



## **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*
- Revisione 10 del 10 Gennaio 2023*
- Revisione 11 del 9 Marzo 2024*
- Revisione 12 del 13 Gennaio 2025*

**Carta dei Servizi**



## 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 e procedure amministrative per la presa in carico e diffusione delle informazioni**
  - 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**

*Carta dei Servizi*



## 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 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 e del modulo a disposizione.*

*La presente Carta dei servizi è stata revisionata nella riunione dell'organo di coordinamento del 13 Gennaio 2025.*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione*

*Cordialmente*

*Il Direttore Generale*

**Carta dei Servizi**



## 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.



rientare l'attività dei servizi.

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.

LUS

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 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 dei servizi e la comune ispirazione cattolica;
- b) L'unitarietà della gestione affidata all'ente Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS;
- c) L'organizzazione interna caratterizzata da una spiccata collegialità organizzativa ed unitarietà di metodologie applicate e coordinate in equipe multidimensionali;
- 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 otto 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, programmazione, monitoraggio ed implementazione della qualità dei servizi erogati. 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



Fauglia 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 Accreditalimento 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 (Accreditalimento 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, Accreditalimento 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 in ambito sociale-socio-sanitario:

- 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;

#### **Carta dei Servizi**



- e) Servizio di trasporto 'Maria Ausiliatrice' accreditato ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. attuativo 86/R del 2020;
- f) Centro sociale di distribuzione generi alimentari agli indigenti.

## 2. Organizzazione interna

La Fondazione è gestita da un Consiglio di amministrazione composto da 8 membri presieduto da un Presidente nominato dall'Ordinario della Diocesi di San Miniato. 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/direttori di unità operative ed una modalità 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 del servizio e orari

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 (Centro diurno aggregato Madonna del Rosario di Orentano e Centro diurno aggregato a bassa intensità Madonna del soccorso di Fauglia) rimangono aperti secondo seguente orario:

- Fascia Mattutina dalle ore 9.00 alle 15.00
- Fascia Pomeridiana dalle ore 14-15.00 alle 19.00



- Fascia Giornaliera dalle 9.00 alle 19.00
- Possono essere accordate con la Direzione anche differenti fasce orarie.

La Fondazione è un ente privato che si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) Valorizzazione della dignità e dei diritti fondamentali 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 costante del servizio che si fondano essenzialmente sui seguenti strumenti adottati in relazione a tutte le tipologie di servizio offerto:

- 1) Questionario clima interno;
- 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 gradimento vitto;
- 4) Valutazione congiunta degli obiettivi di qualità raggiunti;
- 5) Valutazione congiunta degli obiettivi del Piano e Politiche Complessive, Piano rischio assistenziale, piano gestione delle contenzioni e piano di formazione;
- 6) Incontri periodici con i familiari degli utenti e Comitato di partecipazione.

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 ai sensi della 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, 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 della Giornata tipo;
- Esposizione del Piano delle Politiche complessive.
- Scheda reclami.

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.

Le religiose in servizio presso le strutture operative dell'ente Fondazione svolgono la loro attività in attuazione del carisma proprio della Congregazione e sulla base di specifici accordi e convenzioni stipulate ai sensi dell'art. 1 del CCNL UNEBA.

## **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 ai sensi delle procedure adottate – il modulo reclami è a disposizione sul sito internet istituzionale dell'ente;
- Dei Coordinatori dei vari servizi della Fondazione come ulteriore istanza di garanzia del servizio reso in struttura;
- Dalla presenza della Procedura per la presentazione di reclami;
- Regolamento contro gli illeciti adottato dal Consiglio di amministrazione dell'ente nel 2023 e pubblicato sul sito internet dell'ente.

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 e di miglioramento costante della qualità del servizio erogato.

Al sistema di qualità è collegato anche il sistema di gestione della privacy di tutte le strutture.

## **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.*



## 7. 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 simili 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

### Carta dei Servizi



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 e sala mortuaria. Presso la struttura prestano loro particolare servizio volontario le Suore Figlie di S. Anna ai sensi dell'art. 1 del CCNL UNEBA. 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 a bassa intensità per anziani autosufficienti di cui all'art. 22 della LRT 41/2005. Presso il Centro gli utenti possono usufruire, oltre che dell'ordinaria assistenza alla persona, anche dei servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva e fisioterapia, 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 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 ai sensi dell'art. 1 del CCNL UNEBA. 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 12 posti. Il servizio è collocato all'interno della RSA 'Madonna del Rosario'. Presso il Centro gli utenti possono usufruire, oltre che dell'ordinaria assistenza alla persona, anche i servizi fisioterapici, di animazione, ginnastica collettiva e fisioterapia, assistenza spirituale. Gli utenti possono usufruire anche della progettualità del Parco “Cresciamo Insieme”.
- Servizio di trasporto 'Maria Ausiliatrice': 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;
- Servizio distribuzione pacchi alimentari agli indigenti: svolto presso la sede operativa di Fauglia è un servizio svolto prevalentemente da volontari in convenzione con il Comune di Fauglia.





## 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 giornaliera per persone autosufficienti in regime privato. Per i non autosufficienti la retta in regime privato ammonta a 95,00 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 giornaliera;
- b) Pomeriggio: 35 euro giornaliera;
- c) Giornaliero: 60 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 per gli utenti privati definitivi la quota giornaliera è pari a 110 euro giornaliera 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 eventualmente rette differenziate per utenza temporanea nei mesi estivi. Per i ricoveri temporanei in regime privato la quota è pari a 120, 00 euro giornaliera;
- Centro di accoglienza diurna 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI): a) Se il servizio è svolto in maniera convenzionata il costo complessivo è stabilito da Regione ed SDS in relazione alle relative determinazioni di quota sanitaria e sociale; b) Se il servizio è erogato in regime privato si segue la seguente offerta:



- Fascia Mattutina dalle ore 9.00 alle 15.00
- Fascia Pomeridiana dalle ore 14-15.00 alle 19.00
- Fascia Giornaliera dalle 9.00 alle 19.00
- Possono essere accordate con la Direzione anche differenti fasce orarie.

Costo:

- Fascia Mattutina € 40,00
- Fascia Pomeridiano € 35,00
- Fascia Giornaliera € 65,00
- Altro, da concordare.

La direzione si riserva la possibilità di decidere, in relazione a specifiche condizioni di fragilità e disagio, la tempistica e il costo del servizio non superando mai i limiti indicati ma con la facoltà di ridurli. Le tariffe sono soggette a variazione su disposizione della Direzione.

- 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;
- Servizio distribuzione gratuita pacchi alimentari: servizi svolto in modalità completamente gratuita ai sensi della convenzione con il Comune di Fauglia.

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) L'organo di coordinamento composto dai Responsabili/Direttori dell'ente e delle varie unità operative supporta la direzione generale nelle modalità specificate dagli accordi sindacali aziendali;
- c) Ogni servizio specifico ha, inoltre, un proprio Direttore nominato dal Direttore generale e, nella fattispecie:
  - Direttore della RSA e del Centro diurno 'Madonna del soccorso' dott.sa Francesca Beccani con la funzione di coordinamento anche del servizio caritativo;
  - Direttore della RSA e del Centro diurno 'Madonna del Rosario' dott.sa Eleonora Pieroni con la funzione di coordinamento anche del servizio di trasporto 'Maria ausiliatrice' e del Parco 'Cresciamo insieme';
- d) Coordinatore di area delle professioni infermieristiche: dall'anno 2024 è stato Costituito il coordinamento di area delle professioni infermieristiche con la funzione di svolgere attività di coordinamento, programmazione e monitoraggio sanitario di tutte le strutture e servizi sanitari e socio-sanitari dell'ente nell'ottica di assicurare il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. L'attuale coordinatore di area è il dott. Michele Miceli.



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.

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 documenti, protocolli e procedure redatti ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020;
- Per le strutture socio-sanitarie programmazione e progettazione PAI ai sensi della relativa normativa in materia di accreditamento istituzionale;
- Programmazione annuale attraverso l'approvazione ed il monitoraggio dei seguenti e principali piani delle strutture socio-sanitarie: Piano e politiche complessive, Piano di animazione, Piano contenzioni, Piano rischio assistenziale, Piano manutenzioni.

## **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:



Don Mario Brotini – Presidente;  
Rag. Alessandro Fantei – Vicepresidente;  
Rag. Paolo Orsucci;  
Ing. Sonia Comelli  
Rag. Alessio Bacci.  
Rag. Bruschi Riccardo  
Dott.ssa Carla Barontini  
Dott. Andrea Benedetti

### **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 (direzioni sanitari, revisori contabili, personale etc.), ad esclusione del servizio della direzione spirituale che risponde direttamente al Presidente. Al direttore generale è affiancato un Vice-Direttore e un Responsabile di Contabilità ed amministrazione ed altri responsabili appositamente nominati. Ai servizi erogati sono preposti Direttori/coordinatori di struttura. Nelle varie strutture e servizi gestiti dall'ente Fondazione vi operano inoltre le 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 o settore o dei settori interni delle strutture in relazione alla loro dimensione;
- c) Riunione di equipe per la programmazione, progettazione e monitoraggio PAI.

#### 4. Specificità del servizio offerto

Tutti i servizi offerti dalla Fondazione hanno il carattere della continuità. I servizi residenziali per gli anziani 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 nelle strutture socio-sanitarie.



## 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 presenti in ogni struttura. I Parroci delle Parrocchie di S. Lorenzo Martire di Fauglia ed Orentano assicurano l'assistenza spirituale cattolica unitamente ai sacerdoti presenti eventualmente in struttura. Per gli utenti non cattolici è pienamente valorizzato l'apporto offerto dai ministri delle rispettive confessioni religiose di appartenenza ai sensi del Regolamento interno adottato.*

## 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 in collaborazione a professionisti esterni lasciando tuttavia la libertà di accesso a professionisti scelti dall'utente stesso ed a suo carico e costo. I servizi interni sono compresi nella retta fissata. E' possibile accedere, con autorizzazione/accordo con la Direzione, 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.*



## 7. Ammissione al servizio e procedure amministrative per la presa in carico e diffusione delle informazioni.

### *a) Ammissione al servizio:*

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 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.) e pregresso;

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.

Quindi, alle strutture socio-sanitarie accreditate, si può accedere tramite:

a) Voucher-titolo di acquisto assegnato dai servizi territoriali ai DGRT 398/2015 e 995/2016 nonché della LRT 66/2008 e normativa di settore;





b) In modalità privata compilando apposita domanda di ingresso e, in base all'ordine cronologico delle stesse, si farà ingresso in struttura compatibilmente con i posti a disposizione.

In entrambi i casi, prima dell'ingresso, si procederà a sottoscrivere il contratto e la documentazione annessa e richiesta dalla normativa di settore. Per la firma del contratto di ingresso è necessario presentare la relativa documentazione medica unitamente alla documentazione di cui a prescrizione di legge e procedure adottate.

### ***b) Diffusione informazioni***

La diffusione delle informazioni va assicurata prevalentemente in quattro direzioni diverse e talora concorrenti:

1 - Familiari/legali rappresentanti: le modalità di comunicazione ai familiari sono principalmente le seguenti:

- Partecipazione alla progettazione PAI;
- Riunioni generali;
- Riunioni Comitato familiari;
- Comunicazioni tramite mail;
- Comunicazioni telefoniche o tramite wa;
- Comunicazioni verbali dirette;
- Affissione comunicazioni e documenti in bacheca almeno per la documentazione obbligatoria per legge e regolamento;
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale;
- Pubblicazione sulla pagina Facebook istituzionale;



## 2 - Assistenti sociali/Servizi territoriali – MMG:

- Partecipazione alla progettazione PAI;
- Riunioni periodiche (due volte l'anno);
- Comunicazioni tramite mail;
- Comunicazioni telefoniche;
- Comunicazioni verbali dirette;

## 3 – Personale:

- Partecipazione alla progettazione PAI;
- Riunioni generali di equipe;
- Riunioni di coordinamento;
- Comunicazioni tramite mail;
- Comunicazioni telefoniche;
- Comunicazioni verbali dirette;
- Affissione comunicazioni e documenti in bacheca di struttura;
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale;
- Pubblicazione sulla pagina Facebook istituzionale;
- Gruppo Wa abilitato.

Le modalità di utilizzo delle diverse forma di comunicazione sono determinate dalla legge, dai regolamenti, dalle procedure, protocolli o documenti interni.



## **ARTICOLO 6: ACCETTAZIONE DELLE DOMANDE E MODALITA' DI INGRESSO**

L'ospite in regime privato sarà accolto secondo l'ordine cronologico delle domande di ammissione pervenute, compatibilmente con la disponibilità dei posti a disposizione della struttura salvo specifiche priorità riservate agli utenti privati ai sensi di apposite convenzioni stipulate con i rispettivi comuni.

L'utente con voucher-titolo di acquisto seguirà le procedure indicate nel DGRT 995/16 che riportiamo brevemente: a) L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie del presente accordo, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana di cui al successivo art. 13 e per comunicare la scelta ai servizi competenti; b) I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi; c) La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti; d) L'ammissione dell'assistito nelle residenze è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche: - il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione; - le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate; - il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto - il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto; e) Le RSA, mediante Coordinatore o infermiere delegato, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento,



deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate e aggiornare, entro lo stesso termine, i dati relativi alla disponibilità dei posti letto sul portale regionale dedicato all'offerta residenziale.

Al momento dell'ammissione l'utente (e/o uno dei familiari tenuti per legge o amministratore di sostegno) deve firmare una dichiarazione con la quale si impegna ad osservare scrupolosamente le norme del presente regolamento e presentare i documenti richiesti nonché sottoscrivere apposito contratto e portare con sé un normale corredo personale, con cambi, contrassegnato con un numero identificativo che verrà indicato dal responsabile.

La documentazione di cui sopra sarà conservata, a seconda della tipologia, presso l'infermeria e l'amministrazione. In materia di documentazione la struttura assicura la presenza e la conservazione di quanto previsto nell'allegato A del regolamento attuativo dell'art. 62 della LRT 41/2005 e della normativa sulla privacy.

Gli utenti che fanno ingresso entro il giorno 15 del mese sono tenuti a versare quanto dovuto per la mensilità in corso. Se l'ingresso è fissato dal giorno 15 fino alla fine del mese l'utente sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto per il mese in corso ed il seguente all'ingresso.

Al momento dell'ingresso si provvede a consegnare o inviare per email ad utente e familiare copia della Carta dei servizi, "Giornata Tipo" e del Regolamento interno che saranno comunque sempre esposti in bacheca e pubblicati sul sito internet istituzionale dell'ente.

In caso di dimissioni, anche non concordate, è necessario assicurare il rispetto di almeno 20 giorni di preavviso a tutela dell'utente e della famiglia.



## 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 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 essere 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 direzionale ed è aperta secondo le modalità di seguito riportate.

### **Segreteria**

Orario apertura

Dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 18:30

Telefono 0583 23699

Email [reception@madonnadelsoccorsoets.it](mailto:reception@madonnadelsoccorsoets.it)

sito web: [www.madonnadelsoccorsofauglia.it](http://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 familiari-rete di sostegno;
3. Questionario sul clima interno ed il comfort ed ambiente di vita;



4. Registro eventi critici;
5. 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 e sul sito internet istituzionale ai sensi della procedura approvata. 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.

e e verifidegli impegni, lavoro in equipe

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) Piano attività di animazione;
- f) 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) 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 di settore/equipe.

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

La Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus si è dotata di apposito Regolamento per la lotta agli illeciti approvato dal Consiglio di amministrazione nell'anno 2023 ed esposto sul sito internet istituzionale dell'ente.