



INDICE

PARTE I^ - PRINCIPI E PRESENTAZIONE

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

I Principali riferimenti normativi

1. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il Principio dell'Uguaglianza e del Rispetto

Il Principio dell'imparzialità e dell'Obiettività

Il Diritto di Scelta

Il Principio di Partecipazione

Il Principio di Efficacia e di Efficienza

2. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

La storia della Fondazione

I nostri principi ispiratori

Le Strutture Residenziali

Caratteristiche delle strutture

Il personale

La formazione del personale

PARTE II^ - I SERVIZI

3. I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITA' SVOLTE

Servizi Sociosanitari e Riabilitativi in R.S.A.

Servizi Socio-Assistenziali in Casa Protetta

Il Giardino dei Sensi

Servizi Amministrativi

Servizi Generali

Servizio Mensa

Servizi di Lavanderia

Servizi di Sanificazione ambientale

Servizio di Trasporto

Servizio di Parrucchiere, Estetista

Servizi di Assistenza Religiosa

Servizi Telefonici

4. LA DOMANDA E L'ACCESSO AI SERVIZI



PARTE III^ - LA QUALITÀ

5. GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
6. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD
7. STRUMENTI DI VERIFICA

PARTE IV^ - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

8. IL COMITATO DEGLI OSPITI
9. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
10. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ



INTRODUZIONE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce come strumento di tutela degli utenti e si ripromette di far conoscere i servizi sociosanitari e socio-assistenziali erogati nonché la realtà organizzativa e gestionale delle strutture residenziali della Fondazione.

I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Legge 12.05.1995 n° 163 (convertito in Legge 11.07.1995 n° 273) che prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi in concessione o convenzione, l'adozione di propria "Carta dei Servizi".

PRINCIPI ISPIRATORI

IL PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

In linea con l'articolo 3 della Costituzione Italiana, la nostra realtà si basa sul principio di eguale considerazione e rispetto per la singola persona, che non significa, però, uniformità degli interventi. La personalizzazione dell'intervento diventa, quindi, principio fondamentale dell'agire quotidiano di tutti gli operatori in servizio.

IL PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ'

Tutto il personale in servizio all'interno della Fondazione deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire appropriatezza e adeguatezza all'assistenza erogata.

IL DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

IL PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona ospitata nelle diverse strutture della Fondazione è sempre il protagonista, *l'attore principale* del servizio erogato, e non solamente il destinatario di un'azione o intervento.

IL PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA

Sia il criterio di *EFFICACIA* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di *EFFICIENZA* (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività e nell'organizzazione dei servizi erogati dalla Fondazione.

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

LA STORIA DELLA FONDAZIONE

La Fondazione ISTITUTI RIUNITI DI ASSISTENZA SOCIALE (Onlus) nasce ufficialmente nel 1966 dalla fusione della "Casa di Riposo San Giuseppe" e della "Casa dell'Infanzia Gesù Bambino", enti di fatto che erogavano assistenza ai minori e alle persone anziane da oltre 20 anni, su iniziativa del Comm. Cicito Vacca che ha coinvolto alcune famiglie milesi tuttora presenti, con loro rappresentanti, nel Consiglio di Amministrazione.

Da metà degli anni '80 si è dedicata esclusivamente all'assistenza, residenziale e semi-residenziale, delle persone anziane, disabili e in situazioni di svantaggio in genere, autosufficienti e non autosufficienti.

La Fondazione è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), e svolge la propria attività nei settori dell'Assistenza sociale e sociosanitaria, con l'esclusivo perseguimento di finalità di Solidarietà Sociale, secondo le linee e l'intendimento dei Fondatori

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

La Fondazione, che non ha finalità lucrative ed è riconosciuta ONLUS ai sensi della L. 460/97, opera nel settore sociosanitario e socio assistenziale al fine di garantire idonei e appropriati servizi destinati a persone, anziani e non, in situazioni di svantaggio riconducibili a particolari condizioni di disabilità, menomazione o handicap fisico, psichico, sensoriale o misto, e/o in situazioni di disagio economico, sociale e familiare.

LA DIREZIONE E L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da n° 11 membri in rappresentanza dei fondatori.

Il Presidente è Bruno Vacca.

LE STRUTTURE RESIDENZIALI

La Fondazione eroga i servizi tramite le proprie strutture residenziali, tutte regolarmente autorizzate al funzionamento con specifici decreti dell'Assessorato Regionale all'Igiene e Sanità.

Le strutture sono tutte ubicate nel Comune di Milis, provincia di Oristano, e insistono, con caseggiati diversi, all'interno della stessa area.

- **R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) "Villa San Giuseppe"** (capacità ricettiva n° 65 p.l.), struttura sociosanitaria destinata a soggetti, anziani e non, non autosufficienti, non assistibili a domicilio che necessitano di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali/tutelari.

Il servizio è convenzionato con l'Azienda U.S.L. n° 5 di Oristano.

(Autorizzazione al Funzionamento e Accreditamento con Determinazioni Direttore 4° Serv. n°144 del 05.03.2002 e n°364 del 12.04.2002 – Accreditamento Definitivo con determinazione n. 1388 del 17.12.2015, rettificata dalla det. N°44 del 26.01.2016);

- **Casa Protetta "Le Camelie"** (capacità ricettiva n° 30 p.l.), struttura socio-assistenziale a bassa intensità sanitaria, dedicata a persone non autosufficienti con bisogni a prevalente rilevanza tutelare e assistenziale, convenzionata, a norma della L.R. n° 4/88 e relativo Regolamento di Attuazione (DPGR 12/89 e DPGR 145/90), con vari Comuni della provincia di Oristano; *(Autorizzazione D.A.I.S. n°809 del 15.04.97 Modificato con Determinazione n°815 del 24.05.2000);*
- **Casa Protetta "Le Viole"** (capacità ricettiva n° 12 p.l.), struttura socio-assistenziale a bassa intensità sanitaria, dedicata a persone non autosufficienti con bisogni a prevalente rilevanza tutelare e assistenziale, convenzionata, a norma della L.R. n° 4/88 e relativo Regolamento di Attuazione (DPGR 12/89 e



DPGR 145/90), con vari Comuni della provincia di Oristano; (*Autorizzazione D.A.I.S. n°809 del 15.04.97 Modificato con Determinazione n°815 del 24.05.2000; Trasformazione da Comunità Alloggio in Casa Protetta con DUAP DEL COMUNE DI MILIS DEL 09.07.2014, rettifica del 01.04.2016*)

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE

Le strutture residenziali della Fondazione, R.S.A., Casa Protetta e Centro Diurno Socio Educativo, sono in possesso dei requisiti e delle certificazioni previste dalle norme in materia di edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, abbattimento delle barriere architettoniche e sulla capacità ricettiva.

La RSA si sviluppa in un caseggiato indipendente su due piani ed è suddiviso in cinque nuclei denominati: Eden Rosa, Eden Azzurro, Eden Verde, Modulo A, Modulo B.

Le Case Protette sono ubicate in un altro unico caseggiato, anche se indipendenti tra loro.

Le strutture sono organizzate e articolate al loro interno in modo da garantire a Ospiti e operatori spazi adeguati e funzionali per tutte le attività previste di degenza, di igiene personale, di socializzazione, di riabilitazione, di assistenza medica e infermieristica ecc.

Particolare cura è stata posta nella scelta dei colori e degli arredi. Ogni nucleo viene individuato per il colore predominante: i pavimenti le pareti, gli arredi, i corrimano, le porte, ecc. sono tutti coordinati tra loro al fine di dare un senso di appartenenza "domestica" all'Ospite.

Infatti, tramite il colore, l'Ospite può riconoscere il proprio nucleo, la propria stanza, i servizi igienici, le zone comuni ecc. ed evitare quel disorientamento tipico delle persone che si avvicinano alla vita comunitaria.

Gli arredi, pur con caratteristiche tecnologiche avanzatissime (articolazione a 3 o 4 snodi, sollevamento elettrico, sponde di sicurezza, materassi antidecubito, separatori per la privacy, poltrone con le ruote ecc.), hanno un aspetto molto domestico con l'uso di finiture in essenze di legno che emanano quel tipico calore "familiare", indispensabile per la serenità degli Ospiti.

Gli spazi esterni sono stati studiati e realizzati con lo scopo di ricreare, all'interno della Comunità, momenti di aggregazione tipici dei paesi o dei quartieri di una città. E' stata infatti realizzata una piazza ("La piazza del paese nella Comunità") con un piccolo anfiteatro quale luogo di incontro e per manifestazioni e attività all'aperto. Alcuni "gazebo" riparano dal sole e accomunano gli Ospiti nei momenti di relax. Un piccolo laghetto con ponticello, zampillo e cascata richiamano un senso di serenità tipico dell'acqua. E' in programma la realizzazione di un piccolo giardino protetto ad uso delle persone particolarmente svantaggiate.

IL PERSONALE

Tutto il personale operante nella Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale stabilito dalle norme nazionali e regionali. L'organizzazione del lavoro si svolge secondo la filosofia dei progetti, strettamente connessa al tipo di organizzazione interna basata sui processi e sul lavoro d'equipe.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Uno dei punti di forza della Fondazione è l'attenzione posta alla formazione continua e costante di tutte le figure professionali.

Oltre ai numerosi corsi specifici svolti dai singoli operatori, la Fondazione organizza e coordina diversi corsi di formazione, seminari, convegni in partnership con Enti di formazione.

I SERVIZI EROGATI E LE ATTIVITA' SVOLTE

SERVIZI SOCIOSANITARI E RIABILITATIVI IN R.S.A.

La RSA "Villa San Giuseppe" è stata la prima R.S.A., in Sardegna, ad essere Autorizzata al Funzionamento e Accreditata con il S.S.N e ad aver ottenuto la Certificazione di qualità ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001.

I servizi sociosanitari erogati nella RSA sono principalmente di assistenza medica di base e specialistica, infermieristica diurna e notturna, assistenza psicologica, riabilitazione psico-fisica, neuromotoria, terapia occupazionale, assistenza specialistica e tutelare, attività di socializzazione, interventi educativi e di animazione, servizi alberghieri (pasti, igiene personale, pedicure, barbiere e parrucchiera, guardaroba, pulizie ambientali ecc.).

Le "linee guida" emanate dalla Regione Sardegna prevedono che possa accogliere le seguenti tipologie di Ospiti:

- a) *Utenti (anziani e non) con necessità di osservazione medico infermieristica in attesa di un'ideale organizzazione ambientale e/o familiare che consenta loro di tornare a domicilio o comunque temporaneamente accolti per ridurre il carico assistenziale alle famiglie.*
- b) *Utenti non autosufficienti affetti da polipatologia/disabilità fisica*
- c) *Utenti affetti da patologie cronico degenerative a carico del S.N.C. (M. di Parkinson, Sclerosi Multipla, S.L.A.)*
- d) *Utenti affetti da Demenza di Alzheimer o altre forme di Demenze primitive (Corea di Huntington, M. di Pick) o secondarie (Idrocefalo, Demenze metaboliche, ecc.)*
- e) *Utenti (anziani e non) in dimissione da U.O.O. non assistibili a domicilio per l'elevato livello di assistenza sanitaria*
- f) *Lungodegenti delle rianimazioni*
- g) *Malati terminali (oncologici e non)*
- h) *Altro*

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI IN CASA PROTETTA

I servizi socioassistenziali erogati nella Casa Protetta sono principalmente di assistenza infermieristica diurna, assistenza psicologica, riabilitazione psico-fisica, neuromotoria, terapia occupazionale, assistenza specialistica e tutelare, attività di socializzazione, interventi educativi e di animazione, servizi alberghieri (pasti, igiene personale, pedicure, barbiere e parrucchiera, guardaroba, pulizie ambientali ecc.).

I PROGETTI TERAPEUCI / RIABILITATIVI

Numerose le attività ed i progetti terapeutico/riabilitativi realizzati all'interno delle strutture residenziali della Fondazione, ai quali la persona partecipa attivamente e spontaneamente.



Alcune di queste attività vengono favorite e promosse con particolare cura e attenzione assumendo, le attività stesse, notevole rilevanza terapeutica, oltre agli scopi più specificatamente ludico/ricreativi e di socializzazione.

Ogni attività proposta tiene conto e viene realizzata in virtù delle naturali inclinazioni della persona, delle capacità residue e delle condizioni psico-fisiche.

Altre attività/progetti sono caratterizzate, principalmente, da finalità improntate alla promozione della socializzazione, delle relazioni interpersonali ed alla coesione di gruppo, strettamente legati ai progetti terapeutici, assumendo a loro volta peculiarità terapeutiche.

A queste attività/progetti vanno aggiunte altre attività, anche individualizzate, svolte nell'ambito della terapia occupazionale.

IL GIARDINO DEI SENSI

La Fondazione offre ai suoi Ospiti la possibilità di rigenerarsi usufruendo di uno spazio esterno adeguatamente protetto, chiamato "Il Giardino dei Sensi".

Il Giardino terapeutico chiamato anche "Il Giardino che guarisce" è caratterizzato da uno spazio verde protetto, utilizzabile con sicurezza e facilità dalle persone con problemi di varia natura fisica, sensoriale, mentale o psichica, al fine di supportare le capacità residue che la persona può ancora esprimere, nonché il suo grado di autonomia.

Il GIARDINO DEI SENSI della Fondazione è il primo nato in Sardegna.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati nel caseggiato confinante con le Case Protette e si suddividono in: Amministrazione, Personale, Acquisti, Gestione Struttura e Servizi Alberghieri. Negli stessi locali sono ubicati l'Ufficio URP e i Servizi Sociassistenziali. La Direzione medica è invece ubicata al 1° piano della RSA. Tutti gli uffici sono a disposizione del pubblico secondo gli orari esposti in tutte le strutture residenziali.

DELLE VISITE ESTERNE IN TUTTE LE STRUTTURE RESIDENZIALI

Al fine di evitare che le visite da parte di familiari e amici siano d'ostacolo allo svolgimento delle attività giornaliere e possano arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti, sono state previste specifiche fasce orarie per la visita dei parenti e degli amici, assolutamente flessibili ed elastici in modo da venire incontro alle esigenze dei familiari stessi. La Fondazione ha scelto che le fasce orarie per le visite dei familiari agli Ospiti siano flessibili, ma che non coincidano con l'orario previsto per i pasti principali a tutela della dignità della persona, anche in considerazione del fatto che vengono svolti, in quei momenti, dagli Operatori, particolari progetti di riabilitazione fisica e cognitiva.

SERVIZI GENERALI:

SERVIZIO MENSA

La preparazione dei pasti è effettuata presso le cucine della Fondazione, in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle norme di settore attualmente in vigore.

Il vitto è servito nelle varie sale da pranzo delle rispettive strutture residenziali.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi ed è strutturato sotto lo stretto controllo di un Medico Dietologo e secondo la tabella dietetica depositata presso la A.S.L. n° 5 di Oristano.

Sono previsti menù personalizzati, a seconda delle necessità dell'ospite.

SERVIZI DI LAVANDERIA

La Fondazione offre un servizio di lavanderia interna ed esterna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.

SERVIZI DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

La Fondazione garantisce il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti più volte al giorno secondo protocolli definiti.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La Fondazione, in caso di necessità, garantisce agli Ospiti l'accompagnamento presso tutti i servizi sanitari, sociosanitari, assistenziali, tutelari, uffici pubblici, mettendo a disposizione il servizio con autista ed eventuale assistente accompagnatore.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE ED ESTETISTA

Nell'apposito locale presso la RSA è operante il servizio di barberia trisettimanale per uomo e settimanale di parrucchiere per uomo e donna (a carico dell'utente).

Due volte al mese opera in struttura l'estetista (a carico dell'utente).

SERVIZI DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso è garantito dal parroco del paese. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti giornalieri:

- Il sabato Santa Messa prefestiva;
- Tutti i giorni recita del Santo Rosario curato da un'ospite volontaria o dal personale religioso presente in struttura.

I SERVIZI TELEFONICI

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento (Reception) della Struttura provvede a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata o nella stanza di riferimento dell'ospite.

LA DOMANDA, L'ACCESSO AI SERVIZI E LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

LA DOMANDA E L'ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi della Fondazione segue percorsi differenti a seconda della tipologia del servizio in cui deve essere inserita la persona richiedente.

CASA PROTETTA "LE CAMELIE" E CASA PROTETTA "LE VIOLE"

- La richiesta di accesso può essere fatta dai familiari, dai servizi sociali e altri soggetti che ne abbiano facoltà, alla U.V.T. dalla Azienda Soci Sanitaria di appartenenza dell'ospite presso il P.U.A.
- Il parere positivo all'inserimento espresso dalla UVT costituisce anche l'impegno di spesa delle parti.
- La presa in carico dell'utente: all'atto dell'ingresso è effettuata un'adeguata valutazione multidimensionale finalizzata alla definizione del profilo dell'ospite in relazione alle diverse dimensioni: sanitaria, psichica, cognitiva, socio-familiare, all'individuazione degli elementi essenziali per una prima elaborazione del piano assistenziale e dei relativi obiettivi di risultato, che saranno oggetto di verifica continua;



R.S.A. “VILLA SAN GIUSEPPE”

Il percorso di inserimento nella **Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa San Giuseppe”** si differenzia dal precedente sia nella fase iniziale (segnalazione e richiesta di inserimento) che nella fase finale ed è stabilito dalla DGR 25/6 del 13.06.2006.

- La richiesta di accesso, oltre che dai familiari, dai servizi sociali e altri soggetti che ne abbiano facoltà, può essere fatta dal medico di base o dalla Unità Operativa ospedaliera presso cui la persona può trovarsi momentaneamente ricoverata;
- La richiesta viene sottoposta alla Unità di Valutazione Territoriale (U.V.T.) facente capo all'Azienda Socio Sanitaria di residenza dell'utente, che determina l'inserimento del paziente in RSA o altro servizio della rete.
- Il parere positivo all'inserimento espresso dalla UVT costituisce anche l'impegno di spesa delle parti: Azienda Socio Sanitaria e Comune di residenza del paziente per la corresponsione della retta ai sensi del DPCM 14.01.01, recepita con l'Accordo tra ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e Assessorato Igiene e Sanità e delle Politiche Sociali della RAS, approvato con DGR n.52/12 del 15.12.2004.
- La presa in carico dell'utente segue, quindi, le stesse procedure indicate sopra per i servizi socio-assistenziali (valutazione multidimensionale, elaborazione del P.A.I.; valutazioni in itinere). Il piano assistenziale viene posto all'attenzione della U.V.T..
- La valutazione periodica e finale viene effettuata, oltre che dalla U.V.I (ai sensi della DGR n.25/6 del 13.06.06), anche dalla U.V.T. che, in base al grado di raggiungimento degli obiettivi, decide sulla dimissione dell'ospite per un reinserimento familiare o per il passaggio del medesimo al altro servizio della rete, ritenuto più appropriato rispetto alla sua nuova situazione ed al nuovo equilibrio raggiunto.

LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (V.M.D)

La Fondazione, prima in Sardegna, ha attivato il **sistema informatico di VMD “Atlante”** (Studio VEGA di Treviso) al fine di monitorare, sondare e descrivere lo stato di salute dei propri Ospiti secondo i criteri stabiliti dallo OMS.

In particolare la salute in senso globale di una persona viene descritta dall'incrocio di almeno 4 dimensioni:

- La dimensione della Salute clinica del soggetto (in senso sanitario stretto)
- La dimensione funzionale (delle abilità fisiche residue della persona)
- La dimensione cognitivo mentale (stato della memoria, orientamento spazio temporale, comportamento, ecc.)
- La dimensione sociale e relazionale (relazioni, stato del supporto informale, attività autonome di tipo sociale e ricreativo, ecc.)

LA QUALITÀ

GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che la Fondazione si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**, in quanto componente essenziale di quella qualità complessiva dei servizi erogati che costituisce un elemento fondamentale del Servizio Sanitario e Sociale Italiano.

Tra gli elementi più significativi per la soddisfazione del Cliente, la Fondazione ha identi-

ficato i tempi, gli aspetti dell'assistenza socio-sanitaria, dei servizi alberghieri, dell'organizzazione interna e dei rapporti con territorio.

Gli standard di qualità di seguito elencati, di conseguenza, rappresentano il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, delle normative di carattere sociosanitario e socio assistenziale, il continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

Per assicurare la maggior chiarezza e facilità di lettura possibile, nelle tabelle seguenti vengono riportati i:

Fattori di qualità: "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

Indicatori di qualità: "variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità" (DPCM 19 maggio 1995).

Standard di qualità: "valore atteso per un certo indicatore" (DPCM 19 maggio 1995).



CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Assistenza socio-sanitaria	Tempestività nella presa in carico dell'Ospite attraverso la Valutazione Multidimensionale.	Max 10 giorni tra ingresso ed elaborazione PAI (Piano Assistenziale Individuale)
	Soddisfazione globale Ospiti RSA (valutata attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 90% da "Soddisfacente" in su
	Tempestività dell'attivazione della FKT	Max 3 giorni dall'inserimento
	Risultati dei progetti individuali di recupero funzionale	90 % di progetti nei quali vengono rispettati gli obiettivi individuali (misurati sulla scala di Barthel).
	Insorgenza di lesioni da decubito	5% di Ospiti che hanno sviluppato una lesione in rapporto agli Ospiti ad alto rischio (Indice di Exton Smith < 10). Valore di riferimento nazionale 10%
Processi Direzionali	Fatturato	Mese Anno precedente
	Contabilità	Mese Anno precedente
	Rispetto Requisiti richiesti per l'accreditamento Istituzionale	D.P.R. del 14.01.97 "Requisiti per l'accreditamento.."
Servizi Alberghieri	Gradimento del cibo (valutato attraverso il Questionario di soddisfazione)	> 90% da "Soddisfacente" in su
Organizzazione Interna	Riunioni delle Equipe di Nucleo	Almeno 1 riunione al mese
Attività di animazione	Partecipazione alle attività ludico-occupazionali	> 70 % di partecipazione alle attività di libera scelta
	Organizzazione di eventi sociali e culturali aperti all'esterno	Almeno 5 all'anno

STRUMENTI DI VERIFICA

Gli standard di qualità sopra elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

- rilevazione periodica dei tempi di attesa sopra elencati;
- analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività aziendali
- analisi dei reclami degli Ospiti
- rilevazione periodica della soddisfazione dei clienti
- verifiche ispettive condotte in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001
- verifiche ispettive condotte da parte dell'Ente Certificante

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Fondazione assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- Il Comitato degli Ospiti

- L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- La verifica ed indagine sulla soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

IL COMITATO DEGLI OSPITI

All'interno della Fondazione è istituito un Comitato di Rappresentanza degli Ospiti residenti, costituito tramite l'elezione, in Assemblea generale, da tutti gli Ospiti presenti. I primi tre eletti costituiscono la rappresentanza degli Ospiti i quali eleggono al loro interno il Presidente.

Segretario del Comitato, con il compito di verbalizzare le riunioni, è il Coordinatore di Nucleo.

Il comitato così costituito resta in carica per tre anni.

Tra gli scopi e i compiti del comitato degli ospiti segnaliamo:

- Realizzare la partecipazione e la collaborazione degli anziani alla gestione dei servizi;
- Fornire all'Amministrazione della Fondazione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione delle iniziative attivate;
- Informare gli Ospiti tutti dei nuovi aspetti gestionali- organizzativi.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO (URP)

L'URP è la struttura attraverso la quale la Direzione della Fondazione mantiene un contatto diretto con gli utilizzatori dei propri servizi.

L'URP:

- fornisce informazioni e comunicazioni sui servizi offerti
- tutela i diritti in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi
- riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli clienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore ed informando il Responsabile aziendale per la Gestione del Sistema Qualità.

L'Ufficio è affidato alla responsabilità della sig.ra **Paola QUADU**.

Chiunque intenda effettuare reclami può richiedere un colloquio riservato con la sig.ra Quadu, che effettuerà tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed informerà il reclamante sull'esito della sua segnalazione. L'Ufficio URP è ubicato nei locali "Amministrazione" ed è aperto secondo gli orari esposti a disposizione del pubblico.

LA VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E SEGNALAZIONE RILIEVI.

Uno degli indici principali e attendibili del miglioramento continuo della qualità erogata è costituito dalla valutazione del grado di soddisfazione del cliente che equivale alla capacità della Fondazione di rispondere in modo appropriato e adeguato alle attese dell'utente e dei suoi familiari.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Fondazione ha istituito un Sistema Qualità conforme alla Norma internazionale UNI EN ISO 9001. La Gestione Qualità e l'URP sono a disposizione degli Ospiti per fornire i



chiarimenti sul significato che il Sistema Qualità ha per il pubblico.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Annualmente, la Direzione della Fondazione analizza il conseguimento degli standard di qualità e definisce nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità. La RSA della Fondazione è stata inserita negli elenchi delle strutture accreditate della Regione Sardegna.