



CARTA DEI SERVIZI INTEGRATA

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

CARTA DEI SERVIZI

***Revisione 2 del 14 Giugno 2014
Revisione 3 del 13 Maggio 2016
Revisione del 19 Settembre 2016***



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**
3. **Caratteristiche generali del servizio**
4. **Il miglioramento continuo della qualità**
5. **Presentazione del contesto territoriale**
6. **Principi Fondamentali**
 - 6.1. Ispirazione cattolica
 - 6.2. Eguaglianza
 - 6.3. Imparzialità
 - 6.4. Continuità
 - 6.5. Umanità
 - 6.6. Partecipazione
 - 6.7. Efficacia ed efficienza
7. **Rispetto della Carta dei Diritti della persona**
8. **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. **Tipologia delle prestazioni erogate**
5. **Specificità del servizio offerto**
6. **Servizio di assistenza religiosa**
7. **Parrucchiere/estetista/pedicure**
8. **Ammissione al servizio**
9. **Visite per le strutture residenziali**
10. **Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli utenti e i familiari**
11. **Sede legale**
12. **Rette**
13. **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. **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**



PREMESSA

Gentile utente,

la salutiamo cordialmente e Le presentiamo la Carta integrata dei servizi offerti dalla nostra Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI). Ci auguriamo che i nostri livelli qualitativi soddisfino le Sue necessità nel migliore dei modi e siano efficaci ed efficienti nel rispondere ai Suoi bisogni e necessità. Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto l'impegno e la disponibilità possibili.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei servizi integrata con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di comprensione delle varie tipologie di servizi offerti, siano essi sociali, socio-sanitari ed educativi, delle prestazioni erogate, di tutela dei diritti e 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. I destinatari principali dei nostri servizi sono gli utenti non autosufficienti ed in grave bisogno economico, sociale, familiare e/o relazionale.

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 addetti.

Per segnalarci qualsiasi disfunzione o reclamo può rivolgersi alla Direzione della Fondazione e/o compilare l'apposito modulo, mentre, per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio.

*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;
la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino/utente rispetto ai disservizi;
le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti ed un potente strumento di gestione interna delle prestazioni e dei servizi. 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 di Fauglia (PI) mette a disposizione dell'utente (utente e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari ed educativi offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

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 mediante l'erogazione delle varie tipologie di servizi.

Tutto il personale addetto opera per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione del potenziamento delle capacità residue, anche in base ai suggerimenti e consigli di ogni singolo utente e nella consapevolezza dell'ispirazione cattolica dell'intera organizzazione.



Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS si impegna ad aggiornarlo continuamente.



Il motivo di un documento unitario

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

- a) L'ente gestore dei servizi, ovvero la Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS;
- b) L'organizzazione interna caratterizzata da una spiccata unitarietà;
- c) I principi ispiratori dei servizi che sono i medesimi.



Mission del servizio La 'Mission' dei servizi sociali e socio-sanitari è quella di assicurare un'assistenza di alto profilo qualitativo agli anziani auto e non auto sufficienti che ne fanno richiesta, con priorità a quelli sopra indicati, con modalità operative di cui ai punti successivi nell'ottica del mantenimento e potenziamento delle capacità fisiche-relazionali ed affettivo-sociali residue.

La 'Mission' dei servizi educativi è quella di favorire ed assistere lo sviluppo pieno ed integrale del bambino in un ambiente amichevole ed armonioso nell'ottica della valorizzazione di tutte le sue risorse.



SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Presentazione dei servizi offerti dall'Ente

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) accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario per n. 15 posti per non autosufficienti;
- b) Centro di accoglienza diurna 'Madonna del soccorso' di Fauglia (Pi) per persone anziane autosufficienti;
- c) RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI) accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario per n. 10 posti letto per anziani non autosufficienti cui si aggiungono 22 posti in regime privato;
- d) Centro di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano (Pi) per persone anziane non autosufficienti accreditato;
- e) Servizio di assistenza domiciliare AD ed ADI denominato 'Maria Regina' accreditato;
- f) Asilo nido 'Pio Pio-Maria Mediatrice' di Tripalle nel comune di Crespina (Pi) accreditato e convenzionato;
- h) Agenzia formativa 'Sedes sapientiae' accreditata dalla Regione Toscana.

2. Organizzazione interna

La Fondazione è gestita da un Consiglio di amministrazione composto da 7 membri e presieduto da un Presidente, nominati tutti dall'Ordinario della Diocesi di San Miniato che ha anche funzione di legale rappresentante dell'ente. Il Consiglio di amministrazione designa il Direttore della Fondazione che ha i compiti indicati dallo Statuto il quale presiede all'intera organizzazione dell'ente e dei servizi mediante l'individuazione di vari responsabili ed una modalità operativa interna fondata sull'equipe.

3. Caratteristiche generali del servizio

I Servizi socio-sanitari erogati dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) hanno carattere di continuità (sono infatti, in potenza, attivi 24/24 h e 365



giorni l'anno, feste e domeniche comprese), qualità, efficacia ed efficienza. I servizi socio-sanitari si prefiggono di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Il potenziamento pieno delle capacità degli utenti dei vari servizi;
- Il potenziamento delle capacità psico-relazionali ed affettive degli utenti;
- Valorizzare i rapporti familiari e parentali-amicali con la propria rete di sostegno e supporto;
- Sostenere i familiari nel compito di accompagnamento, cura, educazione e sostegno alla persona;
- Valorizzare e consapevolizzare gli utenti ed i loro familiari circa i diritti naturali e la dignità inalienabile di ogni persona in cura;
- Formazione della persona umana nell'ottica di una visione completa ed autentica dell'uomo e delle sue potenzialità-capacità:
- Assicurarne la permanenza in un ambiente di vita tranquillo e sereno;
- Favorirne l'inserimento all'interno del tessuto sociale ed associativo del territorio;
- Valorizzazione piena della dignità e libertà della persona umana.

Il servizio socio-educativo è organizzato annualmente sulla base de'apposito calendario approvato annualmente dalla Direzione ed ha la finalità di:

a- raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto educativo e del progetto pedagogico approvato;

b- raggiungimento delle finalità pedagogiche e formative indicate nei documenti specifici di ogni struttura nel pieno rispetto e valorizzazione del bambini;

c- valorizzazione dei rapporti con le famiglie.

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 sono al centro di tutti gli interventi. Particolare attenzione è posta nel coinvolgimento della rete di supporto dell'utente, al rapporto con familiari, parenti ed amici ed al reinserimento della persona nel tessuto sociale locale. L'agenzia formativa ha la certificazione di qualità ISO 9001. Per assicurare il costante miglioramento qualitativo del servizio erogato la Direzione ed i coordinatori delle strutture e dei servizi formativi, socio-sanitari ed educativi si ritrovano mensilmente in equipe con la finalità di



effettuare la revisione del lavoro svolto e di programmare le attività per il mese successivo.

5. Presentazione del contesto territoriale

I servizi si svolgono in un territorio caratterizzato da tanti piccoli abitati dispersi nella provincia a fronte di alcuni centri maggiori collocati a distanza degli stessi e mal collegato con le sedi operative dei servizi medesimi. Il territorio è tuttavia animato da una fitta rete costituita da associazioni di volontariato, beneficenza ed assistenza e comunità parrocchiali che costituiscono una preziosa risorsa di supporto ai vari servizi soprattutto nell'ottica del collegamento con il territorio e le sue istanze.

6. Principi Fondamentali

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

6.1. 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 stretta unione all'insegnamento del Vicario di Cristo sulla terra il Romano Pontefice.

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).

6.2 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.). Ogni servizio, ogni accorgimento, ogni scelta tiene conto della necessità di meglio corrispondere alle aspirazioni degli utenti.

Il personale della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS prende in considerazione l'individuo come “persona” nella complessità del suo essere.

6.3. 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.

6.4. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale della FONDAZIONE vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione. I servizi educativi svolgono la loro attività secondo i calendari didattici approvati ogni anno.

6.5 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.

6.6. 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), sia mediante l'intervento della rete di supporto che dalla stessa Direzione. Viene inoltre valorizzato l'apporto assicurato dai familiari degli utenti mediante la costituzione di appositi organismi di rappresentanza costituiti ai sensi dei regolamenti interni di ogni servizio approvati dalla Direzione.

6.7. 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**

La funzione relativa all'informazione è svolta dalla Direzione della struttura e dalla Segretaria amministrativa della Fondazione sita in piazza S. Lorenzo n. 9, 56043 Fauglia (PI), tel. 050/659200.

Questa funzione assicura all'utente la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dall'Ente. La Direzione predispone e diffonde materiale informativo su tutti i servizi offerti dall'Ente oltre a darne notizia mediante il sito internet e la pagina Facebook.

I regolamenti interni delle varie strutture disciplinano le forme di partecipazione delle famiglie all'erogazione e valutazione dei servizi.

Accoglienza

L'accoglienza è svolta dal responsabile-coordinatore incaricato in ogni struttura. La parte amministrativa viene invece svolta dall'ufficio amministrativo centrale collocato presso la



sede centrale della Fondazione. I principi che presiedono all'accesso in struttura sono quelli costituzionali basati sul principio che: *'Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali'*. L'accesso avviene compilando l'apposita modulistica predisposta dalla Direzione per le varie strutture.

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 i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e le sue necessità. Per la documentazione amministrativa di ingresso l'accoglienza è a cura della Responsabile di struttura indicata dal Direttore della Fondazione.

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.

7. Rispetto della 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 riportata.

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.

Libertà di educazione

Il primo fondamentale obiettivo è il riconoscimento formale e pratico che l'educazione della persona umana compete originariamente alla famiglia. Originariamente significa che la famiglia è in questo ambito insostituibile. Questo riconoscimento implica necessariamente almeno tre esigenze: necessariamente significa che se esse non sono rispettate, il riconoscimento della priorità della famiglia è puramente verbale.

8. 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 e psico-fisiche sia nel servizio assistenziale che in quello educativo. Bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto (In primis i PAI, progetti didattici ed educativi) sono importanti per migliorare continuamente una situazione di vita ed una formazione autentica della persona umana. Diventa così essenziale che tutte le figure professionali operino con un unico obiettivo: quello del rispetto e della valorizzazione piena e complessiva della persona umana.

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 per anziani auto (5 posti) e non auto-sufficienti (15 posti convenzionati con la ASL 5 di Pisa) accreditata dalla Regione Toscana ex LRT 82/2009. La RSA dispone dei seguenti servizi: assistenza alla persona, infermieristico, fisioterapico, di

Carta dei Servizi



animazione e ginnastica collettiva, assistenza religiosa. Dispone inoltre di giardino e cortile esterno ove, soprattutto nel periodo estivo, vengono svolte numerose attività, di apposita sala per incontro familiari, cappella e sala mortuaria e locale amministrativo. 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 con personale interno per assicurare la qualità e l'immediatezza dei relativi servizi. Solo presso la RSA Madonna del soccorso di Fauglia il lavaggio e la stiratura della biancheria è affidata ad una ditta esterna. 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 di accoglienza diurna 'Madonna del soccorso' di Fauglia (PI): si tratta di un centro di accoglienza diurna per anziani autosufficienti. 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 i servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva ed assistenza spirituale;
- RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): struttura residenziale per anziani non auto-sufficienti (25 posti complessivi) dei quali 10 convenzionati con la ASL n. 11 di Empoli. La struttura è accreditata dalla Regione Toscana ex LRT 82/2009. Dispone inoltre di 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 e sala mortuaria e locale amministrativo. 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 con personale interno per assicurare la qualità e l'immediatezza dei relativi servizi. 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 di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): si tratta di un centro di accoglienza diurna per anziani non autosufficienti fino al numero massimo di 6 utenti. Il servizio è collocato all'interno della RSA 'Madonna del Rosario'. 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 i servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva ed assistenza spirituale;
- Servizio di assistenza domiciliare ADI ed AD '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 accreditato ai sensi della LRT 82/2009;
- Asilo nido 'Pio Pio-Maria Mediatrice' di Crespina (PI): servizio socio-educativo per bambini dai 3 mesi ai 3 anni. Il servizio è accreditato dall'Unione Valdera di Pontedera (PI) e convenzionato con i Comuni di Crespina (PI), Fauglia (PI) e Lorenzana (PI).





1. Le rette

Le rette per i vari servizi sono stabilite e precisate, in relazione alle varie tipologie, nei Regolamenti interni propri di ogni servizio. Si precisa sin da adesso che le cifre indicate rappresentano, per le rette private, il massimale salvo accordi riduttivi presi con la Direzione in relazione alle capacità economiche dei singoli oppure a riduzioni previste in virtù di accordi stipulati con enti pubblici.

2. Modalità organizzative

I servizi sono così organizzati:

- a) La Direzione generale sovrintende e coordina l'intera gamma di servizi offerti dalla Fondazione con la collaborazione di due Responsabili di Fondazione e cioè: Responsabile amministrativo e Responsabile personale;
- b) Ogni servizio specifico ha, inoltre, un proprio referente 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' supportato da apposito organo di coordinamento di cui alla PRO MR 00;
 - Coordinatore asilo nido 'Pio Pio-Maria Mediatrice' di Tripalle nel Comune di Crespina.

Il metodo qualificante delle nostre modalità operative è caratterizzato dal modello di equipe, della collaborazione tra gli operatori nell'ottica del miglioramento qualitativo continuo. L'organizzazione in equipe è così articolata:

- riunione mensile di equipe dell'Organo di coordinamento composto, ai sensi dell'accordo sindacale, dalla direzione, ed i responsabili delle varie strutture e servizi nonché dalla responsabile amministrativa;
- riunione di equipe ogni due mesi nelle strutture socio-sanitarie.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo sono, inoltre:

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



- Compilazione di un registro presenze quotidiano delle utenze;
- Incontri mensili tra la Direzione ed i responsabili di struttura per la valutazione dell'andamento qualitativo ed organizzativo dei servizi;
- Presenza di una carta dei servizi unitaria ed aggiornata annualmente;
- Presenza di un Regolamento interno di ogni servizio.

Saranno inoltre tenute tutte le registrazioni ritenute obbligatorie dell'accreditamento istituzionale dei vari servizi ai sensi della normativa di settore che sono la LRT 82/2009 e Reg. reg. 29/R per i servizi socio-sanitari e LRT 41/2013 per i servizi educativi.

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;

Don Tomasz Traczykiewicz – direttore spirituale e gran cancelliere

Rag. Alessio Bacci – vicepresidente

Ing. Sonia Comelli

Rag. Paolo Orsucci

Dott. Riccardo Botta

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.

3. Tipologia delle prestazioni erogate

I servizi erogati prevedono l'intervento delle seguenti figure professionali:

- a) Direttore;
- b) Operatori generici;
- c) Operatori socio-sanitari (Osa-Oss-Adb);
- d) Infermieri;
- e) Fisioterapisti;
- f) Animatori;
- g) Assistenti sociali;
- h) Educatori;
- i) Amministrativi;
- l) Cuochi;
- m) Addetti ai servizi generici.

Per quanto attiene alle modalità di accesso ai vari servizi si rinvia ai Regolamenti interni delle varie strutture educative e socio-sanitarie. Il servizio di assistenza domiciliare è affidato in appalto, come da apposito accordo sindacale, alla cooperativa 'Pontedera assistenza' di Pontedera (PI) ma supervisionato dall'Organo di coordinamento della Fondazione ai sensi della PRO MR 00. Tutti gli altri servizi sono gestiti in maniera diretta.

4. Specificità del servizio offerto

Tutti i servizi sociali e socio-sanitari offerti dalla Fondazione hanno il carattere della continuità. Essi, cioè, sono svolti 365 giorni l'anno e 24 ore su 24. Quelli educativi, invece, seguono l'ordinario orario degli istituti educativi in funzione dal lunedì al venerdì e secondo il calendario scolastico approvato.

5. Servizio di assistenza religiosa

Carta dei Servizi



La Fondazione assicura, inoltre, in via collaterale a tutti i servizi offerti la possibilità di usufruire – a richiesta ed in via gratuita naturalmente – del servizio di assistenza religiosa in tutte le sue strutture.

6. Parrucchiere/estetista/pedicure

Nelle strutture sociali e socio-sanitarie l'ente assicura i seguenti servizi: 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). Tali servizi sono compresi nell'importo della retta. Si lascia disponibilità tuttavia agli utenti di optare, a proprie spese, per un servizio differente e scelto personalmente.

7. Ammissione al servizio

Ai servizi erogati dalla Fondazione possono accedere, ai sensi indicati dalla normativa, tutti gli interessati senza distinzione di sesso, lingua, religione, idee politiche e sindacali. L'ammissione alla singola struttura è subordinata alla presentazione della domanda di ingresso accompagnata dai documenti specificamente richiesti dalla singola tipologia di servizio cui si vuol accedere in base alla normativa di settore ed ai regolamenti dei vari servizi. All'accettazione segue stipula di apposito contratto.

8. Visite

In tutti i servizi sociali e socio-sanitari residenziali e semi-residenziali i familiari, parenti ed amici hanno libero accesso senza limitazioni di orario. Naturalmente – con tale dicitura – si chiede responsabilità alla rete di supporto rispettando il momento dei pasti anche per motivi igienici ed il momento del riposo notturno. L'accesso ai servizi educativi è, invece, disciplinata dal regolamento interno del servizio medesimo.

9. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli utenti



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 che gestisce tutti i servizi sono collocate a Fauglia, piazza S. Lorenzo n. 9, tel. 050/659200. La segreteria della Direzione è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Il sabato mattina è aperta dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

11. Pagamento delle rette

Le rette relative ai vari servizi devono essere pagate in conformità alle indicazioni dettate dai vari regolamenti del servizio. 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 sono fornite dalla Direzione della Fondazione o presso l'Ufficio amministrativo della stessa oppure dai vari coordinatori-incaricati dei vari servizi attivati. La segreteria è situata nei pressi della portineria della sede legale ed è aperta secondo le modalità di seguito riportate.

Segreteria
Orario apertura
Dal lunedì al venerdì - Mattino dalle 9,00 alle 13,00 - Pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00
Telefono 050.659200
Fax 050.657870
sito web: www.madonnadelsoccorsofauglia.it

La presente Carta dei servizi, unitamente al Regolamento interno differenziato per ogni tipologia di servizio, 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).

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità e partecipazione

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

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.

Al fine di monitorare i parametri di qualità la Direzione assicura, per le strutture sociali e socio-sanitarie, le seguenti modalità di verifica:

1. Scheda reclami;
2. Questionario soddisfazione utenti;
3. Questionario soddisfazione familiari-rete di sostegno.
4. Questionario sul clima interno ed il comfort di vita;
5. Registro eventi critici;
6. Valutazione del personale.

La Direzione promuove la partecipazione delle famiglie e degli utenti al processo organizzativo e valutativo dei servizi. I regolamenti interni di ogni servizio-struttura procederanno a declinare in forme varie ed appropriate le modalità di partecipazione e controllo indicate anche in relazione ai servizi educativi e socio-sanitari assunti dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI).

2. Impegni e programmi



La Direzione della FONDAZIONE MADONNA del SOCCORSO si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso programmi di miglioramento della qualità del servizio che vengono monitorati mensilmente mediante incontri tra la Direzione e i responsabili-coordinatori di tutte le strutture ed i servizi dell'ente Fondazione.



SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

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 sarà messa a disposizione degli utenti e loro familiari. Le specifiche sull'utilizzo di questo strumento sono indicate nelle procedure che disciplinano i singoli servizi. All'interno della scheda l'utente potrà inserire anche richieste di natura risarcitoria in relazione alle violazioni di precisi impegni assunti con la presente Carta dei servizi e la Direzione si impegna a rispondere a tali richieste nei trenta giorni successivi alla richiesta.

1. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni assicurate dalla Carta del servizio, dal Regolamento interno e dalla legge di settore. Al fine di dare evidenza alle azioni di miglioramento intraprese a seguito di reclami se ne darà comunicazione ai richiedenti nel tempo massimo di 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza. Qualora gli standard qualitativi dei vari servizi non rispettino gli indici qualitativi di cui alla presente Carta gli utenti possono avanzare azione risarcitoria nei confronti della medesima utilizzando apposito modello interno ed allegato alla presente Carta.

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

2.1 Relazione sullo stato degli standard di qualità

La FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO ONLUS garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una metodologia basata sul lavoro di equipe tesa a verificare e monitorare costantemente i risultati conseguiti ed al miglioramento dei servizi.