

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 - 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA - RA "San Carlo Borromeo" .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



“San Carlo Borromeo”

residenza sanitaria assistenziale
residenza assistita
centro diurno alzheimer
cure intermedie



La Carta dei Servizi

(in conformità allo schema regionale - Delibera Regione Toscana n° 566 del
31 luglio 2006 e al Regolamento Attuativo della L.R. 82 del 28.12.2009)

Lavori in corso
per un nuovo Welfare di prossimità
stato dell'arte
07/04/2010



INDICE

PREMESSA.....	IV
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.....	V
Presentazione del servizio.	V
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	V
RESIDENZA ASSISTITA.....	VI
CENTRO DIURNO ALZHEIMER.....	VI
CURE INTERMEDIE.....	VI
POSTI DI SOLLIEVO.....	VI
Gli obiettivi di qualità del servizio.	VII
Principi ispiratori del servizio.	VII
Umanizzazione del servizio.	IX
Deontologia degli operatori.	X
2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	XII
SERVIZIO INFERMIERISTICO PROFESSIONALE.....	XII
ASSISTENZA TUTELARE.....	XII
TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE FUNZIONALE.....	XIII
SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	XIII
SERVIZIO CUCINA E RISTORAZIONE.....	XIV
SERVIZIO DIETOLOGICO.....	XV
SERVIZIO LAVANDERIA.....	XV
PARRUCCHIERE, BARBIERE E PODOLOGO.....	XVI
ALTRI SERVIZI.....	XVI
3. MODALITÀ DI ACCESSO.....	XVII
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (non autosufficienti).....	XVII
AMMISSIONI.....	XVII
DIMISSIONI.....	XVII
RESIDENZA ASSISTITA (autosufficienti).....	XVII
AMMISSIONI.....	XVII
DIMISSIONI.....	XVIII
CENTRO DIURNO ALZHEIMER.....	XVIII
AMMISSIONI.....	XVIII
DIMISSIONI.....	XVIII
CURE INTERMEDIE.....	XVIII
AMMISSIONI.....	XVIII
DIMISSIONI.....	XVIII
POSTI DI SOLLIEVO.....	XVIII
AMMISSIONI.....	XIX
DIMISSIONI.....	XIX
4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.....	XIX
5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.....	XIX
RETTA SOCIALE GIORNALIERA A CARICO DELL'OSPITE.....	XX
6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.....	XX

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



IL PERSONALE.....	XXI
7. RAPPORTI ESTERNI.....	XXII
8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI, DELLE FAMIGLIE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.....	XXII
Diritto di informazione.....	XXII
Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale.....	XXIII
Trattamento dei dati personali e dati sensibili (Privacy)	XXIV
Il sito internet aziendale: www.cooperativagora.org.....	XXV
9. MODALITA' DI RECLAMO.....	XXVI
10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI.....	XXVII
11. QUALITA' DEL SERVIZIO. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITA E LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	XXVII
Il servizio è certificato UNI EN ISO.....	XXVII
Rendicontazione e controllo della qualità sociale da parte degli utenti.....	XXVIII
12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	XXIX

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



PREMESSA.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Agorà S.C.B. l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice una serie di informazioni preziose per gli utenti.

Qual è il servizio offerto.

Descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi.

Contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento.

Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, etc.

I diritti garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo.

Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio.

Contiene l'informazione sui costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali agevolazioni, etc.

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.

Presentazione del servizio.

Era il 1870 quando la Venerabile Misericordia di Stia manifestò l'intenzione di realizzare una infermeria per ospitare i malati e da lì a breve il desiderio si fece più complesso ed ambizioso.

Oggi La Residenza “San Carlo Borromeo” di Stia è una struttura di servizio che ha lo scopo di offrire agli anziani non autosufficienti una risposta residenziale o diurna che tende a restituire alla persona il massimo di autonomia al fine di favorire l'eventuale rientro al proprio domicilio.

Ciò che colpisce il visitatore è lo spirito volontaristico e la rete di solidarietà che da sempre legano gli abitanti di Stia a questa Istituzione, uno spirito antico che nel paese ha trovato e trova ancora delle solide basi socio-culturali.

La gestione della cooperativa Agorà, in collaborazione con la Misericordia di Stia ha saputo interpretare lo spirito originario garantendo una serie di servizi residenziali e diurni caratterizzati da soluzioni innovative, elevati standard di qualità e rispetto per la tradizione.

La Gestione della struttura è affidata dalla Misericordia di Stia alla Coop. Sociale Agorà – San Carlo Borromeo con sede legale in Via Milano 31/E int. 17, Fiano Romano 00065 (RM) e sede amministrativa in Via Don Luigi Sturzo 148, Arezzo.

L'indirizzo della struttura è Piazza dell'Ospedale n. 1 Stia (AR). Tel. 0575/581342 – Fax 0575/504112.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

✓ posti 25

Il Servizio è rivolto ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica o psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale, che necessitano di trattamenti continuativi per provvedere al riequilibrio di condizioni deteriorate.

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



L'anziano ospite deve trovare nell'integrazione delle attività sociali e sanitarie, le condizioni per superare, imitare, ridurre quale soggetto, l'handicap della propria condizione.

RESIDENZA ASSISTITA

✓ posti 20

Il Servizio ha lo scopo di sostenere le famiglie che intendono farsi carico dell'assistenza del familiare anziano autosufficiente ma in stato disagio, senza far ricorso, almeno in una fase intermedia della patologia, ad una totale istituzionalizzazione.

CENTRO DIURNO ALZHEIMER

✓ posti 10

Il Servizio, solo diurno, si rivolge a soggetti con situazioni patologiche di particolare gravità, individuate nei gravi stati demenziali (Malattia Alzheimer e sindromi correlate).

CURE INTERMEDIE

✓ posti 4

Il Servizio si rivolge ad ospiti dimessi dall'ospedale in prospettiva del rientro a casa ed offre cure assistenziali di base e fisioterapiche sotto il diretto controllo di personale sanitario della ASL8 che cura anche le dimissioni. Il centro di riabilitazione funzionale è una struttura a carattere residenziale e semiresidenziale.

POSTI DI SOLLIEVO

✓ posti 2

Il Servizio si rivolge ad ospiti auto e non autosufficienti per soggiorni di breve periodo necessari ad alleviare il carico di cura dei familiari in particolari condizioni transitorie.



Gli obiettivi di qualità del servizio.

La presente Carta dei Servizi definisce gli obiettivi di qualità del Centro Polifunzionale e le modalità del loro raggiungimento:

- rispondere ai bisogni delle persone
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- erogare un servizio di buon livello organizzativo
- erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
- ricercare efficienza ed efficacia.

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale del contratto individuale di residenza stipulato tra l'Ospite e la Gestione del Centro.

Principi ispiratori del servizio.

La Struttura riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.
- **Indipendenza.** L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.



- **Professionalità.** l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- **Supervisione.** l'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Tutela dai rischi.** Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Documentazione.** Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Efficienza.** L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- **Continuità.** L'utente beneficia della continuità del servizio.
- **Qualità del servizio.** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- **Apprezzamenti e reclami.** L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- **Partecipazione.** E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso



la struttura è attivo un comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli utenti.

- **Trasparenza.** Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

Umanizzazione del servizio.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

E' favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose.

Vengono effettuate analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione di ospiti e familiari salvo diverse disposizioni normative.

Esiste un piano delle attività di socializzazione e di animazione, sia interne che esterne, che tiene conto dei progetti personalizzati ed è reso disponibile.

Viene condotto, salvo diverse disposizioni, il monitoraggio con gli utenti dell'andamento delle attività di socializzazione e di animazione intraprese che tiene conto dei progetti personalizzati.

Si da evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività relazionali e di animazione.

E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura.

E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.



Deontologia degli operatori.

- Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

§ **Onestà.**

- Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate.
- L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

§ **Integrità morale.**

- Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
- Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia.
- Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.

§ **Equità.**

- Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
- Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

§ **Trasparenza e Correttezza.**



- Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona.
- Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite.
- Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

§ **Efficienza ed Efficacia.**

- Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
- Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
- L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

§ **Dialogo.**

- Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i “portatori di interesse” di volta in volta coinvolti nelle scelte.



2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.

I servizi della struttura sono destinati sia ad anziani con più di 65 anni che abbiano ricevuto una valutazione di “non autosufficienza” da parte di un’apposita Commissione (Unità di Valutazione Geriatrica) dell’Azienda USL8, sia ad ospiti autosufficienti che ne abbiano fatto espressa richiesta al Presidente della Misericordia di Stia.

La struttura fornisce ai suoi ospiti diverse tipologie di servizi dirette a superare o contenere le patologie e le situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza o comunque la necessità di una assistenza residenziale o semiresidenziale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO PROFESSIONALE

Il personale infermieristico assicura, attraverso la pianificazione dell’assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medico-chirurgici
- costante e diretto rapporto con il Medico curante facilitandone anche i rapporti con i medici specialistici
- indicazioni al personale di assistenza di base e riabilitazione anche in relazione alle esigenze di accompagnamento dell’ospite per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri
- collaborazione con il personale di assistenza di base e riabilitazione.

ASSISTENZA TUTELARE

E’ erogata da assistenti tutelari qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti,
- cambio della biancheria degli ospiti,
- interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti,



Lavori in corso
per un nuovo Wel fare di prossimità
si24 Tc () Tj 0.144 Tc (p) Ti



- valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali,
- contribuire a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno,
- programmazione della giornata dell'anziano sia livello individuale che collettivo impegnandolo concretamente in
- attività concordate con l'anziano stesso,
- contribuire a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti ed operare per minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare,
- terapia occupazionale, organizzazione di gite, spettacoli, giochi, etc.

SERVIZIO CUCINA E RISTORAZIONE

I pasti vengono preparati nella cucina della RSA – RA San Carlo Borromeo di Stia.

La gestione del servizio mensa si ispira alle seguenti finalità:

- Soddisfare i reali bisogni dell'ospite, provvedendo allo sporzionamento della prima colazione, del pranzo, del tè pomeridiano, della cena, della camomilla serale.
- Rispettare le prescrizioni dietetiche degli ospiti, attuando le procedure interne di Agorà di rilevazione del peso, rilevazione abitudini alimentari, prenotazione pasti personalizzata, protocolli di somministrazione del vitto, protocolli per la corretta idratazione dell'ospite.
- Mantenere l'igiene del personale e dei luoghi deputati al consumo dei pasti.
- Rendere più semplice ed efficace il percorso terapeutico all'interno della struttura integrando gli ospiti a collaborare con gli operatori in attività di cucina, di sparecchiatura etc. così da intraprendere un percorso di

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



Comunità Aperta al fine di raggiungere la massima autonomia individuale possibile.

- Predisporre e realizzare tutti gli adempimenti connessi al sistema di controllo dei punti critici HACCP in base al D.Lgs. N° 155 del 26/05/97 e al pacchetto igiene Reg. CE 852/2004, 853/2004, 882/2004 e al Reg CE 2073/2005 e al DL.vo 193/2007.

SERVIZIO DIETOLOGICO.

Viene fornito un servizio dietologico secondo le indicazioni di una tabella dietetica pubblicata presso la struttura con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante. Il menù è ruotante su quattro settimane e gli ospiti possono scegliere per il pranzo e la cena tra tre alternative di primo, secondo e contorno.

L'organizzazione e la gestione del servizio sono di competenza dell'Agorà che opera al fine di garantire:

- La gestione di tutte le attività e adempimenti relativi all'approvvigionamento delle derrate alimentari;
- Il controllo e la verifica della quantità e qualità degli alimenti con particolare attenzione all'introduzione di prodotti tipici e tradizionali;
- La preparazione del menù, previa approvazione delle competenze A.s.l. e della Struttura, correlato dalle relative tabelle dietetiche, adeguate all'età, al gradimento e alle esigenze alimentari degli utenti;
- L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature rispetto alle norme igienico sanitarie vigenti nonché alla loro osservanza da parte di tutti gli operatori addetti al servizio ristorazione.

SERVIZIO LAVANDERIA

La biancheria per il letto viene fornita e lavata a cura della Coop. Agorà – San Carlo Borromeo tramite una lavanderia interna. I familiari che lo desiderano possono lavare in proprio gli indumenti dei loro congiunti. La cooperativa Agorà per il servizio di lavaggio, stiratura

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



biancheria piana e capospalla si avvale di prodotti che garantiscono un alto grado di igiene e disinfezione.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PODOLOGO.

La struttura fornisce il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo.

ALTRI SERVIZI

Oltre alle prestazioni sopradescritte gli ospiti della struttura possono usufruire dei seguenti ulteriori servizi con modalità analoghe a quelle che seguirebbe al proprio domicilio.

Assistenza medica.

E' assicurata dal Medico curante il quale, in quanto medico di fiducia dell'utente ospitato in struttura, deve garantire tutte le prestazioni afferenti la medicina generale convenzionata.

Assistenza farmaceutica

E' assicurata secondo i criteri stabiliti per tutti i cittadini.

Assistenza specialistica

E' assicurata secondo i criteri stabiliti per tutti i cittadini.

Assistenza sociale

E' assicurata dall'Assistente sociale competente in base al Presidio di residenza il quale cura rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite.

Servizio religioso

Prevede la presenza del Parroco e del Volontariato rappresentato dal personale della Misericordia di Stia e da semplici cittadini.

Ad ogni ospite sono comunque garantiti la libertà di culto e l'accesso dei ministri di tutti i culti nel rispetto dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico.

Trasporto

E' assicurato agli ospiti del Centro Diurno Alzheimer a cura della Misericordia di Stia.



3. MODALITÀ DI ACCESSO.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (non autosufficienti).

AMMISSIONI

I posti disponibili presso la struttura sono riservati a favore delle persone residenti nei comuni dell’Azienda USL8 con priorità per quelli residenti nella Zona del Casentino.

La domanda di ammissione deve essere rivolta all’Assistente sociale del Presidio socio-sanitario di residenza.

La Commissione forma una graduatoria ed una lista d’attesa delle richieste sulla base dell’ordine cronologico e del grado di autosufficienza riscontrato, motivando ogni valutazione.

- La Commissione inoltre può tenere conto di eventuali urgenze dovute a cause di disagio sociale e familiare quali:
- l’assenza di familiari o amici in grado di assistere l’anziano,
- disagio economico dell’anziano,
- disagio economico della sua famiglia
- anziani già ricoverati in strutture per autosufficienti in mancanza di risposte alternative.

Possono essere espresse una o più preferenze riguardo alla struttura.

Il momento dell’ammissione dell’anziano viene particolarmente curato al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall’ambiente familiare.

DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per diretta volontà dell’anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti della ASL8.

RESIDENZA ASSISTITA (autosufficienti)

AMMISSIONI

I posti disponibili presso la struttura sono riservati con priorità a favore delle persone residenti nel Comune di Stia e poi a quelli residenti nella Zona del Casentino.

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



La domanda di ammissione deve essere rivolta al Presidente della Misericordia di Stia.

Le domande di ammissione vengono di norma esaminate dal Magistrato dell'Ente, che decide in merito.

Il momento dell'ammissione dell'anziano viene particolarmente curato al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare.

DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per diretta volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela.

CENTRO DIURNO ALZHEIMER

AMMISSIONI

I posti disponibili presso la struttura sono riservati a favore delle persone residenti nei comuni dell'Azienda USL8 con priorità per quelli residenti nella Zona del Casentino.

Valgono le regole viste sopra per la R.S.A.

DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per diretta volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti della ASL8.

CURE INTERMEDIE

AMMISSIONI

I posti disponibili presso la struttura sono riservati a favore delle persone residenti nei comuni dell'Azienda USL8 con priorità per quelli residenti nella Zona del Casentino.

Valgono le stesse regole previste per la R.S.A.

DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per diretta volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti della ASL8.

Trascorsi 45 giorni l'Azienda sanitaria valuta l'opportunità di dimettere l'ospite o di prorogare il ricovero per ulteriori 45 giorni.

POSTI DI SOLLIEVO

Lavori in corso
per un nuovo Wel fare di prossimità
stato dell'arte
07/04/2010

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



AMMISSIONI

I posti disponibili presso la struttura sono riservati a favore delle persone residenti nei comuni dell'Azienda USL8 con priorità per quelli residenti nella Zona del Casentino.

Valgono le stesse regole previste per la R.S.A.

DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per diretta volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti della ASL8.

Trascorsi 20 giorni l'Azienda sanitaria valuta l'opportunità di dimettere l'ospite o di prorogare il ricovero per ulteriori 20 giorni.

4. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.

La giornata tipo inizia alle ore 7,00 circa con l'alzata da letto e termina alle ore 21.00 secondo il programma delle attività e dei servizi pubblicato nella bacheca riservata alle comunicazioni ai familiari.

5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.

Il servizio ha ovviamente un costo che è determinato dalle spese di gestione (personale, locali, materiali, pulizie, utenze, etc.)

Il costo della retta a carico degli utenti dei servizi a valenza sanitaria è coperto per una parte dalla quota sanitaria della ASL8.

La restante parte della retta (o l'intera retta per i servizi senza prestazioni sanitarie) rimane a carico degli utenti i quali possono comunque richiedere ai Servizi Sociali del comune di residenza un sostegno nel pagamento della loro quota.

I Servizi Sociali decidono o meno di accogliere la richiesta di beneficio in base ad una valutazione complessiva che tiene conto anche della capacità economica del nucleo familiare (I.S.E.).

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



Per l'anno 2010 sono stabilite le seguenti rette, tariffe e contribuzioni per gli ospiti del locale Centro Sociale Comunale per Anziani, a valere dal 1° gennaio.

RETTE SOCIALI GIORNALIERA A CARICO DELL'OSPITE

- Retta sociale RSA: € 41,00
- Retta sociale RA: € 41,00
- Centro Diurno Alzheimer: € 16
- Cure intermedie: non c'è retta sociale
- Posti di sollievo: € 41,00

Le rette e le tariffe sopraindicate devono essere versate mensilmente utilizzando i bollettini in distribuzione presso il Responsabile del Centro.

6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.

E' individuato 1 Coordinatore presente in struttura per 38 ore settimanali, con orario flessibile in base alla programmazione ed alle esigenze del servizio, indicativamente dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Il Coordinatore del Centro di Costo preposto dalla gestione della Cooperativa Agorà S.C.B. è responsabile della corretta applicazione di tutto quanto previsto nella Carta dei Servizi ed in generale di tutti gli obblighi di servizio assunti dalla Gestione verso il Comune di Poppi rispetto al quale egli svolge un ruolo di interfaccia.

Il Responsabile del Centro di Costo risponde del personale a qualsiasi titolo impiegato nei servizi.

Il Responsabile del Centro di Costo Coordinatore del servizi è coadiuvato dal Responsabile della Qualità Assistenziale nella determinazione degli obiettivi per il miglioramento e da tutta la direzione della cooperativa sociale Agorà San Carlo Borromeo.

Pertanto il Responsabile del Centro di Costo:

- coordina il servizio;



- assicura che le attività richieste dal contratto e dal Sistema Qualità Agorà S.C.B. siano pianificate, eseguite e controllate e che il loro sviluppo sia tenuto sotto controllo;
- relaziona semestralmente e riferisce al Responsabile Qualità Assistenziale e al responsabile del Comune di Poppi sull'andamento del servizio e degli obiettivi;
- assicura la conoscenza delle condizioni, dei bisogni, delle richieste e delle aspettative socio-assistenziali degli utenti, la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni relative agli utenti e al Servizio. Ne garantisce la diffusione e la circolazione fra gli operatori, al fine di realizzare un sistema assistenziale coerente con la domanda;
- garantisce la realizzazione del piano operativo, nel rispetto degli standard di qualità e di efficienza definiti dal Servizio;
- indirizza, coordina, controlla e regola le attività e le risorse, attraverso la definizione e la revisione periodica del piano di lavoro, la realizzazione di incontri sistematici con gli operatori, l'utilizzo di specifici metodi, strumenti informativi, prassi di intervento, l'utilizzo di indicatori e indici di qualità e di efficienza assistenziale e gestionale; favorisce la continuità e l'omogeneità dell'azione socio-assistenziale e dei comportamenti professionali degli operatori che intervengono sull'utenza;
- assicura la presenza del personale attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro, in coerenza con i criteri definiti dal Servizio, con le condizioni degli utenti e con i programmi di lavoro;
- cura lo sviluppo professionale degli operatori, identificando i bisogni di formazione e programmi, al fine di rinforzare e di integrare gli operatori coerentemente con i bisogni dell'utenza e con i piani assistenziali individuali;
- assicura l'approvvigionamento dei materiali necessari per la gestione delle attività di assistenza raccordandosi con tale figure competenti e fornendo loro tutti gli input necessari in tal senso.

IL PERSONALE

Il personale della struttura è composto come segue:

- Coordinatore responsabile



- Terapista della Riabilitazione
- Infermiere professionale
- Educatore
- parrucchiere/barbiere/podologo
- Assistenti tutelari (OSS)
- Addetti alle pulizie
- Autista manutentore
- Dietista

7. RAPPORTI ESTERNI

La struttura residenziale ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione delle attività di animazione della struttura residenziale, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli Ospiti e la comunità locale. Tale apporto è coordinato ed integrato nei programmi che la struttura residenziale intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che intende proporla.

La Direzione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle richieste ed alle esigenze degli Ospiti.

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI, DELLE FAMIGLIE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ SOCIALE.

Diritto di informazione.

Il Responsabile Coordinatore della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti.



Notizie dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico curante o dal Responsabile della struttura, secondo le rispettive competenze.

Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'anziano anche quando risiede presso la struttura.

In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'anziano nel proprio contesto di vita sociale e familiare.

Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale

Presso la struttura/servizio è istituito un comitato di partecipazione, eletto ogni tre anni che ha lo scopo garantire agli utenti ed alle loro famiglie la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il comitato è così composto:

- 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti,
- Responsabile Coordinatore di struttura
- Rappresentante dell'Ente titolare
- Medico geriatra convenzionato
- 1 rappresentante dell'Unione Nazionale Consumatori

Il comitato elegge un Presidente che lo rappresenta davanti al soggetto erogatore del Servizio e si riunisce ogni tre mesi.

Il Comitato di partecipazione prende atto degli standard di qualità garantita e delle rilevazioni di qualità percepita dagli utenti, dai familiari e dagli operatori, prodotti e pubblicati dal soggetto erogatore.

Sulla base dei risultati delle suddette rilevazioni, il Comitato formula rilievi, proposte e suggerimenti utili a migliorare il grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori rispetto al servizio.

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



Le proposte del Comitato vengono analizzate e tradotte in azioni correttive da parte del soggetto gestore.

Alla Carta del Servizio/Struttura, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità garantita e qualità percepita che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

Allo scopo di rendere effettivo il controllo sociale sugli impegni di qualità assunti dall'erogatore del servizio, gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono inseriti nella Carta dei Servizi e nel Bilancio Sociale.

Gli standard e i risultati delle rilevazioni sono inoltre pubblicati nella bacheca della struttura stessa e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org

Trattamento dei dati personali e dati sensibili (Privacy)

Premesso che al fine dello svolgimento dell'attività la Cooperativa Agorà S.C.B. tratta, controlla e custodisce i dati e che dal primo gennaio 2004 è entrato in vigore il nuovo Codice in materia di protezione dei dati personali, il quale richiede – oltre ai vari adempimenti di sicurezza – che il titolare del trattamento adotti tutte le misure necessarie affinché non avvenga violazione da parte dei terzi dei dati; ciò premesso la Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy, e si impegna a rispettare ed far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare Agorà S.C.B. si impegna a:

- proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti e ai dipendenti della Cooperativa Agorà S.C.B.;
- proteggere mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.;

Lavori in corso
per un nuovo Wel fare di prossimità
stato dell'arte
07/04/2010



- di redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

Il sito internet aziendale: www.cooperativagora.org

La Società Cooperativa Agorà S.C.B. dispone su una propria piattaforma internet di un programma di informazione, orientamento e monitoraggio dei servizi erogati presso le proprie strutture residenziali, semiresidenziali e domiciliari, gestite con un certo grado di autonomia e responsabilità.

Il programma si rivolge a:

- Clienti/Utenti
- Enti pubblici
- Associazioni ed organizzazioni private
- Dipendenti e collaboratori
- Pubblica amministrazione
- Partner
- Fornitori e finanziatori
- Pubblico generico

Il sito ha lo scopo di fornire a tutti i portatori di interesse con una navigazione semplice e accessibile, informazioni e notizie specifiche sui servizi e sulle attività delle strutture.

Le finalità principali del programma si possono così descrivere:

- garantire la maggiore trasparenza possibile nella erogazione dei servizi residenziali presso le nostre strutture.
- offrire agli utenti, ai soggetti qualificati che assumono la presa in carico professionale del caso (servizio sociale e medici di famiglia) ed agli Enti invianti un servizio di informazione e monitoraggio sulle prestazioni erogate.

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



- consentire il monitoraggio a distanza via internet continuo, personalizzato ed aggiornato degli aspetti di salute e relazionali dei singoli ospiti delle strutture.

Il programma è disponibile sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org e si attiva semplicemente accedendo dalla Home Page alla sezione: “visita le nostre strutture residenziali, semiresidenziali e domiciliari.

Il programma dispone di due livelli accesso, uno pubblico ed uno strettamente riservato ai soggetti autorizzati ad accedervi nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy.

Al servizio “Condominio solidale” sono dedicate specifiche pagine informative.

La redazione dei contenuti e la realizzazione grafica sono a cura di “Made in Arezzo Sas”.

9. MODALITA' DI RECLAMO

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile

risponde comunque entro 15 giorni. Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi alla Direzione della Cooperativa Agorà San Carlo

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



Borromeo telefonicamente chiamando il numero 0575/23819, via fax al numero 0575/299619, tramite e mail all'indirizzo direzione@cooperativagora.org, oppure tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Don L. Sturzo 148, 52100 Arezzo.

A seguito di ogni reclamo si da evidenza delle azioni di miglioramento intraprese.

10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI

La Coop. Sociale Agorà San Carlo Borromeo applica ai propri dipendenti il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative sociali.

11. QUALITA' DEL SERVIZIO. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITA E LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.

Il servizio è certificato UNI EN ISO.

Alla presente Carta, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità garantita e qualità percepita che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

L'impresa sociale che gestisce il servizio è certificata con lo standard di qualità UNI EN ISO-9001/2008 ed ha in corso le procedure per la certificazione 14001 (sicurezza ambientale) e 22000 (sicurezza alimentare)

La documentazione UNI EN ISO 9001/2008 contiene gli indicatori di qualità che Agorà S.C.B. è tenuta a rispettare nei propri servizi e prevede questionari di rilevazione del gradimento del servizio.

Per ottenere il miglioramento continuo della qualità, la struttura inoltre adotta sistemi di rilevazione e comparazione nel tempo della qualità attesa, della qualità erogata e della qualità percepita, specifici per ciascun servizio ed ispirati alla norma internazionale UNI EN ISO-9004/2008.

Rispetto alla ISO 9001 gli obiettivi della soddisfazione del cliente e della qualità del prodotto sono ampliati per comprendere anche la soddisfazione delle altre parti interessate e le prestazioni dell'organizzazione.

Lavori in corso
per un nuovo Wel fare di prossimità
stato dell'arte
07/04/2010

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



I due sistemi ISO 9001 e ISO 9004 sono applicati da Agorà ai suoi servizi come una "coppia coerente" di norme destinate a complementarsi l'un l'altra per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

Rendicontazione e controllo della qualità sociale da parte degli utenti.

Allo scopo di rendere effettivo il controllo sociale sugli impegni di qualità assunti dal Gestore, gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono inseriti nella Carta dei Servizi e nel Bilancio Sociale.

Gli standard inoltre sono presentati annualmente al Comitato di partecipazione della struttura, pubblicati all'albo della struttura stessa e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativagora.org.

Per la Cooperativa Sociale Agorà S.C.B. il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione della responsabilità sociale che descrive come l'azienda distribuisce il “valore aggiunto sociale” cioè l'insieme dei benefici (non solo economici) portati ai propri principali interlocutori che sono: le Risorse Umane, i Clienti, i Fornitori, i Finanziatori, la Pubblica Amministrazione, la Comunità e l'Ambiente.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà – San Carlo Borromeo Onlus nasce dalla collaborazione con:

Fondazione “Made in Arezzo”,

Unione Nazionale Consumatori - Delegazione di Arezzo.

La revisione del Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà – San Carlo Borromeo Onlus è curata dal Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici dell'Università di Siena.

Il gruppo di lavoro che cura la revisione è coordinato dal Prof. Mariano Bianca, Direttore del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici e Direttore del Centro di Etica applicata dell'Università di Siena.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Agorà San Carlo Borromeo adotta gli standard di rendicontazione sociale GBS a cura della Fondazione “Made in Arezzo”.

Lavori in corso
per un nuovo Wel fare di prossimità
stato dell'arte
07/04/2010

Ven. CONFRATERNITA DI
MISERICORDIA
Via Tanucci, 4 – 52017 STIA (Arezzo)
Tel. 0575/583047
RSA – RA “San Carlo Borromeo” .
P.zza Ospedale
Tel. 0575/581342
ANNO DI FONDAZIONE 1811



12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati annualmente.

In particolare sono aggiornati:

- gli indicatori di qualità del servizio;
- gli standard qualitativi e quantitativi applicati;
- gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire;
- strumenti e tempi di verifica.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

Si evidenzia l'avvenuta consegna della carta dei servizi aggiornata e del regolamento interno ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno sono esposti in bacheca.