SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE E SOCIO-SANITARIA INTEGRATA

della

Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI)

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 1 del 2 Gennaio 2013

Revisione 2 del 18 Ottobre 2013

Revisione 3 del 1 Febbraio 2017

Revisione 4 del 15 Febbraio 2019

Revisione 5 del 26 Ottobre 2019

Revisione 6 del 1 Settembre 2020

Revisione 7 del 12 Aprile 2021

Revisione 8 del 16 Dicembre 2021

Revisione 9 del 16 Febbraio 2022

INDICE

PREMESSA

Premessa

Che cosa è la Sarta dei Sevizi?

Il motivo di un documento unitario

Mission del servizio

Ente gestore

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. **Presentazione dei servizi offerti dall'ente**

2. **Organizzazione interna**

3. **Caratteristiche generali del servizio**

4. **Il miglioramento continuo della qualità**

5. **Presentazione del contesto territoriale**

6. **Principi Fondamentali**

5.1. Ispirazione cattolica

5.2 Eguaglianza

5.3 Imparzialità

5.4 Continuità

5.5 Umanità

5.6 Partecipazione

5.7 Efficacia ed efficienza

6. Rispetto della Carta dei Diritti della persona

7. L'autonomia della persona

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Tipologia di servizi e loro caratteristiche

2. Le rette

3. Modalità organizzative

4. Specificità del servizio offerto

5. Servizio di assistenza religiosa

6. Parrucchiere/estetista/pedicure

7. Ammissione al servizio

8. Visite per le strutture residenziali

9. **Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli utenti e i familiari**

10. **Sede legale**

11. **Rette**

12. **Informazioni**

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. **Fattori e standard di qualità**

2. **Impegni e programmi**

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. **Reclami**

2. **Programmazione e verifica degli impegni**

PREMESSA

Gentile utente,

la salutiamo cordialmente e Le presentiamo la Carta integrata dei servizi socio-sanitari offerti dalla nostra Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI). Ci auguriamo che i nostri livelli qualitativi soddisfino le Sue aspettative nel migliore dei modi e siano efficaci ed efficienti nel rispondere ai Suoi bisogni. Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto l'impegno possibile per il raggiungimento dei migliori livelli qualitativi possibili contando sulla Sua preziosa collaborazione.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei, anche in attuazione dell'art. 9 della LRT 41/2005, la presente Carta dei servizi integrata dei servizi socio-sanitari organizzati dall'ente Fondazione con la quale avrà in mano un valido strumento di comprensione delle varie tipologie di servizi offerti, di tutela dei diritti ed altresì uno strumento per aiutarci a migliorare costantemente – nell'ottica della trasparenza e della collaborazione - l'efficacia, l' efficienza e la qualità dei servizi stessi.

La preghiamo di leggere con attenzione questa Carta dei sevizi. La nostra ispirazione cattolica rafforza l'impegno al servizio del prossimo in un'ottica completa di promozione della dignità inalienabile e dei diritti naturali della persona umana.

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi, per meglio collaborare allo svolgimento degli stessi e per comprendere come, anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori e contribuire all'ulteriore miglioramento dei servizi.

Per segnalarci qualsiasi disfunzione o reclamo può rivolgersi ai coordinatori dei vari servizi e strutture gestite dalla nostra Fondazione ai sensi delle relative procedure e del modulo a disposizione.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione

Cordialmente

Il Direttore Generale

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende ispirarsi e uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore e le modalità di accesso;
- procedura di presa in carico dell'utenza e la diffusione delle informazioni;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere e le modalità operative impiegate;
- le caratteristiche delle prestazioni e servizi erogati, nonché le modalità organizzative;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino/utente rispetto ai disservizi e le modalità e procedure per presentare i reclami;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore, di monitoraggio dei servizi e di integrazione con il contesto familiare, sociale ed istituzionale del territorio.
- le caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione nonché le tariffe delle prestazioni meglio specificate in lettura combinata con i relativi regolamenti dei servizi;
- l' assetto organizzativo interno nonché le modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili

dei servizi, il riferimento alle clausole contrattuali e al rispetto della normativa.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti ed un potente strumento di gestione interna delle prestazioni. La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Fondazione è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS mette a disposizione dell'utente (utente e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati sull'organizzazione generale delle varie strutture e dei vari servizi erogati.
La Direzione della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS vuole, attraverso la Carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti ed utenti.
Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei sevizi che il personale della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS è in grado di offrire ma anche gli obiettivi ed i traguardi che l'ente intende raggiungere, nonché il sistema di controllo e monitoraggio.
Tutto il personale addetto opera per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in collaborazione con le famiglie degli stessi. La Fondazione mira a favorire l'integrazione dei servizi con le locali realtà sociali ed associative del territorio, le istituzioni ed i servizi similari e fonda il suo operato in una modalità di lavoro in equipe multidimensionali per favorire l'incremento costante della qualità dei servizi erogati.
Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS si impegna ad aggiornarlo continuamente ed, infatti, è arrivata alla sua settima revisione. Per completezza

informativa la presente carta dei servizi è da leggersi in combinato disposto con i Regolamenti interni delle varie strutture e servizi e le relative procedure approvate dalla Direzione. La Carta del servizio ed il Regolamento interno sono affissi in bacheca di ogni struttura, sul sito internet dell'ente e consegnate ad ogni utente in ingresso.

Il motivo di un documento unitario

La Fondazione ha deciso di elaborare un documento unitario, la Carta dei servizi socio-sanitari della Fondazione, in quanto la varia gamma delle attività e dei servizi socio-sanitari è accomunata dai seguenti elementi:

a) L'unitaria ispirazione ed i principi di riferimento comuni;

b) L'unitarietà della gestione affidata ad un unico ente, la Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS;

c) L'organizzazione interna caratterizzata da una spiccata collegialità organizzativa ed unitarietà di metodologie applicate;

d) L'unitarietà della disciplina di riferimento e la volontà di evitare la duplicazione di documenti simili.

Mission del servizio

La 'Mission' dei servizi è quella di assicurare un'assistenza socio-sanitaria residenziale e semi-residenziale di alto profilo qualitativo agli anziani auto e non auto sufficienti che ne fanno richiesta con una metodologia condivisa e di equipe, un approccio multidimensionale ed una alta capacità di coinvolgimento ed inclusione-coinvolgimento dell'utente, dei familiari e delle realtà esterne nel processo assistenziale finalizzato al mantenimento e potenziamento delle capacità residue non soltanto fisiche ma anche

cognitivo-comportamentali e relazionali nell'ottica di assicurare agli stessi una modalità individualizzata, appropriata ed adeguata di cura, assistenza e stile di vita.

Ente gestore

La Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS è una persona giuridica privata iscritta in apposito Registro regionale nonché ente del Terzo settore iscritta al Registro regionale delle ONLUS che ha provveduto ad adeguare il suo statuto al Dlgs. 117/17 in attesa che la riforma sia portata a completamento. La Fondazione è stata costituita nell'anno 2009 per volontà dell'allora Vescovo della Diocesi di S. Miniato S. Ecc. Rev.ma Mons. Fausto Tardelli. L'ente è Presieduto dal Presidente che guida un Consiglio di amministrazione composto da sette membri. Il Consiglio di amministrazione designa il Direttore generale dell'ente il quale può provvedere a nominare un Vice-Direttore generale ed i coordinatori e referenti dei vari servizi e strutture.

L'organizzazione generale ha una impostazione gestionale segnatamente collegiale ed affidata alla Direzione unitamente ad un Organo di coordinamento composto da tutti i responsabili dei servizi e delle strutture e con funzione di supporto. Inoltre, a livello di singole strutture è attiva una metodologia di lavoro in equipe multidimensionale finalizzata a valorizzare l'apporto che ogni dipendente – con la sua professionalità - può assicurare per la crescita dell'ente e della qualità dei servizi offerti.

L'Ente Fondazione fa parte anche della Consulta del terzo settore sia della Società della Salute dell'Area Pisana che della Società della Salute dell'Area Valdarno-Empolese-Valdelsa. Nell'anno 2016 l'ente ha ricevuto il prestigioso riconoscimento dello 'Scudo di Faullia' dall'Amministrazione Comunale di Fauglia (Pi) quale ente di eccellenza per la qualità dei servizi offerti. Nell'anno 2020 ha ricevuto una nota ufficiale di ringraziamento

dalla Prefettura di Pisa e dalla Direzione della ASL Toscana Centro per la collaborazione fattiva nella lotta al Covid-19 nei territori di competenza.

Normativa di riferimento

La presente Carta dei servizi è stata redatta ai sensi dell'art. 9 della LRT 41/2005 e recepisce, tra le altre, le indicazioni normative di cui alle seguenti e principali norme di settore:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- LRT 41/2005, Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale;
- DGRT 2/R del 2018, Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale);
- LRT 66/2008 Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza;
- LRT 82/2009 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato;
- DGRT 86/R del 2021, Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato);
- DGRT 398/15, Percorso di attuazione del principio di libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 LR 82/2009, Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema integrato;
- DGRT 995/2016, Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione del DGR 398/2015;

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Presentazione dei servizi offerti

La Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) gestisce la seguente tipologia di servizi alla persona:

a) RSA 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI) autorizzata al funzionamento per n. 21 posti per persone anziane non autosufficienti modulo base e 1 autosufficiente, accreditata per i posti non autosufficienti ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. attuativo 86/R del 2020 inserita con accordo nella rete dei servizi pubblici della ASL Toscana Nord Ovest ai sensi del DGRT 398/15 e del DGRT 995/16;

b) Centro di accoglienza diurna 'Madonna del soccorso' di Fauglia (Pi) di cui all'art. 22 della LRT 41/2005 per n. 10 posti per persone anziane autosufficienti;

c) RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI) autorizzata al funzionamento per n. 80 posti per persone non autosufficienti modulo base, accreditata ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. attuativo 86/R del 2020 ed inserita nella rete dei servizi pubblici della ASL Toscana Centro ai sensi del DGRT 398/15 e del DGRT 995/16;

d) Centro di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano autorizzato al funzionamento per n. 18 persone anziane non autosufficienti, accreditato ai sensi della LRT 82/2009 e del Reg. Reg. 86/R del 2020 e convenzionato con la ASL Toscana Centro ai sensi del DGRT 398/15 e 996/16 per un massimo di 6 posti sui 18 autorizzati;

e) Servizio di trasporto 'Maria Ausiliatrice' accreditato ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. attuativo 86/R del 2020

2. Organizzazione interna

La Fondazione è gestita da un Consiglio di amministrazione composto da 7 membri presieduto da un Presidente. Dal Presidente dipende il Direttore generale della Fondazione che ha i compiti definiti dallo Statuto e presiede all'intera organizzazione dell'ente e dei servizi mediate l'individuazione di vari responsabili ed una modalità operativa interna fondata sulla metodologia di lavoro in equipe condivisa multidimensionale ad ogni livello operativo sancita anche dagli accordi sindacali aziendali e specificata nella PRO 00. Per gli altri aspetti interni si rinvia al Capitolo dedicato ad Organizzazione dell'ente.

3. Caratteristiche generali del servizio

I Servizi erogati dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) hanno carattere di continuità secondo gli orari indicati. I servizi residenziali, in particolare, sono operativi 24/24 ore tutti i giorni dell'anno. Quelli di trasporto possono essere richiesti e concordati con l'utenza senza limitazione temporale ed organizzativa mentre quelli semi-residenziali rimangono aperti dalle ore 8. 00 del mattino alle ore 20. 00 della sera per tutti i giorni dell'anno. La Fondazione è un ente privato che si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

1) Valorizzazione della dignità della persona e potenziamento delle capacità fisiche residue degli utenti dei vari servizi;
2) Potenziamento delle capacità cognitive e psico-relazionali-affettive-comunicative degli utenti;

3) Mantenimento dei rapporti familiari e parentali-amicali con la propria rete di sostegno e di supporto;
4) Sostegno ai familiari nel compito di accompagnamento, cura e sostegno alla persona;
5) Valorizzazione di un ambiente di vita tranquillo, sereno ed a dimensione familiare;
6) Reinserimento all'interno del tessuto sociale ed associativo del territorio collaborando con realtà associative, istituzionali ed altri servizi;
7) Svolgimento di tutti i servizi socio-sanitari nelle modalità e forme richieste dalla normativa di settore e secondo alti canoni qualitativi, innovativi e sperimentali;
8) Utilizzo una metodologia di lavoro in equipe ed un approccio multidimensionale alle problematiche ad ogni livello operativo nell'ottica di assicurare appropriatezza, adeguatezza e personalizzazione del servizio;
9) Valorizzazione della dimensione anche spirituale degli utenti nell'ottica di un servizio completo alla persona umana;
10) Valorizzazione delle risorse umane e loro coinvolgimento nel percorso di programmazione dei servizi e crescita sia professionale che organizzativa.

4. Il miglioramento continuo della qualità

La Direzione ha incentrato l'organizzazione di tutti i suoi servizi su un percorso di miglioramento continuo della qualità, con un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti, che risultano al centro di tutti gli interventi e della programmazione e progettazione multidimensionale. Particolare attenzione è posta nel coinvolgimento della rete di supporto dell'assistito, al rapporto con familiari, parenti ed amici ed al reinserimento della persona nel tessuto sociale locale. Particolarmente importanti, in questa ottica, sono le modalità di monitoraggio del servizio che si fondano essenzialmente sui seguenti strumenti adottati in relazione a tutte le tipologie di servizio offerto:

1) Incontro per valutare il gradimento del servizio da parte degli utenti/questionario gradimento utenti;

2) Questionario di gradimento del servizio da parte dei familiari;

3) Raccolta ed analisi delle schede reclamo presentate ai sensi di specifiche procedure;

4) Valutazione congiunta degli obiettivi di qualità raggiunti;

5) Valutazione congiunta degli obiettivi del Piano e Politiche Complessive, Piano e Politica della Qualità;

6) Valutazione del clima interno;

7) Incontri periodici con i familiari degli utenti.

La qualità è assicurata da una intensa attività di programmazione, progettazione e monitoraggio coniugato ad ogni livello interno e dall'istituzione di un organo di coordinamento, composto in modalità multidimensionale, che supporta la direzione nella gestione generale dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Le due strutture residenziali ed il Centro diurno 'Madonna del Rosario' di Orentano sono accreditate e convenzionate e dispongono di un sistema integrato di accreditamento organizzato a partire dalla PRO 00 adottata.

5. Accoglienza e principi di riferimento

L'accoglienza degli ospiti e l'erogazione dei servizi offerti viene svolta nel rispetto dei principi di seguito elencati.

5.1. Ispirazione Cattolica

La Fondazione, conformemente alla volontà costitutiva ed alle norme statutarie, è di chiara ispirazione cattolica e adegua la propria azione all'insegnamento, al Magistero ed alla dottrina della Chiesa Cattolica Apostolica Romana.

In virtù di tali principi perenni della Dottrina sociale della Chiesa, gli utenti della Fondazione 'Madonna del soccorso', al di là del linguaggio utilizzato nei documenti ufficiali, non sono "ricoverati", né "ospiti", né "pazienti", ma persone con tutta la loro dignità inalienabile ed i loro diritti naturali. Sono cittadini che necessitano di assistenza ma, al tempo stesso, sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, ed i loro bisogni che meritano di essere pienamente valorizzati.

La direzione ed il personale tutto è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza ed a dare risposte appropriate ai loro bisogni, cercando di garantire la più alta qualità della vita possibile.

L'ispirazione cattolica e l'insegnamento perenne del Magistero della Chiesa sono una garanzia affinché questa tensione alla valorizzazione dell'identità, dei diritti e della dignità inalienabile della persona umana sia costantemente incrementata a partire dai più piccoli accorgimenti sino alle scelte più impegnative: *"E' necessario, pertanto, ripetere con fermezza che non esiste una comprensione della dignità umana legata soltanto ad elementi esterni quali il progresso della scienza, la gradualità nella formazione della vita umana o il facile pietismo dinanzi a situazioni limite. Quando si invoca il rispetto per la dignità della persona è fondamentale che esso sia pieno, totale e senza vincoli, tranne quelli del riconoscere di trovarsi sempre dinanzi a una vita umana"* (SS. Benedetto XVI, 13 Febbraio 2010).

5.2 Eguaglianza e centralità della dignità e dei diritti fondamentali ed inalienabili dell'essere umano

I servizi offerti dalla Fondazione sono ispirati al rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di razza, di religione, di condizioni economiche, politiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Tuttavia, per quanto riguarda le prestazioni, abbiamo superato il concetto generico di dare a tutti la stessa

assistenza, per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni e le sue necessità nell'ottica dell'adeguatezza, appropiatezza e personalizzazione dei servizi erogati. Ogni servizio, ogni accorgimento, ogni scelta tiene conto della necessità di meglio corrispondere alle aspirazioni degli anziani ospiti e delle loro condizioni di vita.
Il personale della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS prende in considerazione l'individuo come "persona" nella complessità di bisogni di natura sanitaria e sociale, fisica, relazionale, comunicativa ed anche spirituale.

5.3. Imparzialità

Tutti gli operatori della Fondazione sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

5.4. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale della FONDAZIONE vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione. Al fine di limitare il più possibile il turn-over degli operatori la Fondazione ha fatto la scelta di assumere direttamente tutto il personale addetto ai vari servizi.

5.5 Umanità

L'attenzione centrale degli operatori della FONDAZIONE è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali, politiche, sindacali, religiose o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

5.6. Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni dei servizi offerti è garantita all'utente (utente o suo familiare) sia mediante un suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare i servizio) che indiretto..

La Direzione della FONDAZIONE si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso nonché di reclami avanzati ai sensi delle relative procedure.

5.7. Efficacia ed efficienza

Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Informazione

La Fondazione assicura la massima informazione sugli obiettivi, le modalità operative di struttura nonché di monitoraggio e verifica condividendole costantemente con gli utenti, loro familiari e rete sociale, associative, istituzionale e sindacale del territorio. Oltre agli adempimenti obbligatori quali:

- Esposizione e consegna di copia della Carta dei Servizi;
- Esposizione e consegna di copia del Regolamento interno;
- Esposizione del menù;
- Esposizione del Piano e Politiche della Qualità;
- Esposizione del Piano delle Politiche complessive;

la Fondazione assicura una costante concertazione con tutte le istanze coinvolte anche secondo le seguenti modalità:

- Incontro con gli utenti;
- Incontro con i familiari;
- Lavoro di equipe ad ogni livello organizzativo;
- Consultazione costante delle rappresentanze sindacali;
- Programmazione congiunta dei servizi tra tutte le figure professionali;
- Disponibilità della Direzione ad un incontro costante con tutte le istanze.

Accoglienza

L'accoglienza nelle varie strutture e servizi è svolta dai coordinatori e dai responsabili incaricati, dal personale infermieristico, dagli operatori socio-sanitari, dalle religiose volontarie e dai volontari.

Il suddetto personale, appositamente formato, è in grado di accogliere l'utente fornendo tutte le informazioni utili sulle varie tipologie di servizi offerti. E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere liberamente i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e le sue necessità.

Tutela

La funzione relativa alla tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Dalla Direzione che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, non conformità, riceve i reclami e provvede a garantire le decisioni in merito;
- Dei Coordinatori dei vari servizi della Fondazione come ulteriore istanza di garanzia del servizio reso in struttura.

Il costante monitoraggio della risultanza dei questionari di gradimento di utenti, familiari e personale nonché dei reclami avanzati ai sensi delle varie procedure, costituisce elemento portante del sistema di tutela interno.

Partecipazione

Sotto l'aspetto partecipativo, richiamando quanto detto in sede di 'informazione', e per non replicare il contenuto di precedenti indicazioni si segnala la volontà di costante coinvolgimento e richiesta di partecipazione di tutte le istanze (Utenti, familiari, amici, realtà sociali, istituzioni e sindacati) ad ogni livello del percorso di progettazione, programmazione e monitoraggio dei servizi. Presso ogni struttura è costituito il Comitato di rappresentanza dei familiari.

6. Carta dei Diritti della persona

La Direzione del FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS si è impegnata a rispettare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito sintetizzata.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione,

ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.). Si riconosce che il diritto alla vita dal concepimento alla morte naturale è il primo e inalienabile diritto di ogni uomo.

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere accolta e curata nel rispetto delle sue volontà e della sua inviolabile dignità.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare e manifestare liberamente le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria fede religiosa in piena attuazione di tutti i principi e le garanzie Costituzionali. La Fondazione assicura, in forza della sua ispirazione, un particolare servizio religioso cattolico e riconosce e rispetta ogni credo religioso impegnandosi a valorizzarne le relative esigenze.

87. L'autonomia della persona

La massima libertà la si può mettere in atto quando siamo autonomi; pertanto diventa importante cercare di rendere gli utenti più autonomi - liberi possibile, compatibilmente con le loro condizioni morali, relazionali e psico-fisiche. Bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto in modalità personalizzata adeguata ed appropriata sono importanti per migliorare continuamente una situazione di vita. Diventa così essenziale che tutte le figure professionali operino con un unico obiettivo: quello del recupero e del potenziamento delle funzioni degli utenti sotto tutti i loro aspetti e favorire la socializzazione ed il rafforzamento dei legami familiari ed amicali ed i rapporti con le

realtà sociali, associative, le istituzioni ed altri servizi similari nell'ottica del miglioramento dello stile e delle condizioni di vita dell'utente.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sui servizi erogati

1. Tipologia di servizi e loro caratteristiche

In questa sezione sono indicate le principali caratteristiche dei servizi erogati dall'ente ed in particolare:

- RSA 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): struttura residenziale mista per anziani auto-sufficienti (1 posto) e non auto-sufficienti (21 posti) modulo base accreditata, per la non autosufficienza, ex LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020, inserita all'interno della rete dei servizi pubblici alla persona ai sensi dei DGRT 398/15 e 995/16. La RSA dispone dei seguenti servizi: assistenza alla persona, infermieristico, fisioterapico, di animazione e ginnastica collettiva, assistenza religiosa, servizio cucina e servizi generali. Dispone inoltre di giardino e cortile esterno ove, soprattutto nel periodo estivo, vengono svolte numerose attività, di apposita sala per incontro familiari, cappella, sala mortuaria e locale amministrativo. Presso la struttura prestano loro particolare servizio volontario le Suore Figlie di S. Anna. Tutto il personale ivi operante è dipendente dalla Fondazione al fine di assicurare la continuità assistenziale minimizzando i casi di turn-over degli operatori;
- Centro aggregato di accoglienza diurna 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): si tratta di un centro di accoglienza diurna per anziani autosufficienti di cui all'art. 22

della LRT 41/2005. E' assicurato anche il trasporto dall'abitazione al centro e viceversa in un'ottica di collaborazione con l'unità familiare e la rete di sostegno. Presso il Centro gli utenti possono usufruire, oltre che dell'ordinaria assistenza alla persona, anche dei servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva ed assistenza spirituale, cucina e servizi generali;

- RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): struttura residenziale per anziani non auto-sufficienti (80 posti complessivi) modulo base accreditata ex LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020 ed inserita all'interno della rete dei servizi pubblici alla persona ai sensi dei DGRT 398/15 e 995/16. La struttura dispone di ampio giardino e cortile esterno ove, soprattutto nel periodo estivo, vengono svolte numerose attività, di apposita sala per incontro familiari, sala dedita alla cura della persona, cappella, sala mortuaria e locale amministrativo. La RSA "Madonna Del Rosario" di Orentano, come meglio specificato nell'art. 13 del relativo Regolamento interno, dispone di un servizio aggiuntivo offerto dalla progettualità del Parco "Cresciamo Insieme", finalizzato ad incrementare la qualità di vita degli utenti, le attività di animazione ed occupazionali e le caratteristiche di adeguatezza, appropiatezza e personalizzazione della progettazione e programmazione socio-sanitaria. Presso la struttura prestano loro particolare servizio volontario le Suore Figlie di S. Anna. La RSA è organizzata per offrire prestazioni di cucina, lavanderia, stireria e pulizie. Tutto il personale ivi operante è dipendente dalla Fondazione al fine di assicurare la continuità assistenziale minimizzando i casi di turn-over degli operatori;
- Centro aggregato di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): si tratta di un centro di accoglienza diurna per anziani non autosufficienti autorizzato al funzionamento ai sensi del Reg. Reg. 2/R del 2018 fino al numero massimo di 18 utenti e convenzionato con la ASL Toscana Centro ai sensi dei DGRT 398/15 e 995/16 per 6 posti. Il servizio è collocato all'interno della RSA 'Madonna del Rosario'. E' assicurato anche il servizio di trasporto dall'abitazione al centro e

viceversa in un'ottica di collaborazione con l'unità familiare e la rete di sostegno. Presso il Centro gli utenti possono usufruire, oltre che dell'ordinaria assistenza alla persona, anche i servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva ed assistenza spirituale. Gli utenti possono usufruire anche della progettualità "Cresciamo Insieme".

- Servizio di trasporto 'Maria Regina': servizio di trasporto accreditato ai sensi della LRT 82/2009 e DGRT 86/R del 2020 svolto a servizio delle proprie strutture ed utenti nonché, a richiesta, anche per gli esterni.

2. Le rette

Le rette private per i vari servizi sono fissate come indicato nella seguente tabella:

- RSA 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): 65 euro giornaliere per persone autosufficienti in regime privato. Per i non autosufficienti la retta in regime privato ammonta a 85, 00 euro mentre in regime convenzionato-voucher, la retta giornaliera è composta da quota sanitaria stabilita dalla Regione Toscana e quota sociale stabilita dalla Società della Salute in accordo con la struttura;
- Centro di accoglienza diurna 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): il servizio, esclusivamente in regime privato, si articola in tre fasce:

a) Mattina: 35 euro giornaliere;

b) Pomeriggio: 35 euro giornaliere;

c) Giornaliero: 60 euro giornaliere.

Per orari differenziati è possibile concordare con la Direzione tariffe specifiche che tengano conto della particolarità dell'articolazione oraria.

- RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): in regime privato per gli utenti privati definitivi la quota giornaliera è pari a 100 euro giornaliere mentre per i posti convenzionati-voucher la retta giornaliera è composta da quota sanitaria stabilita dalla Regione Toscana e quota sociale stabilita dalla Società della Salute in accordo con la struttura;. Il relativo Regolamento interno stabilisce rette differenziate per utenza temporanea nei mesi estivi. Per i ricoveri temporanei in regime privato la quota è pari a 110, 00 euro giornaliere;
- Centro di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): a) Se il servizio è svolto in maniera convenzionata il costo complessivo è di 61, 39 euro giornalieri dei quali 30 di quota sociale e 31, 39 di quota sanitaria; b) Se il servizio è erogato in regime privato si segue la seguente offerta:

a) Mattina: 35 euro giornaliere;

b) Pomeriggio: 35 euro giornaliere;

c) Giornaliero: 60 euro giornaliere.

– Servizio di trasporto 'Maria Regina': trattandosi di modalità e richieste tra loro molto differenti la tariffa è concordata al momento della richiesta, soprattutto in considerazione del fatto che tale servizio è svolto a favore prevalentemente degli utenti interni.

Si precisa tuttavia che rimane in facoltà della Direzione ridurre le rette in relazione a difficoltà economiche e socio-familiari dell'utente anche attingendo ad apposito fondo messo a disposizione della Diocesi di San Miniato a valere sui fondi carità dell'8 per mille.

Per quanto attiene ai posti in convenzione o titoli di acquisto si fa riferimento alle specifiche convenzioni e/o accordi con le ASL di competenza in attuazione del DPGR 398/15 ed al DPGR 995/16.

- L'accesso ai servizi residenziali e semi-residenziali può avvenire dunque sia in regime privato sia in regime convenzionato-voucher secondo le specifiche modalità di presa in carico determinate dai relativi Regolamenti interni di struttura che sono liberamente consultabili anche sul sito internet della Fondazione "Madonna Del Soccorso" di Fauglia (PI).

3. Modalità organizzative

I servizi sono così organizzati:

a) La Direzione generale sovrintende e coordina l'intera gamma di servizi offerti dalla Fondazione;

b) Ogni servizio specifico ha, inoltre, un proprio Direttore e Coordinatore e, nella fattispecie:

– Direttore e coordinatore della RSA e del Centro diurno 'Madonna del soccorso';

– Direttore e coordinatore della RSA e del Centro diurno 'Madonna del Rosario';

– Direttore del Servizio di trasporto 'Maria Regina'.

Il metodo qualificante delle nostre modalità operative è dato dal modello di lavoro di equipe, dalla collaborazione tra gli operatori nell'ottica del miglioramento qualitativo continuo. All'uopo, dall'anno 2016 è stato istituzionalizzato, per accordo sindacale aziendale, l'Organo di coordinamento composto da tutti i coordinatori e le figure responsabili della Fondazione che si riunisce periodicamente con la finalità di favorire lo scambio di informazioni, il lavoro di equipe, la progettazione congiunta, il monitoraggio ed il miglioramento continuo del servizio offerto. Oltre a tale momento di lavoro congiunto si svolgono almeno trimestralmente le riunioni di equipe di struttura cui partecipano tutti gli operatori addetti e l'intera programmazione assistenziale è svolta in modalità condivisa tra gli operatori – sociali e sanitari – addetti;

Caratteristiche salienti del modello organizzativo sono, inoltre:

- Organizzazione del servizio in maniera da rispettare di un ritmo di vita più vicino possibile a quello ordinario della famiglia nel pieno rispetto delle abitudini di vita degli ospiti;

- Presenza, per ciascun utente, di una cartella compilata e costantemente aggiornata dalle varie figure professionali presenti secondo un approccio multidimensionale e personalizzato alle problematiche;
- Compilazione di un registro presenze degli ospiti;
- Compilazione di un registro del passaggio delle consegne tra gli operatori;
- Presenza di una carta dei servizi unitaria ed aggiornata annualmente;
- Presenza di un Regolamento interno di ogni servizio;
- Presenza di documenti, protocolli e procedure redatti ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020.

3.1. Risorse umane

La FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS è amministrata e gestita da un Presidente ed un Consiglio di Amministrazione nominato a norma dello Statuto e composto dai seguenti membri:

CONSIGLIERI:

Don Mario Brotini – Presidente;

Rag. Paolo Orsucci – Vicepresidente;

Rag. Alessandro Fantei;

Rag. Andrea Benedetti;

Dott.sa Carla Barontini;

Rag. Alessio Bacci;

Rag. Bruschi Riccardo;

Ing. Sonia Comelli.

Direttore Generale

Il Direttore Generale collabora con il Presidente alla definizione di programmi e strategie attuative adottando forme di controllo circa il raggiungimento dei risultati.

Sovrintende a tutte le attività tecnico-amministrative ed economico-finanziarie della Fondazione, di cui è il responsabile, attuando le decisioni degli organi della stessa.

Il Direttore è competente anche in merito alla gestione generale ed economico finanziaria delle iniziative approvate; verifica periodicamente che le attività della Fondazione vengano condotte secondo i principi di efficacia, efficienza e trasparenza, implementando il controllo delle attività e l'attività dei responsabili dei vari settori della fondazione (direzione sanitari, revisori contabili, personale etc.), ad esclusione del servizio della direzione spirituale che risponde direttamente al Presidente. I servizi erogati prevedono l'intervento, oltre che della Direzione e del coordinamento, anche delle seguenti figure professionali:

a) Operatori generici;

b) Operatori assistenza di base e socio-sanitari (Osa-Oss-Adb);

c) Infermieri;

d) Fisioterapisti;

e) Animatori;

f) Assistenti sociali;

g) Amministrativi;

h) Personale generico.

Tutto il personale in servizio è alle dirette dipendenze della Fondazione in maniera da ridurre al minimo il turn-over degli operatori ed assicurare la continuità assistenziale degli utenti. Periodicamente, nelle riunioni di equipe interne ai vari servizi, vengono svolte valutazioni congiunte dei modelli organizzativi, dei carichi di lavoro e dei livelli qualitativi. Tali incontri sono svolti su tre livelli distinti:

a) Riunione dell'organo di coordinamento alla presenza di tutti i responsabili di strutture e servizi dell'Ente Fondazione;

b) Riunione di equipe interna della singola struttura;

c) Riunione del Consiglio di amministrazione all'interno del quale vengono prese le decisioni fondamentali di organizzazione dei servizi e Programmazione e progettazione PAI.

4. Specificità del servizio offerto

Tutti i servizi offerti dalla Fondazione hanno il carattere della continuità. Essi, cioè, sono svolti 365 giorni l'anno secondo una metodologia di equipe ed un approccio multidimensionale finalizzato al raggiungimento di alti parametri qualitativi anche mediante costante monitoraggio dei servizi medesimi. Inoltre, elemento centrale di programmazione dei servizi, è rappresentato dal Piano Assistenziale Personalizzato redatto entro 30 giorni dalla presa in carico dell'utente e monitorato almeno semestralmente dall'equipe preposta.

5. Servizio di assistenza religiosa

La Fondazione assicura un particolare servizio di assistenza religiosa che si esplica nella celebrazione della S. Messa in ogni struttura, della recita del S. Rosario e della disponibilità di un sacerdote e delle religiose Figlie di S. Anna costantemente presenti in struttura. I Parroci delle Parrocchie di S. Lorenzo Martire di Fauglia ed Orentano assicurano l'assistenza spirituale cattolica. Presso la Rsa Madonna del Rosario di Orentano – viste le dimensioni – è stato nominato uno specifico assistente spirituale

aggiuntivo ai sensi delle norme dello statuto. Per gli utenti non cattolici è pienamente valorizzato l'apporto offerto dai ministri delle rispettive confessioni religiose di appartenenza.

6. Parrucchiere/Estetista/Pedicure/Varie

Per i trattamenti estetici del viso e del corpo (estetista), trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) l'ente ricorre in via ordinaria a risorse umane interne e costi compresi nella retta o professionisti esterni lasciando tuttavia la libertà di accesso a professionisti scelti dall'utente stesso ed a suo carico. I servizi interni sono compresi nella retta fissata. E' possibile accedere anche al servizio dello psicologo a richiesta dell'utente medesimo ed a suo carico. Per servizi differenziati rispetto a quelli offerti è necessario accordarsi con la Direzione.
Le strutture consentono l'ingresso degli animali di affezione ai sensi del DGRT 1233/14 e del disciplinare all'allegato ai regolamenti interni delle RSA e dei Centri diurni aggregati gestiti dalla Fondazione.

Ai servizi erogati dalla Fondazione possono accedere, nei sensi indicati dalla normativa, tutti gli interessati senza distinzione di sesso, lingua, religione, idee politiche e sindacali.

L'ammissione alla Struttura è subordinata alla presentazione della domanda accompagnata dai seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia sul modulo rilasciato dalla struttura;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)

Per l'accesso concordato con i servizi territoriali si fa riferimento ai DGRT 398/15 e 995/16 e normativa socio-sanitaria di settore nonchè ai relativi Regolamenti Interni.

8. Visite per le strutture residenziali

In tutti i servizi residenziali e semiresidenziali i familiari, parenti ed amici hanno libero accesso senza limitazioni di orario. Naturalmente – con tale dicitura – si chiede responsabilità alla rete di supporto con particolare attenzione al rispetto del momento della somministrazione dei pasti, dell'igiene la mattina e il momento notturno con possibilità – tuttavia – di accesso in struttura anche in tale momento previo accordo con la Direzione e nell'ottica di assicurare la massim trasparenza possibile del servizio nonché la continuità di rapporti con l'ambito familiare, parentale ed amicale.

Per facilitare i rapporti con i familiari tutte le strutture assicurano la possibilità di telefonare e ricevere telefonate e di gestire con rapidità la corrispondenza.

9. Modalità di incontro individuale e di gruppo

Ogni utente può ricevere visite da parte di familiari, parenti ed amici anche in costanza di esecuzione del servizio.

Per favorire il rapporto con la rete di sostegno ed il monitoraggio del servizio le procedure specifiche dei vari servizi assicurano modalità di incontro con familiari e parenti e modalità di indagine sulla soddisfazione dei servizi erogati.

10. Sede legale

La sede legale della Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) è collocata a Fauglia, piazza S. Lorenzo n. 9, mentre gli Uffici direzionali ed amministrativi sono presso la RSA 'Madonna del Rosario', via della Chiesa n. 62 – Orentano, Castelfranco di sotto (Pi), tel. 0583/23699. Presso la sede amministrativa è operativo un servizio reception aperto tutti i giorni dalle ore 9. 00 alle ore 19. 00, domenica e festivi compresi.

11. Pagamento delle rette

Le rette relative ai vari servizi devono esser pagate entro il giorno indicato nel relativo Regolamento interno adottato dalla struttura ed esposto sia all'ingresso della stessa sia sul sito internet istituzionale dell'ente. Il puntuale rispetto di questa scadenza è importante per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi.

12. Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate si possono trovare sul sito internet istituzionale dell'ente o sono fornite

dalla Direzione della Fondazione, dall'Ufficio amministrativo della stessa oppure dai vari coordinatori-incaricati dei vari servizi-strutture attivati. La segreteria è situata presso la sede legale ed è aperta secondo le modalità di seguito riportate.

Segreteria

Orario apertura

Dal lunedì alla domenica dalle ore 9. 00 alle ore 19. 00

Telefono 0583.23699

sito web: www.madonnadelsoccorsofauglia.it

La presente Carta dei servizi viene consegnata al momento dell'attivazione del servizio a tutti gli utenti ed a chiunque ne faccia richiesta. E' inoltre esposta presso la bacheca di ogni struttura operativa e sul sito internet istituzionale dell'ente. La presente Carta Dei servizi va letta in combinato disposto con i Regolamenti Interni di strutture e servizi.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto.

La direzione considera, per i propri servizi, i seguenti fattori di qualità:

1. puntualità nell'erogazione delle prestazioni
2. regolarità del servizio

3. accessibilità-rapporti con i familiari
4. informazione fornite all'utente
5. rapporto con il territorio e le realtà associative e del volontariato, istituzionali ed altri servizio
6. lavoro in equipe multidimensionale.

Al fine di monitorare i parametri di qualità la Direzione assicura l'analisi delle seguenti risultanze:

1. Scheda reclami;
2. Questionario soddisfazione utenti;
3. Questionario soddisfazione familiari-rete di sostegno;
4. Questionario sul clima interno ed il comfort ed ambiente di vita;
5. Registro eventi critici;
6. Analisi dei risultati dei Piani programmatici (Piano e politiche complessive, Piano contenzioni e Piani rischi assistenziali).

2. Impegni e programmi

La Direzione della FONDAZIONE MADONNA del SOCCORSO si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti mediante una metodologia di programmazione e verifica-monitoraggio svolta costantemente ed in modalità multidimensionale ad ogni livello dell'organizzazione interna e che ha la sua massima espressione nell'Organo di Coordinamento Multidimensionale che supporta la Direzione nella programmazione, progettazione e monitoraggio generale di tutti i servizi erogati.

Le strutture socio-sanitarie applicano il CCNL UNEBA integrato dalla contrattazione sindacale di secondo livello.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Programmazione e reclami

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione del FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS ha individuato la possibilità di avanzare reclami con la stesura di una specifica scheda che è a disposizione di utenti e familiari in ogni struttura. Al reclamo la Direzione assicura risposta entro 30 giorni. Le specifiche sull'utilizzo di questo strumento sono indicate nelle procedure che disciplinano i singoli servizi.

La Fondazione assicura la programmazione e progettazione di tutti i suoi servizi residenziali e/o semiresidenziali accreditati mediante i seguenti strumenti condivisi che sono esposti in bacheca all'interno di ogni struttura e pubblicamente consultabili:

a) Piano e Politiche Complessive;

b) Piano Contenzioni;

c) Piano rischio assistenziale;

d) Piano di formazione del personale;

e) Documento di valutazione rischi e normativa specifica in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e documentazione di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale intensa attività programmatica nonché la valutazione della qualità dei servizi è monitorata costantemente ed in equipe mediante i seguenti strumenti/documenti;

a) Analisi delle schede reclamo;

b) Analisi annuale degli indicatori dei piani;

c) Analisi dei questionari di gradimento somministrati ai familiari;

d) Incontro periodico con gli utenti;

e) Analisi dei questionari sul clima interno.

Modalità di monitoraggio:

a) Riunione dell'equipe di struttura;

b) Riunione dell'Organo di coordinamento;

c) Incontro annuale con tutti i familiari;

d) Riunione del Consiglio di amministrazione.

Questa complessa ma anche funzionale organizzazione interna dell'ente è finalizzata ad assicurare il miglioramento costante del servizio erogato.