



SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE E SOCIO-SANITARIA

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 Aprile 2019



INDICE

PREMESSA

Premessa

Che cosa è la Sarta dei Servizi?

Il motivo di un documento unitario


Mission del servizio


SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

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

2. **Organizzazione interna**

 **Caratteristiche generali del servizio**

 **Il miglioramento continuo della qualità**

 **Presentazione del contesto territoriale**

5. **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, anche in attuazione dell'art. 9 della LRT 41/2005, per Lei la presente Carta dei servizi integrata con la quale Lei 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 l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi stessi. Si tratta anche di uno strumento di trasparenza e collaborazione.

La preghiamo di leggere con attenzione questa Carta dei servizi. 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.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione

Cordialmente

Il Direttore Generale

Avv. Riccardo Novi



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.

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 servizi 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. 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.



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.



Mission del servizio

La 'Mission' dei servizi è quella di assicurare un'assistenza socio-sanitaria residenziale, semi-residenziale e domiciliare 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 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 un alto livello di cura, assistenza e stile di vita.

La Fondazione promuove percorsi socio-assistenziali e socio-sanitari caratterizzati da appropriatezza, adeguatezza e personalizzazione in attuazione dell'art. 3 lett E) dello LRT 41/2005, nonché di ispirazione e carattere sperimentale.



SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Presentazione dei servizi offerti

La Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) è una Fondazione privata, ente del terzo settore ai sensi del D LGS 117/17, iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche private della Regione Toscana che 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 29/R del 2010 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;
- c) RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI) autorizzata al funzionamento per n. 70 posti per persone non autosufficienti modulo base, accreditata ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. attuativo 29/R del 2010 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. 12 persone anziane non autosufficienti, accreditato ai sensi della LRT 82/2009 e del Reg. Reg. 29/R del 2010 e convenzionato con la ASL Toscana Centro ai sensi del DGRT 398/15 e 996/16 per un massimo di 6 posti sui 12 autorizzati;
- e) Servizio di assistenza domiciliare AD ed ADI denominato 'Maria Regina' svolto in regime privato.

2. Organizzazione interna

Carta dei Servizi



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 mediante 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.

3. Caratteristiche generali del servizio

I Servizi erogati dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) hanno carattere di continuità nel senso che sono attivi 365 giorni l'anno (feste e domeniche comprese) secondo gli orari indicati. I servizi residenziali, in particolare, sono operativi 24/24 ore tutti i giorni dell'anno. Quelli domiciliari 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) 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;
- 8) Analisi dei reclami ricevuti.



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.

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, appropriatezza 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 il 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.

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 le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa. 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

Carta dei Servizi



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. 29/R del 2010, 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 (70 posti complessivi) modulo base accreditata ex LRT 82/2009 e Reg. Reg. 29/R del 2010 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 dedicata 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, appropriatezza 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. 15/R del 2018 fino al numero massimo di 12 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 assistenza domiciliare 'Maria Regina': servizio di assistenza a domicilio sia per persone auto che non auto-sufficienti che si svolge secondo due tipologie di AD ed ADI. Il servizio è svolto in regime privato.



1.2. Le rette

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

- RSA 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): 68 euro giornaliera per persone autosufficienti in regime privato. Per i non autosufficienti, tutti in regime convenzionato-voucher, la retta giornaliera è pari a 102, 62 euro delle quali 50, 30 dovute a titolo di quota sociale e 52, 92 (53, 32 dal 1 Gennaio 2020) a titolo di quota sanitaria;
- 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 giornaliera;
 - b) Pomeriggio: 35 euro giornaliera;
 - c) Giornaliero: 55 euro giornaliera.

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 la quota giornaliera è pari a 100 euro giornaliera mentre per i posti convenzionati-voucher la quota è pari 107, 32 euro delle quali 52, 92 euro giornaliera (53, 32 dal 1 Gennaio 2020) a titolo di quota sanitaria e 55, 00 euro giornaliera a titolo di quota sociale. Il relativo Regolamento interno stabilisce rette differenziate per utenza temporanea nei mesi estivi;
- 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 giornaliera;
 - b) Pomeriggio: 35 euro giornaliera;
 - c) Giornaliero: 55 euro giornaliera.



– Servizio di assistenza domiciliare 'Maria Regina': il servizio è svolto al costo di 19 euro/orarie salvo lavoro notturno e festivo da concordare con la Direzione.

Si precisa tuttavia che rimane in facoltà della Direzione ridurre le rette in relazione a difficoltà economiche e socio-familiari dell'utente.

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 assistenza domiciliare '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. 29/R del 2010.

2.1. 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:

Mons. Morello Morelli – Presidente;

Rag. Alessio Bacci – vicepresidente;

Ing. Sonia Comelli;

Avv. Andrea Gasperini;

Dott. Riccardo Botta;

Rag. Paolo Orsucci.

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 quotidiana 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. 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.

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 dei Servizi



- 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 nonché 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 massima 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 Direzione centrale, l'amministrazione e la sede legale della Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) che gestisce tutti i servizi e le strutture sono collocate a Fauglia, piazza S. Lorenzo n. 9, tel. 050/659200.

11. Pagamento delle rette

Le rette relative ai vari servizi devono esser pagate entro il giorno 12 di ogni mese. 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 al sabato - Mattino dalle 9,00 alle 12,30 - Pomeriggio dalle 15. 00 alle 18. 00

(Sabato pomeriggio chiuso)

Telefono 050.659200

Fax 050.657870

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 della sede legale della Fondazione (Piano terra) ed all'interno di ogni sede operativa. 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. Valutazione del personale.

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.



SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. 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.

2. Programmazione e verifica degli impegni, lavoro in equipe

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

- a) Piano della qualità;
- b) Politica della qualità;
- c) Piano e Politiche Complessive;
- d) Piano di formazione del personale;
- e) Documento di valutazione rischi e normativa specifica in materia 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.