

# **Fondazione “Casa di Riposo Belvedere” Onlus**

## ***Carta dei Servizi***

***Guida ai servizi socio-sanitari alle persone anziane  
gestiti Fondazione “Casa di Riposo Belvedere” Onlus Lari***

***Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 24 Maggio 2012-  
Deliberazione n.05/2012)***

***Via Belvedere,29 – 0587684028 – 0587685131  
E-mail: casariposobelvedere@gmail.com  
Codice Fiscale 81000590505 / Partita Iva 00822580502***

## **Indice**

### ***1. Carta dei servizi***

**1.1 Principi generali dei servizi erogati**

**1.2 La Carta dei servizi**

### ***2. La missione della Fondazione***

**2.1 Cenni storici**

**2.2 Politiche complessive ed obiettivi della Fondazione**

**2.3 La carta dei valori della Fondazione: i diritti degli anziani dipendente**

### ***3. Servizi per anziani: l'offerta***

**3.1 Residenza Sanitaria Assistita**

**3.2 Casa di riposo**

**3.3 Housing Sociale**

**3.4 Accesso tramite il Servizio Sociale Territoriale**

**3.5 Accesso diretto**

**3.6 Dimissioni**

**3.7 Prestazioni erogate nella "Residenza Sanitaria Assistita" e nella "Casa di riposo"**

**3.8 Descrizione dei Servizi Assistenziali**

**3.9 Altre prestazioni erogate nei servizi residenziali**

**3.10 Metodologia di lavoro**

**3.11 Ricoveri ospedalieri**

***3.12 Descrizione dei Servizi alberghieri***

**3.12.1 Ristorazione**

**3.12.2 Guardaroba e lavanderia del corredo personale**

**3.12.3 Lavanderia di biancheria piana**

**3.12.4 Pulizia degli ambienti**

**3.12.5 Trasporto degli utenti**

**3.12.6 Altri aspetti di comfort alberghiero**

***3.13 Descrizione servizi gestionali e di supporto***

**3.13.1 Servizi gestionali**

**3.13.2 La formazione del personale**

**3.13.3 Servizi amministrativi**

**3.13.4 Servizi di supporto**

**3.14 Costo dei servizi**

**3.15 Modalità di partecipazione della famiglia degli Ospiti**

**3.16 Organismo di rappresentanza degli Ospiti**

**3.17 Volontariato**

**3.18 Servizio civile volontario**

***4. Meccanismi di tutela e di verifica della qualità dei servizi forniti***

***4.1 L'ascolto degli utenti***

**4.1.1 Strumenti e modalità**

**4.2 Il Sistema di gestione per la qualità**

***5. Documentazione/modulistica***

**5.1 Documentazione allegata alla Carta dei servizi**

**5.2 Documentazione consultabile**

## **PRESENTAZIONE**

**La “Carta dei servizi” è stata istituita a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi per l’erogazione dei servizi pubblici”, che, tra l’altro, prevedeva l’obbligo della stesura della Carta dei Servizi alle Istituzioni Pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale. Con la Legge n. 41 del 2005 la Regione Toscana all’art. 09 disponeva l’adozione di una carta dei servizi a carico di tutti i soggetti pubblici e privati che erogano servizi sociali.**

**Cosa si intende per carta dei servizi?**

**La “Carta dei servizi”:**

- è il documento di presentazione, in certo qual senso la “Carta d’identità”, di un Istituzione o Ente (pubblico o privato) che illustra i servizi offerti agli utenti, i progetti e gli strumenti per il governo ed miglioramento della qualità degli stessi.**
- permette di rafforzare la partecipazione attiva, tramite la comunicazione, della comunità cittadina in cui la struttura opera.**
- è finalizzata ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti, delineando un sistema di garanzie legato agli aspetti connessi alla qualità dei servizi offerti.**

## 1. Carta dei servizi

### 1.1 Principi generali dei servizi erogati

- L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano nel rispetto della Legge 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo
- Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona
- **Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione si riserva, di volta in volta, in rapporto alla rilevanza del diritto dell'Ospite violato, di definire il quantum avente natura risarcitoria che l'Ospite utente o i Suoi famigliari.. possono esigere nei confronti della Fondazione. [DL 24/01/2012 convertito in Legge 24/03/2012 n.27 - Articolo 08]**

### 1.2 La Carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, **afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.**

**Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato, nel rispetto dei principi di universalità e di economicità delle prestazioni erogate, è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.**

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

## **2. La missione della Fondazione**

### **2.1 Cenni storici**

Le origini della Casa di Riposo di Lari datano all'anno 1928 quando l'Amministrazione Comunale di Lari, destinò un fabbricato di proprietà del Comune all'accoglienza di vecchi inabili al lavoro e privi di qualsiasi mezzo .

Nel 1941 la Casa di Riposo ricevette dal Comune di Lari in donazione il fabbricato iniziale con annesso terreno detto "La Mandria".

Il 28 Maggio 1942 l'allora denominata "Casa dei Vecchi" di Lari venne eretta in "Ente Morale" con R.D. n. 1042 e nell'anno 1987 mutò la propria denominazione in "Opera Pia Casa di Riposo Belvedere" e fu riconosciuta come "Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza" ex Legge n. 6972/1890.

A seguito di accertamento della natura giuridica privata avvenuto con deliberazione del Consiglio Regionale della Toscana n. 175 del 19/11/2002 [pubblicata sul B.U.R.T. n. 51 parte II in data 18/12/2002] è stato approvato con atto Notaio Mancioffi di Pisa n. 18834 del 17/05/2003 lo Statuto della Fondazione Casa di Riposo "Belvedere" di Lari, avente le caratteristiche di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ai sensi e per gli effetti del Dlgs. n. 460/1997, ed è stata richiesta l'iscrizione nel Registro Regionale delle persone giuridiche private ex Decreto Presidente Giunta Regionale n. 31/R del 17/07/2001, concessa con Decreto Dirigenziale 29/07/2003 n. 4411 [Comunicazione Regione Toscana – Dipartimento Presidenza Affari Legislativi e Giuridici - Prot. N. 101/13692/3.15 del 01/08/2003]

La Fondazione Casa di Riposo "Belvedere" di Lari è stata iscritta nel Registro delle ONLUS dal 30 Maggio 2003 [Comunicazione Agenzia Entrate – Direzione Regionale della Toscana – Firenze - n. 01 dal 23/03/2004]

La durata della Fondazione è a tempo indeterminato.

La Fondazione Casa di Riposo “Belvedere” di Lari ONLUS ha sede legale in Lari (Pisa) Via Belvedere n.29.

## **2.2 Politiche complessive ed obiettivi della Fondazione:**

La Fondazione prosegue, senza soluzione di continuità, l’opera svolta dall’ “Opera Pia Casa di Riposo Belvedere”, già eretta in Ente morale con R.D. 28/05/1942 N. 1042 e successivamente IPAB, perseguendo finalità sociali e socio-sanitarie e salvaguardando l’ispirazione dell’Istituzione da cui deriva con particolare riferimento al settore dell’assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell’età senile, in special modo a coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza.

**L’accoglienza in convenzione con l’Azienda ASL 05 Zona Valdera è riservata ai residenti dei Comuni della Valdera.**

A tale scopo può attivare e gestire ogni intervento utile a rispondere ai bisogni della collettività di volta in volta emergenti, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e a carattere sperimentale, anche avvalendosi delle tecnologie informatiche e telematiche

La Fondazione, in continuità con le finalità delle IPAB da cui deriva, opera per il miglioramento della qualità della vita, del benessere e della convivenza sociale e per la piena inclusione ed integrazione sociale di tutte le componenti della comunità, ivi comprese le risorse umane impiegate per l’erogazione dei servizi, impegnandosi nella valorizzazione del lavoro “di cura”, nell’aggiornamento e nella formazione del personale.

## **2.3 La carta dei valori della Fondazione: i diritti degli anziani dipendente**

I principi di riferimento della Fondazione sono esplicitati nella “ Carta dei diritti degli Anziani ” che costituisce il riferimento principale per quanti operano nell’Azienda per la realizzazione di servizi innovativi alla famiglia.

La Carta dei valori è stata condivisa con il personale a cui è demandato il compito di concretizzare i valori nella stessa indicati e di operare con le modalità più adeguate alla loro coerente traduzione in azioni e comportamenti:

- **Responsabilità, intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti degli ospiti in quanto soggetti deboli;**
- **Innovazione e flessibilità per essere attori del cambiamento**
- **Condivisione come elemento di facilitazione per realizzare**
- **Collaborazione con gli ospiti e i loro familiari**
- **Valorizzazione degli ospiti e dei familiari, intesi come risorsa**

- **Capacità professionale, intesa come valore che permette di: essere in grado di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili**
- **Rispetto: al centro dell' agire di ciascuno Operatore ci sono le persone considerate nella loro dignità e umanità, rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni degli Ospiti e dei Loro Familiari**
- **Trasparenza: intesa come apertura e disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano e i principi enunciati mediante la diffusione dell'informazione e la leggibilità dei risultati e dei criteri di valutazione utilizzati**

**In continuità con la Carta dei diritti degli Anziani la Fondazione ha definito il Codice di comportamento che supporti i diversi portatori di interessi nella traduzione dei principi in essa contenuti in modi di agire adeguati.**

### **3. Servizi per anziani: l'offerta**

#### **3.1 Residenza Sanitaria Assistita**

La Residenza sanitaria assistita (RSA) è una struttura **extra ospedaliera** socio-sanitaria integrata a prevalente valenza assistenziale, destinata a persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affette da patologie cronic-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La RSA fornisce agli Ospiti anziani prestazioni di tipo alberghiero, socioassistenziale e sanitario.

Nella RSA può essere riservato ai ricoveri temporanei, di norma non superiori a 30 giorni, che riguardano:

- persone anziane non autosufficienti assistite in famiglia e per le quali la famiglia, per un periodo limitato, non è in grado di fornire assistenza a causa di giustificati motivi;
- persone anziane non autosufficienti che, a seguito di dimissioni ospedaliere, non sono immediatamente assistibili a domicilio e necessitano di un periodo di convalescenza e riabilitazione.

Per rispondere in modo sempre più attento e personalizzato alle esigenze degli utenti e alle necessità assistenziali, sanitarie e sociali degli anziani che vi risiedono; la struttura è organizzata in modo tendenzialmente omogeneo in quanto accolgono persone con caratteristiche e bisogni assistenziali simili pur prevedendo una certa flessibilità al fine di

favorire, ove possibile, l'integrazione tra persone che hanno instaurato nel corso del tempo significativi rapporti personali.

Non sono presenti reparti/nuclei destinati ad accogliere esclusivamente persone affette da demenza.

### **3.2 Casa di riposo**

La Casa di Riposo è una struttura residenziale a carattere assistenziale destinata ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. La Casa di riposo fornisce ospitalità ed assistenza; offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione. Vengono fornite prestazioni di tipo alberghiero, socio-assistenziale e sanitario, erogate dalle stesse figure professionali presenti nelle strutture protette.

### **3.3 Housing Sociale**

L'obiettivo del Servizio è quello di mantenere, ovunque sia possibile, le persone autosufficienti in un ambiente domestico, evitando la definitiva istituzionalizzazione sulla base di un "Progetto individualizzato di vita e di cure", definito dai Servizi Sociali territoriali, di interventi personalizzati e di opportunità focalizzati sulla persona e/o sulla sua famiglia in un'ottica di "sistema" e di "integrazione di interventi" piuttosto che in una logica "esclusiva" e "prestazionale".

### **3.4 Accesso tramite il Servizio Sociale Territoriale**

L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolgono al Servizio sociale territoriale che compie una prima valutazione ed individua l'assistente sociale responsabile del caso che, a sua volta, elabora il primo Piano assistenziale di intervento sull'anziano. La valutazione del bisogno dell'anziano di accedere ai servizi residenziali viene effettuata da un'Unità di valutazione geriatrica (UVM).

L'accesso all' Housing Sociale è regolato dai Servizi Sociali territoriali.

### **3.5 Accesso diretto**

Per i servizi della Casa di riposo l'utente può rivolgersi direttamente alla Fondazione che, in caso di indisponibilità di posti, predispone una lista di attesa.

### **3.6 Dimissioni**

Le dimissioni dalla struttura avvengono di norma per scelta volontaria dell'ospite, che, in completa autonomia decisionale o in concorso con i familiari, scelga una diversa forma di vita; l'ospite o i familiari in sua vece sono, comunque, sempre tenuti a sottoscrivere un atto

in cui dichiarano la volontà di dimissione.

Nel caso in cui la dimissione dell'ospite non sia derivata dalla volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, essa deve essere comunicata all'interessato con nota raccomandata A.R. e concordata con le strutture dell'Azienda U.S.L., che ne ha autorizzato il ricovero ed eventualmente anche della U.S.L. 5, con l'obbligo di coinvolgere nella decisione stessa l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela legale.

La Fondazione é tenuta, comunque, a comunicare alla U.S.L. interessata l'avvenuta dimissione dell'assistito nel termine di 5 giorni dalla cessazione delle prestazioni.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, sentito il parere dell'organismo di rappresentanza degli Anziani, può allontanare e/o dimettere l'ospite, anche con provvedimento di urgenza, qualora questi:

- sia moroso nel pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi
- tenga ripetutamente una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- commetta ripetutamente gravi infrazioni al regolamento interno
- si allontani dalla struttura senza preavviso per più di 48 ore
- si assenti senza autorizzazione per un periodo superiore a 15 giorni annui

### **3.7 Prestazioni erogate nella “Residenza Sanitaria Assistita” e nella “Casa di riposo”**

Vengono erogate le seguenti prestazioni assistenziali e alberghiere, comprese nella retta:

- ospitalità ed assistenza tutelare diurna e notturna
- assistenza sanitaria assicurata dal Medico di medicina generale con una presenza almeno settimanale
- assistenza infermieristica, riabilitativa e farmaceutica [i costi relativi ai farmaci in fascia C e/o non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale non sono compresi nella retta]
- servizio di pedicure, manicure, parrucchiere e barbiere
- attività sociali e di relazione
- attività di animazione
- assistenza e/o supervisione agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc.) stimolandoli all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- fornitura del materiale necessario, compresi gli ausili per l'incontinenza

- fornitura dei pasti e loro somministrazione (prima colazione, pranzo, idratazione,cena), con possibilità di diete personalizzate
- partecipazione degli ospiti ad incontri con il territorio
- attività di riattivazione e sperimentazione di metodi innovativi per ostacolare e rallentare il decadimento psico-fisico
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere
- rifacimento letti e cambio di biancheria
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e della biancheria alberghiera
- I farmaci in fascia C sono a carico dell'utente.

### 3.8 Descrizione dei Servizi Assistenziali

All'interno dei servizi residenziali vengono erogate le prestazioni descritte di seguito:

- **Assistenza di base** Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari dell'utente, favorendone il benessere e cercando di mantenerne le capacità residue. Il servizio è erogato da Addetti all'assistenza di base (AdB) o Operatori socio sanitari (OSS), dotati di specifico titolo professionale, che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane. In particolare l'AdB/OSS provvede:
  - ✓ all'igiene personale e alla cura dell'aspetto dell'utente
  - ✓ all'alzata e alla messa a letto quotidiane
  - ✓ alla cura dell'abbigliamento dell'utente
  - ✓ all'alimentazione dell'utente
  - ✓ alla mobilitazione e al supporto alla deambulazione dell'utente
  - ✓ all'attività di socializzazione di singoli e/o di gruppi di utenti

Il gruppo degli AdB/OSS è coordinato dal "Responsabile delle attività infermieristiche,socio assistenziali e di sanificazione", cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli operatori dei servizi sopra indicati.

Il Responsabile delle citate attività pianifica le stesse, verificandone il corretto svolgimento [interventi infermieristici - assistenziali - servizi alberghieri e di sanificazione]

È il riferimento per tutte le notizie relative alla vita degli utenti ed è la figura a cui rivolgersi per le informazioni di carattere infermieristico ed assistenziale

- **Assistenza infermieristica** L'Infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli utenti in relazione all'assistenza generale infermieristica. In particolare, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è

responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico e alla equipe di valutazione delle variazioni dello stato di salute degli utenti. La presenza dell'Infermiere viene garantita 24 ore su 24 nei servizi residenziali rivolti a utenti sia autosufficienti che non autosufficienti

**Prevalentemente nella fascia diurna è presente l'Infermiere coordinatore, che si occupa di coordinare l'assistenza infermieristica, promuovendo un percorso di integrazione con le altre professionalità presenti, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio.**

- **Assistenza riabilitativa** L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche residue dell'utente. Viene erogata da Fisioterapista e comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo. Nei servizi residenziali il fisioterapista elabora, in accordo con il Medico di base e con il medico Fisiatra e, il programma di riabilitazione in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarre dagli interventi; pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive; propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. Le protesi e gli ausili vengono prescritte dal Medico Fisiatra e sono fornite dall'Azienda USL o direttamente dalla Fondazione in base alla loro tipologia
- **Assistenza medica e medico-specialistica** L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita da Medici di medicina generale o in rapporto libero professionale con accessi periodici programmati. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici sono effettuate con cadenze variabili sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie dell'anziano. I Medici di medicina generale sono presenti, non contemporaneamente, in giorni prestabiliti nella fascia diurna, compresa tra le ore 08.00 e le ore 20.00. Nella fascia notturna (20.00 – 08.30), nella fascia antimeridiana e pomeridiana del sabato (10.01 – 20.00) e in tutti i festivi l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica dell'Azienda USL. L'Azienda USL assicura l'attività di assistenza specialistica programmata sulla base delle effettive esigenze sanitarie degli ospiti, in particolare per le specialità di Fisiatria, Geriatria e Psichiatria. I professionisti vengono contattati dai medici di medicina generale ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. Per le altre specialità sono attivate prenotazioni presso le strutture ospedaliere, attivando, in caso di

necessità, appositi canali tesi a facilitare l'accesso delle persone anziane non autosufficienti nei normali ambulatori specialistici.

- **Attività di animazione** L'attività di animazione ha l'obiettivo di conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un mantenimento o un recupero delle sue capacità residue e delle sue funzioni cognitive. L'Animatore, in base ad un programma generale delle attività proposte agli ospiti, pianifica mensilmente e settimanalmente ed attua attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo. Vengono proposte: feste in occasione di ricorrenze e festività, tombola, gioco di carte, laboratori attività manuali, uscite esterne di gruppo, attività musicale.
- **Proprietà dell'utente** All'atto dell'ingresso in struttura l'utente si impegna a consegnare all'Amministrazione i documenti di seguito elencati:
  - carta di identità in corso di validità (da consegnare anche se scaduta),
  - ✓ tessera SSN
  - ✓ tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
  - ✓ libretto di pensione
  - ✓ codice fiscale
  - ✓ certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),
  - ✓ tutta la documentazione sanitaria

Tali documenti sono custoditi dall'Azienda per tutta la durata del ricovero e restituiti all'utente o ai suoi familiari in seguito a dimissioni o decesso. La Fondazione è esonerata da ogni responsabilità per l'eventuale furto, smarrimento o danneggiamento di oggetti preziosi, denaro o altri beni mobili in possesso dell'utente.

### **3.9 Altre prestazioni erogate nei servizi residenziali**

**Assistenza farmaceutica** La Fondazione provvede direttamente al reperimento dei farmaci prescritti dai Medici di medicina generale o da Medici Specialisti su ricetta nominativa, dei parafarmaci e dei presidi per l'incontinenza. I costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale o non previsti da prontuario saranno addebitati agli utenti.

Il Servizio Infermieristico provvede alla conservazione di tali prodotti, mediante un'apposita procedura di controllo.

**Servizio di barbiere/parrucchiere** Il servizio di barbiere/parrucchiere viene erogato da collaboratori esterni convenzionati con la Fondazione. La programmazione di tale servizio

viene concordata con il “Responsabile delle attività infermieristiche, socio assistenziali e di sanificazione” Per le donne viene fornito il servizio di taglio e piega dei capelli e per gli uomini il taglio dei capelli e la barba. Il costo della prestazione è compreso nella retta unicamente per gli Ospiti non autosufficienti. Eventuali altri prodotti richiesti dall'utente, sia autosufficiente che non, ( a titolo esemplificativo: tinture per capelli, fiale anticaduta, ecc.) sono, invece, a carico dell'utente stesso.

**Servizio di pedicure** Il servizio viene erogato da professionisti in possesso di specifica abilitazione. La programmazione di tale servizio viene concordata con il Responsabile delle attività sopra indicato. Il costo della prestazione per gli Ospiti non autosufficienti è compreso nella retta mentre è a pagamento per gli altri Ospiti.

Agli utenti viene contestualmente erogato, se richiesto e con onere a loro carico, anche il servizio di manicure.

**Trasporti (accompagnamenti)** I trasporti sanitari degli utenti dei servizi residenziali sono assicurati dall'Azienda USL per il tramite delle Organizzazioni di Volontariato in caso di ricovero ordinario e/o di dimissione da presidi ospedalieri pubblici o privati convenzionati. La Fondazione garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

**L'accompagnamento alle visite specialistiche programmate viene garantito dai familiari dell'Ospite o dalle Organizzazioni di Volontariato presenti sul territorio.**

In caso di invio al Pronto Soccorso, qualora il familiare sia impossibilitato o l'Ospite non abbia parenti, solo se a seguito di una valutazione sanitaria se ne manifesti la necessità, l'accompagnamento viene effettuato da una Religiosa.

In ogni caso l'accompagnamento non avviene nelle ore serali e notturne.

**Assistenza religiosa** All'interno della struttura è garantita agli Ospiti l'assistenza religiosa cattolica, viene celebrata quotidianamente la Santa Messa ed, a richiesta degli Ospiti, vengono somministrati i sacramenti della Riconciliazione, dell'Eucarestia e dell'Unzione degli infermi.

Agli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica viene garantita la completa libertà di culto.

### **3.10 Metodologia di lavoro**

Uno degli obiettivi della Fondazione, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale, è quello di erogare agli Ospiti una assistenza personalizzata. Ciò richiede, da parte di tutti

gli Operatori la capacità di creare le condizioni per lavorare con "unicità d'intenti" e "univocità di atteggiamenti". In particolare, nei servizi residenziali pianificare l'assistenza in forma individualizzata significa:

- ✓ accogliere l'Ospite attraverso il colloquio iniziale
- ✓ conoscerne le condizioni globali, anche attraverso l'osservazione quotidiana
- ✓ predisporre il Piano assistenziale individualizzato (PAI) stabilendo gli obiettivi da perseguire nonché le conseguenti azioni/attività assistenziali
- ✓ realizzare l'assistenza quotidiana multi-professionale
- ✓ valutare i risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento del PAI e la definizione di nuovi obiettivi e azioni operative.

Il Piano assistenziale individualizzato viene formalizzato attraverso la compilazione di un fascicolo composto di varie schede che fanno riferimento a singole aree d'intervento. La compilazione avviene durante specifici incontri a cui partecipano tutte le figure professionali presenti nella struttura. Il PAI viene rivisto semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a causa di cambiamenti significativi intervenuti nella situazione dell'utente. Almeno una volta all'anno il PAI viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari, ove presenti e disponibili.

**3.11 Ricoveri ospedalieri** Nel caso di ricovero in struttura ospedaliera il posto viene conservato per tutto il periodo della degenza ospedaliera.

L'onere del pagamento della quota alberghiera rimane comunque a carico dell'ospite nella misura stabilita nelle allegate scritture private di ingresso, distinte per tipologia di utenza..Il servizio Infermieristico assicura una tempestiva informazione ai familiari di riferimento dell'utente e il cambio settimanale della biancheria.

**3.12 Descrizione dei Servizi alberghieri** I servizi alberghieri comprendono:

- ✓ Ristorazione
- ✓ Lavanderia
- ✓ Guardaroba
- ✓ Pulizia e sanificazione degli ambienti
- ✓ Altri aspetti di comfort alberghiero.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni igienico-sanitarie indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita sia degli utenti sia del personale.

Tali servizi sono realizzati in parte direttamente da personale dipendente o convenzionato e in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso i

servizi sono svolti e oggetto di controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale della Fondazione.

### **3.12.1 Ristorazione**

Il servizio di ristorazione comprende le preparazioni della giornata alimentare relativa al servizio fruito - colazione, idratazione mattutina, pranzo, idratazione pomeridiana e cena - la preparazione dei locali e la somministrazione dei pasti.

La Fondazione offre ad ogni singolo utente una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi, espressione della sinergia tra le attività assistenziali e sanitarie ed il servizio di ristorazione.

Il Servizio interno di preparazioni della giornata alimentare è gestito da una ditta esterna. Sono previste verifiche giornaliere della qualità del servizio dal punto di vista dell'utente, effettuate dalla Direzione e dal personale amministrativo.

Il grado di soddisfazione dell'utente può costituire uno strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici definiti ed elaborati con la supervisione di un medico specialista in Dietistica dell'AUSL: sono costituiti da un numero minimo garantito di tipologie di pasti differenziati per consistenza e/o in base allo stato di salute e patologie degli utenti.

Il servizio è rispettoso di abitudini alimentari e di eventuali prescrizioni dovute a dettami religiosi.

A seguito di prescrizione medica il Servizio garantisce diete personalizzate e la nutrizione tramite sondino naso-gastrico o PEG.

Il Servizio di Ristorazione propone pasti nel rispetto delle stagionalità [menù invernale da Ottobre a Maggio e menù estivo da Giugno a Settembre], promuovendo percorsi che portino alla riduzione degli sprechi e dell'inquinamento ambientale.

L'ospite può consultare il menù settimanale esposto. Il menù si ripete in alternanza ogni 4 settimane

L'orario dei pasti è attualmente fissato come segue

8.30 inizio Colazione - 12,30 inizio Pranzo - 19.00 inizio Cena

I familiari e persone di riferimento per gli utenti sono tenuti a non consegnare direttamente agli Ospiti – se non previo accordo con il personale infermieristico– alimenti che potrebbero arrecare loro danni o problemi di salute.

In particolare, a seguito di consenso da parte del personale suddetto, gli alimenti permessi sono quelli sigillati, confezionati e conservabili a temperatura ambiente.

I familiari e i visitatori possono condividere il pranzo con i propri congiunti ordinando il pasto il giorno precedente al costo definito annualmente dalla Fondazione.

### **3.12.2 Guardaroba e lavanderia del corredo personale**

Al momento dell'ingresso all'utente o a un suo familiare viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per il periodo di permanenza presso la struttura.

Il tipo e numero di capi è commisurato alle esigenze dell'utente e alle sue condizioni di salute nonché alla durata del ricovero.

Per far sì che l'ospite indossi sempre vestiti puliti occorre poter disporre di un numero sufficiente di capi, pertanto la consegna dei capi nei quantitativi richiesti è necessaria per garantire un abbigliamento decoroso agli utenti.

Il servizio di Guardaroba prevede l'identificazione e la custodia dei capi di abbigliamento sia nei locali del guardaroba, sia presso i reparti/nuclei.

Ove possibile tale servizio provvede, compreso nella retta alberghiera, alla riparazione dei capi di abbigliamento con lo scopo di prolungarne il periodo di utilizzo e di adeguarli ad eventuali cambiamenti dell'utente.

Il servizio di lavanderia è interno e il lavaggio è di tipo industriale, la qual cosa comporta un'usura dei capi di norma in un anno. Pertanto per permanenze prolungate viene richiesto un ripristino annuale di alcuni capi per sostituire quelli consunti.

Nel caso in cui le condizioni dell'utente si modifichino la Fondazione può chiedere la sostituzione degli abiti consegnati con altri maggiormente adeguati alle esigenze dell'utente.

Nel caso in cui un capo di cui sia registrata la consegna al Guardaroba risulti smarrito la Fondazione provvede alla sua sostituzione senza alcun onere per l'utente. La sostituzione è concordata tra l'utente o un suo familiare e il Guardaroba.

Per tutto quanto non specificato si fa riferimento al modulo "Corredo ospite" riportato in allegato nella versione integrale, attualmente in vigore e consegnato all'utente al momento dell'ingresso.

### **3.12.3 Lavanderia di biancheria piana**

Il Servizio comprende la fornitura e il lavaggio della biancheria alberghiera (lenzuola, federe, traverse). Il servizio è compreso nella retta ed è realizzato da ditta esterna.

### **3.12.4 Pulizia degli ambienti**

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

Il Servizio è interno ed è pianificato, coordinato e supervisionato dal "Responsabile delle attività infermieristiche, socio assistenziali e di sanificazione".

**Sono previste azioni per l'allontanamento di insetti striscianti e alati con interventi mirati di disinfestazione e trattamenti programmati secondo un calendario che segue le necessità stagionali in relazione alla vita e ai cicli biologici.**

La struttura è dotata di postazioni esterne ed interne per la lotta ai roditori. Gli interventi di derattizzazione sono ciclici.

Il Servizio di disinfezione così definito permette di allontanare costantemente le eventuali presenze di infestazione normalmente viventi sul territorio.

### **3.12.5 Trasporto degli utenti**

Per gli utenti dei servizi residenziali, privi di familiari e/o diu parenti viene fornito, compreso nella retta, il trasporto necessario per il disbrigo di pratiche amministrative presso Enti pubblici o privati (es. Istituti bancari, Carabinieri, Anagrafe cittadina). Il servizio è attivato in accordo tra reparto/Religiose e l'utente fruitore.

### **3.12.6 Altri aspetti di comfort alberghiero**

La Fondazione mette a disposizione dei propri utenti prodotti e/o servizi finalizzati al miglioramento della permanenza nella struttura, compatibilmente con la loro personale sicurezza e le regole di convivenza.

#### **Prodotti forniti**

L'Azienda fornisce materassi e guanciali ignifughi e, su indicazione del Medico di medicina generale, materasso "antidecubito". Garantisce, inoltre, la fornitura di sapone, shampoo, pettini, crema idratante e tutto il necessario per la cura della persona.

#### **Personalizzazione della camera**

Per i servizi residenziali di Casa di riposo e RSA è possibile la personalizzazione della camera con proprie suppellettili, se possibile, di piccole dimensioni previo assenso da parte del "Responsabile delle attività infermieristiche, socio assistenziali e di sanificazione".E' possibile anche la collocazione di radio o televisori, compatibilmente con le esigenze di convivenza, purché di piccole dimensioni e con le caratteristiche di sicurezza previste dalle normative vigenti. La loro collocazione nella camera deve essere concordata il suddetto Responsabile.

## **Televisione**

Nelle sale soggiorno sono presenti televisori, lettori DVD e stereo a disposizione degli utenti e degli operatori per attività di socializzazione. Per i televisori sono visibili i canali disponibili gratuitamente o con canone RAI.

## **Bar e punto di ristoro**

Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori è presente un unico punto di ristoro con distributori di bevande e di snack.

## **Telefono**

Gli utenti possono effettuare telefonate personali utilizzando il telefono pubblico presente al piano secondo della struttura. Possono, inoltre, ricevere telefonate rivolgendosi agli Operatori delle Attività Assistenziali.

## **Giornale quotidiano, riviste e libri**

Sono disponibili libri, riviste e un quotidiano utilizzabili dagli utenti, dai loro familiari o dal personale per attività di socializzazione.

## **Ricevimento della posta**

Per gli utenti che hanno stabilito la propria residenza presso la struttura garantisce il ritiro della posta dal portalettere e lo smistamento agli utenti. Su richiesta dei familiari la corrispondenza viene conservata presso gli Uffici Amministrativi a loro disposizione per il ritiro. La Fondazione non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e nella lettura della posta da parte dei familiari.

## **3.13 Descrizione servizi gestionali e di supporto**

### **3.13.1 Servizi gestionali**

La gestione dei servizi erogati dalla Fondazione è garantita dalle seguenti figure professionali.

**Direttore della Fondazione con funzioni di coordinatore** delle figure professionali presenti nella Fondazione [in qualità di dipendenti, di collaboratori, in convenzione ed in rapporto libero professionale] **e garante della loro integrazione professionale, finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'Ospite residente**

**Responsabile degli adempimenti finanziari e contabili nonché della gestione amministrativa degli Ospiti**

**Responsabile del personale interno, in convenzione ed in rapporto libero professionale**

**Responsabile della gestione dei servizi infermieristici, di assistenza e di sanificazione:** si occupa, in particolare, del coordinamento e dell' integrazione professionale tra le varie figure professionali (Infermieri, Addetti all'assistenza, Addetti alla sanificazione, Fisioterapisti).

**Responsabile dell'Animazione:** pianifica le attività di animazione e supervisiona la loro realizzazione.

### **3.13.2 La formazione del personale**

La Fondazione è un'organizzazione di servizi alle persone non autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e autosufficienti. La professionalità e il comportamento dei singoli operatori è, conseguentemente, una componente essenziale della qualità dei servizi erogati, ponendo particolare attenzione alla competenza e alla capacità dei professionisti ed agendo sulla condivisione delle politiche e obiettivi della Formazione.

La formazione e l'aggiornamento rappresentano un elemento basilare per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia del miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione degli utenti.

### **3.13.3 Servizi amministrativi**

**Relazioni con il pubblico** Fornisce al cittadino/utente le informazioni sui servizi offerti e sulle attività della Fondazione

**Orario di apertura al pubblico:**

**dal Lunedì al Venerdì 08:00 – 13:00; 14:00 – 18:00**

**Sabato 08:00 - 13.00**

**Protezione dei dati personali:** in ottemperanza al DLgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" la Fondazione adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli Ospiti. In particolare, vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali ed il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

**Accesso ai documenti amministrativi:** è attivato mediante richiesta scritta da parte dell'interessato. Eventuali costi sono a carico dell'utente.

### **3.13.4 Servizi di supporto**

**Portineria:** il personale addetto alla portineria si occupa di regolamentare gli ingressi e le uscite dei visitatori

**Manutenzione:** è presente un Servizio interno di manutenzione delle attrezzature, degli immobili, delle pertinenze e degli impianti tecnologici.

**Custodia di denaro e oggetti preziosi:** Gli Ospiti, sotto la propria responsabilità, possono trattenere con sé o nella propria camera danaro e oggetti di valore

### **3.14 Costo dei servizi**

#### **Residenza Sanitaria Assistita e Casa di riposo**

**Retta** La quota delle attività a rilievo sanitario è sostenuta dal Sistema Sanitario Regionale.

La retta alberghiera è a carico dell'utente e il suo importo è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione

Sulla base reddituale dell'utente l'AUSL 5 Zona Valdera può sostenere in tutto o in parte di tale importo.

In caso di ricovero ospedaliero la retta alberghiera viene decurtata nelle misure indicate nelle scritture private di ammissione allegate.

Una parte dei posti sono convenzionati con l'Azienda USL 5 Zona Valdera.

La quota relativa alle attività sanitarie è a carico del Sistema sanitario regionale.

Il pagamento viene effettuato per cassa in contanti di valore inferiore ad Euro 1.000,00=, con assegni, con bollettino postale o con bonifico bancario.

**Deposito cauzionale** Per tutti i servizi residenziali erogati all'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale pari a una mensilità della retta alberghiera. Il deposito non è produttivo di interessi.

**Tempi di addebito della retta** Per tutti i servizi residenziali erogati il pagamento della retta e di eventuali spese aggiuntive per servizi non compresi nella retta è effettuato entro il giorno 10 del mese di erogazione del servizio.

**Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, disabili e i loro familiari** Gli Ospiti possono detrarre o dedurre le spese di assistenza sanitaria definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari. Per potere detrarre o dedurre tali somme è necessario che l'Ente al quale l'utente paga la retta emetta una apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.

La certificazione è emessa dalla Fondazione per le attività residenziali, su richiesta specifica dell'interessato (utente o familiare che ha sottoscritto la scrittura privata di ammissione) che autocertifichi chi effettivamente ha sostenuto le spese di assistenza, pagando la retta.

### **3.15 Modalità di partecipazione della famiglia degli Ospiti**

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e gli operatori, perché il familiare è parte della storia e del vissuto dell'anziano.

La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'anziano è finalizzata a promuovere un' alleanza terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce, insieme agli operatori, alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano.

Nei servizi residenziali, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato del loro anziano. All'incontro partecipano alcuni membri dell'equipe che redige il PAI; il familiare viene informato e coinvolto sugli obiettivi previsti dal piano, nonché sulle decisioni assistenziali e sanitarie adottate per il raggiungimento di tali obiettivi. Tale condivisione avviene con cadenza almeno annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. I membri dell'equipe; in generale le figure professionali operanti nei reparti sono, comunque, sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti.

La Fondazione si impegna, inoltre, a fornire informazioni sulle iniziative interne ed esterne rivolte alla cittadinanza e inerenti alle tematiche sopra citate.

Gli ospiti e/o i loro familiari che intendono avvalersi della collaborazione di badanti e/o collaboratori devono darne preventiva comunicazione alla Direzione, indicando le generalità del soggetto che intendono incaricare, richiedere la relativa autorizzazione e sottoscrivere una dichiarazione con la quale esonerando la Fondazione da qualsiasi responsabilità, civile e penale, per infortuni e/o danni che tali soggetti potessero arrecare, nell'esercizio del loro incarico, all'ospite, a se stessi ed a terzi e stipulare apposita polizza assicurativa.

**I familiari o i loro delegati (badanti–accompagnatrici ecc), i parenti, gli amici ed i visitatori degli Ospiti possono accedere alla struttura liberamente dalle ore 08:00 alle ore 22:00 di ogni giorno, nel rispetto di quanto di seguito indicato.**

Il personale infermieristico è tenuto ad informare i familiari di eventuali necessità dell'ospite, con particolare riferimento al ripianamento del corredo personale e di prescrizioni terapeutiche che prevedono il pagamento a carico dell'ospite nonché dei relativi termini di pagamento .

**E' vietato, a familiari, badanti, amici e visitatori:**

- a) **non aderire all'invito di uscire dalla camera quando sono prestate attività professionali sull'Ospite o dal Medico curante o da Infermieri o da Osa;**
- b) **interferire sull'operato professionale del personale addetto al servizio infermieristico e/o all'assistenza;**
- c) **entrare nei refettori**
- d) **somministrare agli ospiti farmaci**

**La partecipazione dei familiari è prevista durante l'effettuazione di alcune attività socio-assistenziali, quali, ad esempio, la somministrazione del pasto, dove il familiare aiuta l'anziano nell'alimentazione, l'accompagnamento a visite esterne, la condivisione dei momenti di socializzazione proposti dalla Fondazione.**

**È possibile pranzare e/o cenare nel centro con i propri congiunti, prenotando il pasto entro il giorno precedente e pagando in quella sede il corrispettivo.**

**È fatto divieto assoluto di fumare all'interno dei locali della struttura.**

#### **Permessi di uscita/libertà personale**

**La Fondazione garantisce assistenza e vigilanza agli utenti dei servizi residenziali ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale.**

Tutti gli utenti possono uscire liberamente dai Centri servizi [soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale] previa valutazione sanitaria e rilascio di un apposito modulo firmato dall'Infermiere in servizio e consegnato all'utente stesso o al familiare/accompagnatore. È auspicabile comunicare con anticipo l'uscita e l'orario di rientro.

#### **3.16 Organismo di rappresentanza degli Ospiti**

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria e dei servizi gestiti nella struttura, è istituito un Organismo di rappresentanza, i cui membri sono designati dall'Assemblea degli Ospiti della Fondazione, con il compito di fornire al Presidente, al Consiglio di Amministrazione ed alla Direzione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi e dei progetti ipotizzati.

Il Comitato di rappresentanza degli Anziani è composto da sei rappresentanti eletti dall'Assemblea degli Ospiti della Fondazione, dei quali tre in rappresentanza degli ospiti e tre dei loro Familiari. I componenti eleggono il Presidente tra i nominati e rimangono in carica per tre anni consecutivi.

L'Organismo di rappresentanza ha come compiti fondamentali, tra i tanti:

- collaborare per rendere possibile l'attuazione della più elevata cultura della salute, fondamento ed obiettivo, unitamente alla qualità dei servizi socio-assistenziali e sanitari, della Fondazione
- promuovere un rapporto di costante e reciproco rispetto ed efficace collaborazione fra gli operatori e gli utenti dei servizi erogati nella struttura
- costituire all'interno della realtà in cui vive ed opera lo strumento privilegiato per dare voce ed ascolto alle richieste e ai rilievi degli utenti, per far conoscere il loro giudizio e, quindi, ricercare il modo migliore per modificare ciò che, di volta in volta, non si ritenga funzionante in maniera ottimale
- fornire agli Organi della Fondazione ed alla Direzione suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività comunitarie, alla mensa, agli orari ed all'accesso ed utilizzo degli spazi comuni
- indicare quali attività culturali o ricreative siano da sostenere ed effettuare allo interno della residenza e a quali, se organizzate all'esterno, si debba consentire e rendere possibile la partecipazione degli ospiti in grado di fruirne

### **3.17 Volontariato**

Attualmente non sono presenti nella struttura Organizzazioni di volontariato né singoli volontari che possano contribuire allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una struttura a rete.

L'obiettivo è quello di promuovere tali presenze per maggiormente integrare i servizi pubblici con quelli privati a favore della popolazione anziana istituzionalizzata, attraverso progetti socio assistenziali e socio-culturali che puntino alla socializzazione e all'integrazione con il territorio e con la comunità circostante.

Le attività che potranno svolgere i volontari saranno di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività di svago e socializzazione per gli ospiti. Una delle principali attività di svago è l'organizzazione di feste per i compleanni con cadenza mensile. La possibilità di ballare, cantare, ascoltare musica, servirà per dare all'anziano nuovi stimoli e nuovi interessi, rendendo più accettabile, soprattutto per chi è ancora autonomo dal punto di vista cognitivo, la permanenza in struttura.

### **3.18 Servizio civile volontario**

Il Servizio civile è la possibilità messa a disposizione dei giovani dai 18 ai 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno di solidarietà inteso come servizio per il bene di tutti e, quindi, come valore della ricerca di pace.

Il servizio civile volontario garantisce ai giovani una forte valenza educativa e formativa, è un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese. I ragazzi e le ragazze, di età compresa tra i 18 e 28 anni, di cittadinanza italiana, interessati al Servizio civile volontario possono partecipare ai bandi di selezione dei volontari pubblicati nella Gazzetta Ufficiale.

#### **4. Meccanismi di tutela e di verifica della qualità dei servizi forniti**

##### **4.1 L'ascolto degli utenti**

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con gli utenti – in quanto clienti, cittadini e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio
- di presentare reclami e di ricevere risposte
- di fare proposte di miglioramento

La Fondazione si sente impegnata, pertanto, a raccogliere e a verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” delle prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni importanti per risolvere rapidamente il caso specifico
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese degli utenti, ai fini del miglioramento
- conoscere i bisogni, le domande non rilevate e le attese degli utenti verso il servizio

##### **4.1.1 Strumenti e modalità**

La Fondazione ha predisposto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto degli utenti sia di essere ascoltati che di essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei servizi.

Questi sono:

- **suggerimenti, segnalazioni, reclami** [mediante compilazione del modulo “Segnalazioni”- lettera in carta semplice - segnalazione telefonica - segnalazione tramite posta elettronica] che possono essere presentati direttamente al Responsabile del Servizio Infermieristico, agli Uffici Amministrativi e alla Direzione o con l' utilizzo delle cassette adibite alla raccolta delle segnalazioni.
- **indagini di soddisfazione**

Secondo il tipo di segnalazione viene avviato il procedimento più adeguato:

- **Suggerimenti:** vengono sottoposti a valutazione da parte della funzione aziendale competente e, nel caso viene individuata una fonte di miglioramento per le attività svolte dalla Fondazione, viene avviata un'azione strutturata, monitorata dall'Ufficio
- **Qualità:** le valutazioni effettuate a seguito della segnalazione vengono portate a conoscenza dell'utente/cittadino che le ha effettuate
- **Reclami:** per quelli di semplice e immediata soluzione chi ha ricevuto il reclamo dà una pronta risposta al reclamante; nei casi più complessi l'Unità organizzativa interessata predispone l'attività istruttoria, acquisendo gli elementi necessari per la formazione di relazioni o pareri per la Direzione, la quale predispone una lettera di risposta all'utente entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo. Se ritenuto necessario La Direzione fa seguire al reclamo azioni correttive per evitare il ripetersi di fatti analoghi o azioni per migliorare i servizi erogati.

#### **Indagine di soddisfazione degli utenti**

Annualmente viene effettuata un'indagine di rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e del personale di cui viene data informazione agli stakeholder **(Ospiti e Loro Familiari, Organismo di rappresentanza degli Ospiti, Componenti dell' Assemblea Generale della Fondazione, Consiglio di amministrazione)**

Sulla base delle informazioni derivanti dall'indagine vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

#### **4.2 Il Sistema di gestione per la qualità**

**Il Sistema di Gestione della qualità è lo strumento attraverso il quale la Fondazione, con il coinvolgimento delle professionalità interne, migliora la soddisfazione degli Ospiti/utenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse disponibili.**

Il **metodo adottato** è quello dell' **“approccio sistemico alla qualità”**, secondo il quale il raggiungimento dei requisiti di qualità stabiliti può essere conseguito non tanto o, meglio, non solo, controllandoli direttamente **bensì gestendo opportunamente le risorse e i processi aziendali di realizzazione del servizio secondo un “modello di sistema” mediante:**

- L'individuazione di soluzioni organizzative
- La definizione dei metodi di lavoro
- La dotazione tecnologica e strumentale
- La formazione e l'aggiornamento del personale

- La comunicazione interna
- La gestione del rischio
- La gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro
- La comunicazione con gli utenti.

**Monitoraggio del servizio erogato:** avviene attraverso la rilevazione sistematica presso ogni unità operativa di eventi significativi e/o prestazioni erogate, effettuata dal Responsabile dei rispettivi servizi. Gli esiti della rilevazione sono verificati mensilmente dalla “Conferenza dei Responsabili dei Settori”.

**Il confronto con gli standard interni dei servizi evidenzieranno le aree critiche e/o migliorabili, che saranno oggetto di specifici progetti di miglioramento.**

**Verifica dei processi:** avviene tramite verifiche della qualità che consentono un esame oggettivo e sistematico di quanto realizzato dai settori aziendali. La “Conferenza dei Responsabili dei Settori”, con l'intervento del Presidente e del Vice Presidente della Fondazione, esamina la coerenza lavoro svolto con le linee stabilite (istruzioni, procedure, linee guida) e, valuta l'efficacia di ciò che viene realizzato. Le carenze riscontrate e le opportunità di miglioramento vengono formalmente evidenziate al responsabile competente.

**Verifica degli obiettivi pluriennali ed annuali della Fondazione definiti dai documenti di programmazione approvati dall'Assemblea Generale della Fondazione:** il loro raggiungimento viene verificato sulla base di indicatori oggettivi dal Direttore Generale *(trimestralmente e annualmente)*.

**Monitoraggio/ascolto dell'utente:** Fondamentale per reperire elementi sulla qualità attesa e percepita e, quindi, su eventuali elementi di insoddisfazione o aspettative differenti dagli standard definiti, come dettagliatamente riportato nel paragrafo 4.1.

**Miglioramento della qualità dei servizi e dei processi:** Sulla base delle attività di verifica vengono definite azioni adeguate per allineare i processi alle performance attese e/o per migliorare le prestazioni dell'organizzazione. In allegato sono riportati gli indicatori di qualità che forniscono una dimensione qualitativa di alcune caratteristiche del servizio.

**La verifica dell'attuazione della carta dei servizi e dell'andamento degli indicatori di qualità dei servizi è effettuata, nell'ambito del processo di Pianificazione e Rendicontazione.**

Annualmente, in sede di predisposizione del Bilancio di esercizio viene predisposta una relazione sullo stato di attuazione della carta dei servizi, sull'andamento degli indicatori definiti e sullo stato di soddisfazione degli Ospiti/ utenti.

Tale momento di verifica costituisce la base per l'individuazione degli impegni per l'esercizio successivo e dei programmi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati con riferimento a quanto riportato nella Carta dei servizi.

## **5. Documentazione/modulistica**

### **5.1 Documentazione allegata alla Carta dei servizi**

- **Domanda di ammissione**
  - **Scrittura privata di ammissione stipulata con l'Ospite/utente e documentazione correlata [differenziata per tipologia di Ospite]**
  - **Scheda corredo ospite**
  - **Consenso al trattamento dei dati personali**
  - **Servizi aggiuntivi attivabili e relativi costi in aggiunta alla retta**
  - **Regolamento di gestione**

### **5.2 Documentazione consultabile**

- **Obiettivi pluriennali ed annuali**
- **Indicatori di qualità**
- **Convenzioni con Azienda USL 5 Zona Valdera**
- **Carta dei diritti dell'Anziano Dipendente**
- **Codice di comportamento**
- **Fascicolo informativo sulla figura dell' "Amministratore di sostegno"**

## **6. Pubblicità della Carta dei servizi**

**La carta dei servizi ed il Regolamento di gestione:**

- 1. saranno pubblicati sul sito web**
- 2. saranno consegnati ad ogni Ospite ed a chiunque ne faccia richiesta**
- 3. sono stati consegnati agli attuali Ospiti della Fondazione**
- 4. sono disponibili per la visione presso la sede della struttura e gli Uffici Amministrativi**

## **7. Indicatori di qualità dei servizi**

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE MODALITÀ DI VERIFICA**

**Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, talvolta, già completamente raggiunti e garantiti agli Ospiti utenti, mentre, in altri casi, sono**

**impegni per il futuro che richiederanno, da parte della Fondazione, sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.**

**Il perseguimento ed il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni, rappresenta la priorità e la traduzione operativa della mission della Fondazione.**

**E' di fondamentale importanza stabilire gli strumenti organizzativi e le modalità di rilevazione delle informazioni e dei dati relativi ad ogni standard.**

**Gli standard che, al momento, La Fondazione intende formalizzare e sui quali si impegna nei confronti degli Ospiti utenti e dei cittadini hanno come riferimento alcune aree specifiche del servizio**

- **Prestazioni assistenziali**
- **Prestazioni alberghiere**
- **Diritto all'informazione**
- **Personalizzazione / Umanizzazione**