



Carta dei Servizi DI ASSISTENZA SOCIALE E SOCIO-SANITARIA

**della RSA “Silvio Silvatici”
Istituto Campostrini -**

Rev. 0 del 18 novembre 2022

SOMMARIO

PREMESSA	3
Che cosa è la Carta dei Servizi?	4
Mission dei servizi	4
Ente gestore	5
Normativa di riferimento	5
SEZIONE PRIMA	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	7
IDENTITÀ E FINALITÀ GENERALI	7
1. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	7
2. ORGANIZZAZIONE INTERNA	8
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	8
4. IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ	9
5. PRINCIPI FONDAMENTALI	9
6. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA	12
7. L'AUTONOMIA DELLA PERSONA	14
SEZIONE SECONDA	15
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI	15
1. Tipologia dei servizi	15
2. Le rette	15
3. Modalità organizzative	16
3.1 Risorse umane	16
4. Specificità del servizio offerto	17
5. Assistenza religiosa	17
6. Servizio parrucchiere, pedicure, varie	17
7. Ammissione al servizio	18
8. Visite per le strutture residenziali	18
9. Modalità di incontro individuale e di gruppo	18
10. Sede legale	19
11. Pagamento delle rette	19
12. Informazioni	19
SEZIONE TERZA	20
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	20
1. Fattori e standard di qualità	20
2. Impegni e programmi	20
SEZIONE QUARTA	21
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	21
RECLAMI	21

PREMESSA

Gentile utente,

Le presentiamo la Carta dei servizi socio-sanitari offerti dalla nostra RSA “Silvio Silvatici” – Istituto Campostrini (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 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 alla direzione ai sensi delle relative procedure.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione

Cordialmente

*La Direttrice
Sr. Biatris Vatamanelu*

Che cosa è la Carta dei Servizi?

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

la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende ispirarsi e uniformare l'erogazione dei servizi;

le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore e le modalità di accesso;

procedura di presa in carico dell'utenza e la diffusione delle informazioni;

la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere e le modalità operative impiegate;

le caratteristiche delle prestazioni e servizi erogati, nonché le modalità organizzative;

le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino/utente rispetto ai disservizi e le modalità e procedure per presentare i reclami;

le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore, di monitoraggio dei servizi e di integrazione con il contesto familiare, sociale ed istituzionale del territorio.

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

Con la Carta dei Servizi, la Residenza mette a disposizione dell'utente e suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e i vari servizi erogati.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale 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 Residenza mira a favorire l'integrazione dei servizi con le locali realtà sociali, 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 si impegna ad aggiornarlo continuamente.

Mission dei servizi

La MISSION della Residenza è: attenzione e cura alla persona attraverso spazi e tempi di cultura, riconoscimento e valorizzazione individuale e qualità assistenziale.

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

anche cognitivo-comportamentali e relazionali nell'ottica di assicurare agli stessi un alto livello di cura, assistenza e stile di vita.

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

Ente gestore

Le Suore Campostrini – Sorelle Minime della Carità di Maria Addolorata - con sede in Verona – sono una Congregazione religiosa non profit che opera a livello nazionale e internazionale nel campo educativo ponendo una particolare attenzione alle fasce più deboli: i giovani e gli anziani.

Fondata a Verona nel 1822 da **Teodora Campostrini** è fornita di personalità giuridica fin dal 29 luglio 1949 con D.P.R. n° 656.

L'ente ha al suo vertice la Superiora Generale e il Consiglio Generale composto da sette membri. La direttrice della struttura e i referenti religiosi dei vari servizi vengono nominati dalla suddetta direzione dell'Istituto; i referenti laici invece vengono nominati dalla società di servizi esterna Salus srl, alla quale è stata appaltata la gestione del personale assistenziale, infermieristico, di pulizia e cucina.

L'organizzazione generale ha una impostazione gestionale segnatamente collegiale ed affidata ad un Organo di coordinamento composto dai responsabili dei servizi dell'Impresa Salus e dell'Istituto Campostrini che ha funzione di supporto alla Direzione della struttura. Inoltre, in struttura è attiva una metodologia di lavoro in equipe finalizzata a valorizzare l'apporto che ogni dipendente può assicurare per la crescita dell'ente e della qualità dei servizi offerti.

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 Accreditoamento 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 (Accreditoamento 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, Accredimento 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

La RSA "Silvio Silvatici" prende vita per iniziativa della Signora Elisa Schmitz, la quale, per volontà del marito defunto, inizia nel 1952 ad accogliere signore anziane nella casa che lei stessa aveva fatto costruire.. Nel gennaio del 1958 chiede alle Suore Campostrini di Vicopisano di occuparsi dell'assistenza alle signore residenti in questa modesta Casa di Riposo. Alla morte della Signora, avvenuta a Vicopisano nel dicembre 1969, la Casa di Riposo viene donata alla "Congregazione Sorelle Minime della Carità di Maria Addolorata – Istituto Campostrini" di Verona che tutt'ora la cura e la gestisce.

IDENTITÀ E FINALITÀ GENERALI

La RSA "Silvio Silvatici" - Istituto Campostrini svolge attività socio-educativa, assistenziale e sanitaria rivolta a persone anziane non autosufficienti.

L'elemento qualificante è costituito e caratterizzato da un'attenzione particolare al bisogno di pienezza e di realizzazione di vita della persona anziana. L'evoluzione, il miglioramento della vita, infatti, è sempre presente nella persona umana come bisogno fondamentale, fino alla conclusione della propria esistenza.

Un primo aspetto, pertanto, è rappresentato da una costante attenzione ai bisogni delle ospiti, non solo dal punto di vista di una assistenza infermieristica qualificata, ma anche come offerta di una presenza umana significativa sul piano della comunicazione, della relazione come momento di sostegno, di supporto quotidiano che svolga l'importante funzione di rassicurazione e garanzia affettiva.

La RSA "Silvio Silvatici" - Campostrini si qualifica, quindi, per il particolare modo di "operare" e per l'efficacia del modo di "agire" l'assistenza, la quale si basa - partendo dalla premessa di ***saper promuovere tutte le possibilità delle ospiti e realizzare per mezzo della relazione tra le ospiti e l'equipe operativa e tra le ospiti stesse, la possibilità di apprendere*** - sull'attivazione di strategie diverse per stimolare apprendimenti a valenza diversificata: motoria, relazionale, operativa, riflessiva, di preghiera.

1. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La RSA "Silvio Silvatici", già in possesso dell'autorizzazione al funzionamento come RA rilasciata dal Comune di Vicopisano il 4 gennaio 1994 protocollo N° 1/1995, ha ottenuto autorizzazione al funzionamento come RSA in data _____ prot. _____.

E' inoltre in possesso di autorizzazione sanitaria per l'esercizio della cucina e della mensa rilasciata dal Comune di Vicopisano N° 40 del 3 settembre 1990.

In ambito residenziale dispone di 35 posti letto per ospiti non autosufficienti.

E' perfettamente integrata nel contesto territoriale e funge da punto di riferimento per molti abitanti anziani della zona.

L'edificio, ben distribuito, è strutturato su due piani e su strutture esterne che comprendono alcuni servizi. A piano terra sono situati la cucina, la dispensa, la lavanderia, il magazzino, la portineria, la sala da pranzo, l'amministrazione, la chiesa, la sala di accoglienza, la palestra, l'ambulatorio medico e la sala fisioterapia.

La sala per il tempo libero e la sala per la cura della persona sono al primo piano.

Le camere degli ospiti si trovano al piano terra e al primo piano.

Dispone di molti spazi collettivi arredati con mobili funzionali e confortevoli e abbelliti con quadri che rendono l'ambiente accogliente. Ogni piano è dotato di un bagno assistito.

E' attrezzata con un ampio giardino, ricco di varietà di fiori e di alberi.

Ascensore interno, montalettighe esterno, ampi e luminosi corridoi rendono agevoli tutti i percorsi all'interno della struttura.

Le ospiti, i loro familiari ed amici possono usufruire della sala di accoglienza e del giardino della struttura.

Dispone di 9 camere singole con bagno interno, 10 camere doppie con bagno, 6 camere con bagno esterno. Tutte le camere sono dotate di un sistema di chiamata infermieristica, antenna TV, sistema antincendio. In ogni corridoio è presente un telefono a disposizione degli ospiti. Tutti gli ambienti si affacciano su terrazzi ampi e sui giardini.

2. ORGANIZZAZIONE INTERNA

Superiora Generale dell'ente gestore Istituto Campostrini:	<i>Anisoara Sandru</i>
Legale Rappresentante:	<i>Bruna Verzè</i>
Responsabile della Struttura:	<i>Biatris Vatamanelu</i>

La RSA "Silvio Silvatici"- Istituto Campostrini ha al suo interno un'organizzazione che fa riferimento all'ente gestore Istituto Campostrini. Il direttore è nominato dalla Superiora Generale dell'Istituto e i servizi erogati vengono coordinati in accordo con la Impresa Salus, mediate l'individuazione di vari responsabili ed una modalità operativa fondata sulla metodologia di lavoro in equipe condivisa, ad ogni livello operativo. Per gli altri aspetti interni si rinvia al Capitolo dedicato ad Organizzazione dell'ente.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

I Servizi erogati hanno carattere di continuità nel senso che sono attivi 365 giorni l'anno (feste e domeniche comprese) secondo gli orari indicati.

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

- 1)** Potenziamento delle capacità fisiche residue degli utenti dei vari servizi;
- 2)** Potenziamento delle capacità cognitive e psico-relazionali-affettive-comunicative degli utenti;

- 3) Mantenimento e miglioramento dell'identità di ogni persona e l'autonomia
- 4) Mantenimento dei rapporti familiari e parentali-amicali quale rete di sostegno e di supporto;
- 5) Valorizzazione di un ambiente di vita tranquillo, sereno ed a dimensione familiare;
- 6) Svolgimento di tutti i servizi socio-sanitari nelle modalità e forme richieste dalla normativa di settore e secondo alti canoni qualitativi, innovativi e sperimentali;
- 7) 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;
- 8) Valorizzazione della dimensione culturale e spirituale degli utenti nell'ottica di un servizio completo alla persona umana;

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. Particolarmente importanti, in questa ottica, sono le modalità di monitoraggio del servizio che si fondano essenzialmente sui seguenti strumenti adottati in relazione a tutte le tipologie di servizio offerto:

- 1) Incontro per valutare il gradimento del servizio da parte degli utenti/questionario gradimento utenti;
- 2) Questionario di gradimento del servizio da parte dei familiari;
- 3) Raccolta ed analisi delle schede reclamo presentate ai sensi di specifiche procedure;
- 4) Valutazione congiunta degli obiettivi di qualità raggiunti;
- 5) Valutazione congiunta degli obiettivi del Piano e Politiche Complessive;
- 6) Valutazione del clima interno;
- 7) Confronto periodici con i familiari degli utenti;
- 8) Analisi dei reclami ricevuti.

La qualità è assicurata da una intensa attività di programmazione, progettazione e monitoraggio coniugato ad ogni livello interno e dall'istituzione di un organo di coordinamento, composto in modalità multidimensionale, che supporta la direzione nella gestione generale dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

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

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 ISPIRAZIONE CATTOLICA

La RSA è di chiara ispirazione cattolica. Lo spirito cristiano è il valore principe, il pilastro che sorregge l'organizzazione delle relazioni quotidiane, dell'orientamento del pensiero al suo interno, perché essa è impegnata nel difficile compito di offrire strumenti atti a costruire comprensione e consapevolezza del significato del bene, del valore dell'amore, del senso del condividere, intrattenendo relazioni rispettose, collaborative e inclusive con gli altri. L'RSA, attraverso ogni operatore, è impegnata a vivere e trasmettere questi valori nelle interazioni e relazioni con le ospiti chiamati ad essere reale testimonianza dei valori cristiani attraverso il loro patrimonio interiore e la pratica di una relazione di elevata qualità morale ed etica. La Residenza, per sua natura e funzione, lavora per individuare percorsi, strategie, modalità, metodologie idonee ed adeguate come supporto della persona nella sua dignità inalienabile e i loro diritti e a formare alla migliore conoscenza ed espressione di sé e alla conoscenza dei valori universali, dei valori cristiani, per renderli fondamento e cardine dell'esistenza fino alla fine.

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. Le ospiti sono avvicinate come persone che necessitano, sì di assistenza, ma con una visione d'insieme nel rispetto della 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.

5.2 EGUAGLIANZA

I servizi offerti dalla RSA 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 delle ospiti e delle loro condizioni di vita.

Il personale prende in considerazione l'individuo come "persona" nella complessità di bisogni di natura sanitaria e sociale, fisica, relazionale, comunicativa ed anche spirituale.

5.3 IMPARZIALITA'

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

5.4 CONTINUITA'

Tutte le prestazioni svolte dal personale della RSA "Silvio Silvatici" vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

5.5 UMANITA'

L'attenzione centrale degli operatori 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. Ogni ospite della Casa ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

5.6 PARTECIPAZIONE

All'ospite viene garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Direzione 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 dei reclami avanzati ai sensi delle relative procedure.

5.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

La Direzione garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

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

Informazione

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

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

La RSA assicura un costante confronto 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 generale ad un incontro costante con tutte le istanze.

Accoglienza

L'accoglienza nella struttura è svolta dalle responsabili religiose incaricate, dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari.

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

Tutela

La funzione relativa alla tutela dell'utente è assolta attraverso il costante monitoraggio della Direzione che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, non conformità, riceve i reclami e provvede a garantire le decisioni in merito;

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

Partecipazione

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

6. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Carta dei diritti della persona anziana

La Direzione 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, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza; di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

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 stessa.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore.

Diritto alla critica

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

Diritto al rispetto e al pudore

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

Diritto di riservatezza

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

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa. L'Istituto Campostrini 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

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

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

1. Tipologia dei servizi

In questa sezione sono indicate le principali caratteristiche dei servizi erogati dall'ente RSA "Silvio Silvatici" – Istituto Campostrini: struttura per anziani non auto-sufficienti, modulo base, accreditata per la non autosufficienza, ex LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020, inserita all'interno della rete dei servizi pubblici alla persona ai sensi dei DGRT 398/15 e 995/16. 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 una parte delle attività, di appositi spazi per incontro familiari, cappella, sala mortuaria e locale amministrativo. Presso la struttura prestano loro particolare servizio volontario le Suore Campostrini. Tutto il personale è dipendente della impresa Salus s.r.l., alla quale l'Istituto Campostrini ha appaltato questo servizio al fine di assicurare la continuità assistenziale, minimizzando i casi di turn-over degli operatori;

L'accesso ai servizi 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 interno dell'Istituto Campostrini.

2. Le rette

Le rette private variano in base alla camera scelta (ad uno o a due letti), in base al periodo e in base alla tipologia dei servizi richiesti, come indicato di seguito:

100,00/110,00 euro giornaliera in regime privato, camera doppia;

110/120 euro giornaliera in regime privato, camera singola;

Per le persone in regime convenzionato la quota a carico dell'ospite varia da 45 a 80 euro al giorno;

Il relativo Regolamento interno stabilisce rette differenziate per utenza temporanea nei mesi estivi:120/140 euro per persone in regime privato temporanea.

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;

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 può avvenire dunque sia in regime privato sia in regime convenzionato-voucher secondo le specifiche modalità di presa in carico determinate dal

Regolamento interno di struttura che sono liberamente consultabili anche sul sito internet dell'Istituto Campostrini(VR)

3. Modalità organizzative

I servizi sono così organizzati:

La Direzione generale dell'Istituto Campostrini sovrintende e coordina l'intera gamma di servizi offerti dalla Residenza, anche mediante l'appalto dato all'impresa Salus.

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. C'è un organo di coordinamento, le figure responsabili si riunisce periodicamente con la finalità di favorire lo scambio di informazioni, il lavoro di equipe, la progettazione congiunta, il monitoraggio ed il miglioramento continuo del servizio offerto. Oltre a tale momento di lavoro congiunto si svolgono almeno trimestralmente le riunioni di equipe di struttura cui partecipano tutti gli operatori addetti e l'intera programmazione assistenziale è svolta in modalità condivisa tra gli operatori – sociali e sanitari – addetti;

Le caratteristiche salienti del modello organizzativo sono:

- Organizzazione del servizio in maniera da rispettare di un ritmo di vita più vicino possibile a quello ordinario della famiglia nel pieno rispetto delle abitudini di vita degli ospiti;
- Presenza, per ciascun utente, di una cartella compilata e costantemente aggiornata dalle varie figure professionali presenti secondo un approccio multidimensionale e personalizzato alle problematiche;
- Compilazione di un registro presenze degli ospiti;
- Compilazione di un registro del passaggio delle consegne tra gli operatori;
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente;
- Presenza di un Regolamento interno;
- Presenza di documenti, protocolli e procedure redatti ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. Reg. 86/R del 2020.

3.1 Risorse umane

La RSA "Silvio Silvatici" è amministrata e gestita dall'Istituto Campostrini, ha come rappresentante legale (sr. Fernanda) Bruna Verzè

Il Direttore locale dà le direttive per la 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 RSA, 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 vengano condotte secondo i principi di efficacia, efficienza e trasparenza, implementando il controllo delle attività e

l'attività dei responsabili dei vari settori in collaborazione con l'ente gestore e, limitatamente alla gestione del personale assistenziale, con l'impresa Salus.

I servizi erogati prevedono l'intervento, oltre che della Direzione e del Coordinamento, anche delle seguenti figure professionali:

- a) Operatori generici;
- b) Operatori assistenza di base e socio-sanitari (OSS-ADB);
- c) Infermiere;
- d) Fisioterapisti;
- e) Educatori/Animatori;

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 del Consiglio di Congregazione.
- b) Riunione dell'organo di Coordinamento dei responsabili dell'Istituto e l'impresa Salus;
- c) Riunione di equipe interna della struttura; all'interno del quale vengono prese le decisioni fondamentali di organizzazione dei servizi
- d) Programmazione e progettazione PAI.

4. Specificità del servizio offerto

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

5. Assistenza religiosa

La Cappella è dotata di accesso interno per le ospiti; il servizio di assistenza spirituale è garantito dal sacerdote della parrocchia o da incaricati della Diocesi.

I fedeli di altre confessioni religiose possono richiedere la presenza di un loro ministro rivolgendosi all'ufficio di Direzione della struttura.

La Residenza assicura un particolare servizio di assistenza religiosa che si esplica nella celebrazione della S. Messa, della recita del S. Rosario e della disponibilità delle religiose Campostrini, costantemente presenti in struttura, per le esigenze spirituali delle ospiti. Per le ospiti non cattoliche è pienamente valorizzato l'apporto offerto dai ministri delle rispettive confessioni religiose di appartenenza.

6. Servizio parrucchiere, pedicure, varie

Tali servizi sono garantiti settimanalmente. Per i trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli l'ente ricorre a professionisti esterni lasciando tuttavia la libertà di accesso a professionisti scelti dall'utente stesso; i costi del servizio variano in base al regime di inserimento del paziente.

Per servizi differenziati rispetto a quelli offerti è necessario accordarsi con la Direzione.

La struttura consente l'ingresso degli animali di affezione ai sensi del DGRT 1233/14 e del disciplinare all'allegato ai regolamenti interni delle Residenze.

E' possibile usufruire del servizio di lavanderia anche per la biancheria e l'abbigliamento personale previa identificazione di ogni capo con numero assegnato dall'Ufficio Reception.

7. Ammissione al servizio

Ai servizi erogati dalla Struttura 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 dove si dichiara che non è affetta da malattie infettive con eventuale prescrizione di terapia sul modulo rilasciato dalla struttura;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)

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

N.B.

I due primi mesi di permanenza nella struttura sono considerati di prova.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro. In nessun caso la Direzione della RSA "Silvio Silvatici" ne è responsabile.

8. Visite per le strutture residenziali

I familiari, parenti ed amici hanno libero accesso durante il giorno, nel rispetto degli orari stabiliti ed esposti, che escludono i momenti dell'igiene alla mattina, la somministrazione dei pasti e il riposo pomeridiano.

Per facilitare i rapporti con i familiari la struttura assicura la possibilità di telefonare e ricevere telefonate, di fare videochiamate 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.

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

10. Sede legale

La Direzione centrale, l'amministrazione e la sede legale della Residenza è presso l'Istituto Campostrini, Verona (VR), S. Maria in Organo, 2

11. Pagamento delle rette

Le rette relative ai vari servizi devono essere pagate entro il giorno indicato nel relativo contratto e nel 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 Residenza e dall'Ufficio amministrativo della stessa oppure dai vari incaricati.

Direzione della Residenza

Orario apertura

dalle 9,00 alle 12,30 - Pomeriggio dalle 15. 00 alle 18. 00

Telefono \ Fax 050.799167

sito web: www.campostrini.it

La presente Carta dei servizi viene consegnata al momento dell'attivazione del servizio a tutti gli utenti ed a chiunque ne faccia richiesta. E' inoltre esposta presso la bacheca della Residenza (Piano terra). 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:

- a) puntualità nell'erogazione delle prestazioni
- b) regolarità del servizio
- c) accessibilità-rapporti con i familiari
- d) informazione fornite all'utente
- e) rapporto con il territorio e le realtà associative e del volontariato, istituzionali ed altri servizio
- f) lavoro in equipe multidimensionale.

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

- a) Scheda reclami;
- b) Questionario soddisfazione utenti;
- c) Questionario soddisfazione familiari-rete di sostegno;
- d) Questionario sul clima interno ed il comfort ed ambiente di vita;
- e) Registro eventi critici;
- f) Valutazione del personale.

2. Impegni e programmi

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

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Reclami

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione della Residenza "Silvio Silvatici" ha individuato la possibilità di avanzare reclami con la stesura di una specifica scheda che è a disposizione di utenti e familiari. 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.

Programmazione e verifica degli impegni, lavoro in equipe

La Residenza "Silvio Silvatici" assicura la programmazione di tutti i suoi servizi mediante i seguenti strumenti condivisi che sono esposti in bacheca all'interno della struttura e pubblicamente consultabili:

- c) Piano e Politiche Complessive;
- d) Piano di formazione del personale;
- e) Documento di valutazione rischi e normativa specifica in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

- a) Analisi delle schede reclamo;
- b) Analisi annuale degli indicatori dei piani;
- c) Analisi dei questionari di gradimento somministrati ai familiari;
- d) Incontro periodico con gli utenti;
- e) Analisi dei questionari sul clima interno.

Modalità di monitoraggio:

- f) Riunione del Consiglio di Congregazione;
- g) Riunione dell'Organo di coordinamento;
- h) Riunione dell'equipe di struttura
- i) Incontro annuale con tutti i familiari;

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