si riferirà per la parte educativa, anche se comunque l'équipe interviene su tutto il gruppo dei minori ospitati.

Il lavoro dell'equipe è sostenuto da un professionista esterno che svolge il ruolo di supervisore.

L'équipe così costituita si riunisce settimanalmente per programmare e concordare gli interventi e la programmazione delle attività dei minori.

**L'ATTIVITÀ SOCIO SANITARIA PRIVILEGIA:**

- a) il contenimento del disagio emotivo manifestato dall'adolescente finalizzato alla promozione del benessere individuale
- b) la promozione della salute e l'adesione ai trattamenti terapeutico proposti dai curanti
- c) l'attenzione alla individualità ed ai bisogni affettivi, relazionali e di equilibrato sviluppo psicologico dell'adolescente
- d) la promozione di un processo di apprendimento sociale, di valorizzazione delle regole sociali e di relazione interpersonale
- e) la promozione di processi di autonomizzazione, socializzazione e integrazione tra i pari e con il territorio
- f) la ridefinizione dei rapporti familiari e di un efficace sistema di comunicazione intrafamiliare. A tal scopo vengono anche realizzati gruppi rivolti ai genitori dei minori inseriti in struttura
- g) la socializzazione del territorio cittadino che permetta una propria autonomia al minore



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**MODALITÀ/PROCEDURE D'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA**

L'accoglienza del minore avviene a partire dalla segnalazione da parte dei referenti dello SCAC (Unità Consultoriali), dai servizi di Neuropsichiatria Infantile, laddove presenti, dai reparti Ospedalieri, dai Distretti Sociali. L'Equipe, di concerto con il Responsabile medico della struttura, valuta le proposte di inserimento e concorda con il Servizio inviante i tempi ed i modi per l'inserimento.

Viene definito per ogni minore un progetto terapeutico individuale (PTI) dove vengono fissati gli obiettivi della prima fase di inserimento. Questi obiettivi, alla luce dell'osservazione clinica e riabilitativa operata dall'équipe e di concerto con i referenti dei servizi inviati, vengono riprogrammati ogni 3 mesi (Allegato 1).

Per ogni minore inserito è predisposta una cartella clinica divisa nella parte sanitaria (visite mediche, valori corporei, controllo del peso, terapia farmacologica prescritta e registrazione somministrazioni, appunti dai colloqui con il Neuropsichiatra Infantile della struttura) ed una parte educativo-riabilitativa dove vengono segnati gli obiettivi iniziali e registrate le valutazioni progressive trimestrali (salvo tempistiche differenti definite con i Servizi Inviati). La cartella contiene anche le relazioni periodiche e tutte le comunicazioni di aggiornamento che l'équipe trasmette ai referenti dei servizi territoriali coinvolti nel progetto terapeutico del minore, ivi compreso il Tribunale dei Minori se coinvolto. E' predisposta anche una cartella informatica (MFP) che raccoglie le informazioni anamnestiche del minore e che contiene anche un diario clinico del minore.

All'ingresso in struttura viene presentato al minore e ai genitori che lo accompagnano (o ai tutori legali laddove presenti) il regolamento della struttura che viene controfirmato dai genitori per accettazione (Allegato 2)

**SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

**I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE HANNO ISPIRATO LA CARTA DEI SERVIZI 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, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità 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 terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**PROCEDURA DI RECLAMO**

In caso di reclamo da parte di un cliente, sia scritto che verbale, questo viene immediatamente riportato al Responsabile di struttura. Questi, dopo averlo analizzato insieme alla Direzione del CEIS Genova, individua l'azione correttiva più opportuna per risolvere il problema (se possibile) o per evitarne il suo ripetersi.

Ad ogni reclamo scritto viene data risposta per iscritto, indicando quanto è stato messo in atto per risolvere il problema lamentato e/o prevenirne il ripetersi. Copia della risposta è conservata in struttura.



**Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

**TARIFFE**

La struttura è accreditata con la regione Liguria e ne recepisce gli standard di funzionamento ed il relativo piano tariffario come previsto dalla DGR 862/11 e s.m.i. e dalla DGR 1749/11 e s.m.i.

**PER CONTATTARE LA COMUNITA'**

Indirizzo: Via Asilo Garbarino 6/b, 16126 Genova

Telefono: 010.2546039 – Fax: 010.2546070

Mail: [lafinestrasulporto@ceisge.org](mailto:lafinestrasulporto@ceisge.org)

Mail responsabile: [responsabile-lafinestrasulporto@ceisge.org](mailto:responsabile-lafinestrasulporto@ceisge.org)

Pec: [fondazione@pec.ceisge.org](mailto:fondazione@pec.ceisge.org)

**ALLEGATO 1: PTI**

**ALLEGATO 2: REGOLAMENTO STRUTTURA**