


## indice

<b>A</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>
<b>B</b>	<b>SINTESI GENERALE</b>
<b>C</b>	<b>R.S.A.</b>
<b>D</b>	<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>
<b>E</b>	<b>R.S.A. di MARMIROLO</b>
<b>F</b>	<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO DI MARMIROLO</b>
<b>G</b>	<b>U.O. di RIABILITAZIONE SPECIALISTICA</b>
<b>H</b>	<b>U.O. di RIABILITAZIONE GENERALE E GERIATRICA</b>
<b>I</b>	<b>U.O. di RIABILITAZIONE AMBULATORIALE GENERALE E GERIATRICA</b>
<b>L</b>	<b>U.O. di RIABILITAZIONE DOMICILIARE GENERALE E GERIATRICA</b>
<b>M</b>	<b>ATTIVITÀ di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</b>
<b>N</b>	<b>SERVIZI a PAGAMENTO</b>
<b>O</b>	<b>RETTE e TARIFFE</b>
<b>P</b>	<b>ALLEGATI</b>



Ogni capitolo è associato ad un colore diverso. Il colore aiuta a memorizzare meglio le finalità e a riconoscere l'argomento che ti interessa.

*Gentile Ospite,*

*ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della Fondazione Monsignor Arrigo Mazzali, il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi.*

*La “rinnovata” Carta è anche l’impegno ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza quanti si rivolgono alla nostra struttura, ben consapevoli che l’assistenza sociosanitaria, per le caratteristiche dell’utenza richiede una maggiore e particolare attenzione soprattutto ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla cura della persona, infatti dopo 5 anni di sperimentazione e la trasformazione dell’IPAB Monsignor Mazzali in Fondazione Onlus siamo a rinnovare la carta dei servizi, con lo scopo di modellare i servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed alle esigenze degli Utenti nel rispetto delle seguenti prerogative:*

- imparzialità nell’erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all’accesso ai servizi;*
- piena informazione degli utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;*
- organizzazione di modalità di erogazione dei servizi strutturata per la tutela dei diritti dell’utente;*
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dagli utenti direttamente o tramite il Comitato parenti della Fondazione, che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.*

*La carta dei servizi è quindi un “patto-contratto”, che la Fondazione Monsignor Arrigo Mazzali, gestore dei servizi, stipula con i suoi Utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, con relativi tempi del servizio e gestione dei reclami.*

*Una sorta di Statuto che vincola la Fondazione di fronte all’Utente, con la dichiarazione dei propri obiettivi e con il riconoscimento di specifici diritti da parte dello stesso, rappresentando l’enunciazione di un programma di cambiamento che richiede una gestione attenta e responsabile da parte dei numerosi livelli coinvolti, a partire dagli’Enti Pubblici esterni sino ad arrivare al personale interno.*

*La revisione della seguente carta dei servizi si è realizzata grazie al confronto delle Organizzazioni Sindacali interne e territoriali, del Comitato Parenti, del Comune, della Provincia, dell’Asl e delle Associazioni di Volontariato che operano all’interno della Fondazione, che hanno apportato alla stessa osservazioni e note accolte nella stesura finale e per le quali è doveroso ringraziarle per la fattiva collaborazione, che ha permesso di perfezionare uno strumento sempre più vicino all’utente con il quale, quotidianamente, si potrà migliorare il servizio erogato dalla Fondazione.*

*È con soddisfazione che la rinnovata carta dei servizi diventa per tutti voi che leggete nuovo strumento di gestione e controllo.*

*Diego Tartari architetto  
Presidente del Consiglio di Amministrazione*



## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

- La presente “Carta dei Servizi” (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce, unitamente alla Guida ai servizi”, un patto scritto con gli Ospiti/Utenti sulla fruizione dei servizi forniti dalla Fondazione “Mons. Arrigo Mazzali” ONLUS.
- Con la *Carta* la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali, riportati a pagina 5 e a renderlo sempre più adeguato ai diritti ed alle esigenze degli Utenti.
- Con la *Carta* gli Ospiti/Utenti ed i loro Familiari verificano che la Fondazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l’osservanza.

## A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI?

- La *Carta* è uno strumento per:
- garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli Ospiti/Utenti, favorendone e valorizzandone l’iniziativa, nel contesto delle risorse disponibili;
  - tutelare gli Ospiti/Utenti nell’esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell’osservanza degli impegni.





### OSPITE

Persona fisica domiciliata presso la Fondazione.

### UTENTE

Persona fisica che fruisce di un servizio della Fondazione - ambulatoriale - consultoriale o diurno. Amministratore o Familiare della persona fisica che fruisce di un servizio ma che non è in grado di tutelarsi.

### FATTORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utenza come diritto.

### STRUMENTI PER LA QUALITÀ

Insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli Ospiti/Utenti.

### FORMAZIONE

Attività con la quale si programmano e conducono l'aggiornamento e la crescita professionali degli operatori per consentire il raggiungimento delle finalità della Fondazione.

### ADDESTRAMENTO

Attività attraverso la quale si assicura al personale l'adeguata conoscenza degli strumenti tecnico-pratici del lavoro.

La *Carta* si rivolge:

- agli Ospiti dei servizi residenziali ed i loro Familiari,
- agli Utenti dei Servizi diurni, ambulatoriali e consultoriali ed ai loro Familiari,
- agli Operatori garanti dei servizi,
- agli Amministratori.

- Contiene una parte generale che riguarda tutti i servizi della Fondazione e singoli capitoli relativi a ciascun servizio offerto ed alle sue caratteristiche.
- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti-indicati a pag. 11.

## DEFINIZIONI

## A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI

## CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI



- Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio - indicati a pag. 11-12
- Individua gli strumenti di tutela dell’Ospite/Utente - indicati a pag. 12-13.
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta - indicati a pag. 13.

### COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

- Se gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate a pag. 13.
- Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della “Carta” sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della Fondazione cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

**FONDAZIONE ONLUS  
“MONS. ARRIGO MAZZALI”**

Via Trento, 10 - 46100 - MANTOVA  
Tel. 0376/2091 - Fax. 0376/325950

e-mail [segreteria@fondazionemazzali.it](mailto:segreteria@fondazionemazzali.it)  
[www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)

La Fondazione “Mons. Arrigo Mazzali” ONLUS è una persona giuridica di diritto privato, nata nel gennaio del 2004 dalla trasformazione dell'IPAB Istituti Geriatrici di Mantova “Mons. Arrigo Mazzali”.

Eroga servizi socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana o con handicap, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria Locale - A.S.L. - della Provincia di Mantova.

La presente Carta dei Servizi viene adottata in osservanza della vigente normativa e costituisce un intervento innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra i cittadini e questa Fondazione.

La Carta costituisce un importante strumento di cui la Fondazione si dota per informare con la maggiore efficacia possibile gli Utenti/Ospiti e le loro Famiglie dei loro diritti e delle condizioni in cui si svolgono le attività di assistenza.

Le principali fonti normative cui è uniformata la presente Carta dei Servizi sono:

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”);
- il decreto del Presidente della Repubblica del 27 giugno 1992, n. 352 (“Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi”);
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);
- il decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31 marzo 1994 (“Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”);
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- il decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- la legge 328 dell'8 novembre 2000 (“Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”);
- la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.7435 del 14 Dicembre 2001 (Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani - R.S.A.);
- la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.19883 del 16 Dicembre 2004 (“Riordino della rete delle attività di riabilitazione”).

I principi ispiratori della predetta trovano specifico riferimento anche

## PREMESSA

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO



nei contratti collettivi nazionali stipulati con l'ARAN e l'UNEBA, che prevedono che l'attività delle amministrazioni ed in particolare il comportamento dei dipendenti debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso.

Si evidenzia che la Fondazione, benché abbia natura giuridica privata, ha scelto di riferirsi a gran parte della normativa pubblicistica, in omaggio alle origini pubbliche dell'ente e per offrire una migliore tutela all'Ospite/Utente ed al lavoratore.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed alla Carta dei diritti della Persona anziana, di seguito riportata:

### UGUAGLIANZA

La pari dignità degli Ospiti e degli Utenti dei servizi trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Nell'erogazione dei servizi va salvaguardato, nella sostanza, il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata però alle diverse esigenze delle persone.

### IMPARZIALITÀ

La Fondazione si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione garantisce il massimo impegno per ridurre i disagi derivanti agli Ospiti dal distacco dal proprio ambiente familiare; per articolare opportunamente le prestazioni erogate mediante la predisposizione di turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi che si verifichino per causa di forza maggiore.

### DIRITTO DI SCELTA

È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che trova limiti solo nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali.

### PARTECIPAZIONE

Nell'erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite/Utente nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, anche tramite la partecipazione di un rappresentante del Comitato Parenti alle riunioni di reparto.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Si persegue l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione di prestazioni in modo razionale e senza perdite di risorse), senza comprometterne l'efficacia (cioè il conseguimento del risultato perseguito).



Gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva. Un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione, e più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio “di giustizia sociale”**, enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- **il principio “di solidarietà”**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### INTRODUZIONE

– **il principio “di salute”**, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

### LA PERSONA HA IL DIRITTO DI:

- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà,
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti,
- conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero essere in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito di appartenenza,
- conservare la libertà di scegliere dove vivere,
- essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE DI:

- rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita delle comunità;
- rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato;
- accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.



Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di:

- vivere con chi desidera,
- avere una vita di relazione,
- essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività,
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale,
- essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza,
- ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione,
- favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione,
- evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione,
- fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo,
- contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani,
- operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

#### LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica



sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (U.R.P.). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli U.P.T. e agli U.R.P. è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI** La Fondazione "Mons. A. Mazzali" di Mantova offre attualmente i seguenti servizi:

#### **R.S.A. (Residenza Sanitaria-Assistenziale)**

Accoglienza permanente o temporanea agli anziani non autosufficienti bisognosi di cure e di assistenza. All'interno della R.S.A. vengono erogate, in maniera integrata, oltre a prestazioni di tipo alberghiero, prestazioni sanitarie, assistenziali e riabilitative.

#### **NUCLEI ALZHEIMER**

Assistenza residenziale per Anziani non autosufficienti affetti da morbo di Alzheimer con disturbi del comportamento, tali da non poter essere gestiti a casa o in reparti di R.S.A. non adeguatamente attrezzati.

#### **RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO**

Assistenza residenziale temporanea per Anziani non autosufficienti e per affetti da Morbo di Alzheimer.

#### **UNITÀ OPERATIVA (U.O.) DI RIABILITAZIONE SPECIALISTICA**

Assistenza sanitaria residenziale temporanea per Utenti:

- nella immediata fase post acuta, conseguente ad un evento indice ovvero l'intervento riabilitativo, fondato su un elevato impegno medico e tecnico-strumentale specialistico, può positivamente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero o il corretto evolversi della funzione, riducendo l'entità della menomazione/disabilità;
- in presenza di recidive dell'evento indice con elevate probabilità di recupero funzionale.



## UNITÀ OPERATIVA (U.O.) DI RIABILITAZIONE GENERALE E GERIATRICA

Assistenza sanitaria residenziale temporanea per Utenti:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento e quando le condizioni generali del Paziente e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale.

### RIABILITAZIONE IN REGIME DIURNO CONTINUO

Si rivolge a persone non Ospiti della Fondazione con disabilità importanti e/o multiple, che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero.

### C.D.I. (Centro Diurno Integrato)

Assistenza in regime diurno rivolta ad anziani non autosufficienti o ad alto rischio di perdita dell'autonomia, che esprimono bisogni socio-sanitari difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere il ricovero a tempo pieno in RSA.

### CONSULTORIO GERIATRICO

Si rivolge ad Utenti esterni per consulenze geriatriche e fisiatriche, attività di monitoraggio e di prevenzione gerontologica secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Comprende l'Unità di valutazione Alzheimer - U.V.A. - che svolge attività diagnostica e terapeutica a favore di persone con deficit cognitivi. L'U.V.A. è abilitata alla prescrizione gratuita di alcuni farmaci specifici per la malattia di Alzheimer.

### CENTRO STUDI GERIATRICI

Organizza attività di tutor, di ricerca, convegni, seminari, corsi di formazione e d'aggiornamento su tematiche di interesse geriatrico. Dispone di una ricca biblioteca di argomenti geriatrici e gerontologici, consultabile, con autorizzazione, da chi ne faccia richiesta.

### SERVIZIO RIABILITATIVO PER ESTERNI

Offre trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari a persone non Ospiti della Fondazione con disabilità importanti e/o multiple che causano o potrebbero causare nel breve periodo disabilità funzionali che limitano l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo. Può effettuarsi in regime di accreditamento, ovvero a pagamento, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

### A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata)

Offre prestazioni di carattere sociosanitario ad Utenti che si trovano al loro domicilio, in regime di accreditamento, mediante gli strumenti del Voucher sociosanitario, del "credit" e delle prestazioni di "estemporanea", o a pagamento, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

### S.A.D. (Servizio di Assistenza Domiciliare)

Offre prestazioni di carattere socioassistenziale ad Utenti che si trovano al loro domicilio, con una partecipazione alla spesa, mediante lo strumento del Voucher sociale o con oneri totalmente a carico dell'Utente, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

### APPARTAMENTI PROTETTI

Sono n. 6 miniappartamenti di proprietà comunale situati nel Palazzo del Mago, adiacente alla sede della Fondazione, assegnati dall'ente proprietario a persone anziane e con problemi di carattere sociale e sanitario. La Fondazione mette a disposizione degli inquilini una vasta gamma di servizi socio-assistenziali e sanitari.

## STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, la Fondazione si basa sugli standard strutturali e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

In questo ambito, per ogni Ospite/Utente viene discusso e concordato tra le diverse figure professionali un progetto assistenziale e/o riabilitativo personalizzato.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa Regionale).

Per standard gestionali si intendono i rapporti numerici proporzionali tra Ospiti/Utenti (distinti per tipologia) e dotazioni di personale (distinti per mansioni).

Il personale tanto dipendente che convenzionato è identificabile grazie al distintivo/cartellino di riconoscimento, o similare, visibile sulla divisa, riportante nome, cognome e qualifica.

La Fondazione ha adottato le misure per la tutela della privacy degli Ospiti/Utenti ai sensi del D.Lgs. 196/ 2003.

Sono garantite le necessarie informative in materia, le richieste di consenso per il trattamento dei dati sensibili, quando richiesto dalla legge, la sicurezza ed il corretto trattamento dei dati e un'adeguata formazione del Personale.

## INDICATORI DI QUALITÀ RIDUZIONE DEI POSTI LETTO

La Fondazione ha ridotto il numero complessivo dei posti letto della R.S.A. dai 219 del primo semestre del 1999 ai 212 della fine dello stesso anno. Nel 2000/2001 il numero è sceso di ulteriori 10 unità, per raggiungere gli attuali 202 posti letto della R.S.A..

Ciò ha comportato:

- il recupero di spazi all'interno dei reparti,
- la creazione di nuovi servizi igienici,
- il mantenimento in servizio del personale assistenziale ed infermieristico in esubero e la sua destinazione al miglioramento ed alla differenziazione dei servizi offerti.

### FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Una buona qualità dei servizi offerti non può prescindere da una conti-

nua opera di formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente.

A tal fine, la Fondazione organizza periodicamente corsi interni e favorisce la partecipazione ad attività formative organizzate da altre agenzie secondo un piano preordinato.

### CONTROLLO DI GESTIONE

Il sistema di controllo di gestione, benché soggetto a continui miglioramenti, è requisito necessario per la Fondazione, al fine di garantire livelli di efficienza sempre più elevati, attraverso un dettagliato monitoraggio dei costi.

### IMPLEMENTAZIONE RETE DEI SERVIZI

La Fondazione si impegna a perseguire il rafforzamento della rete dei servizi offerti, con particolare riferimento a:

- A) attivazione di una U.O. di Riabilitazione in ciclo diurno continuo
- B) realizzazione di un Hospice per le cure palliative,
- C) consolidamento del Consultorio Geriatrico, del Servizio di Fisioterapia e del S.A.D.,
- D) consolidamento del rapporto di collaborazione con l'Università di Verona e col Comune di Marmirolo, con la gestione della nuova R.S.A e del C.D.I.

### INFORMATIVA IN CASO DI DECESSO

In caso di decesso all'interno dei reparti di un Ospite, viene consegnata ai Familiari un'informativa, con l'obiettivo di accompagnare ed aiutare la Famiglia del deceduto nel disbrigo delle pratiche burocratiche (vedi Allegato n. 6).

Le rette dei servizi i cui costi non siano totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto motivato, in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Esse vengono calcolate in relazione alla previsione dei costi complessivi e della contribuzione da parte della Regione Lombardia.

Vengono approvate e comunicate agli Utenti prima dell'inizio dell'anno cui sono riferite e sono praticate di norma per l'intero anno solare. In occasione dell'ingresso in R.S.A. (sia a tempo determinato che a tempo indeterminato) viene corrisposta dall'Ospite una UNA TANTUM (vedi allegato capitolo), a titolo di parziale copertura dei costi legati al nuovo ricovero.

Agli Ospiti della R.S.A. viene rilasciata ogni anno dagli uffici amministrativi la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, dichiarazione utilizzabile per la dichiarazione dei redditi.

Per rimuovere eventuali ostacoli che limitino la possibilità di fruire dei servizi o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli Ospiti/Utenti ed i loro Familiari possono presentare reclamo.

### PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE ALLA SPESA (RETTE)

### STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Fondazione situazioni o comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

## PROCEDURE IL RECLAMO INFORMALE DI RECLAMO

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari presentano reclamo verbale al Responsabile del Servizio, se il reclamo risulta fondato, si procede, immediatamente, qualora sia possibile, ad eliminare l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

## IL RECLAMO FORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono presentare il reclamo formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. A tal fine possono utilizzare un modulo simile a quello riportato in appendice (vedi Allegato n. 5) che sarà disponibile presso tutti i Servizi, gli Uffici e la Portineria dell'Ente.

Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Fondazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che tenga conto dei reclami e degli apprezzamenti pervenuti e dei risultati conseguiti. Detta relazione verrà divulgata attraverso idonei strumenti.

Nel contempo, all'interno di ogni singolo reparto si terranno incontri periodici tra gli Ospiti/Utenti, i loro Familiari e gli Operatori.

La partecipazione degli Ospiti/Utenti e dei loro Familiari alle principali scelte della Fondazione è favorita mediante il confronto costruttivo con gli organismi/comitati rappresentativi degli stessi.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/UTENTI

La Fondazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa anche rendere questi ultimi sempre più rispondenti alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tutti gli Ospiti/Utenti dei servizi verranno annualmente proposti questionari, che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

## MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della Fondazione,
- è inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Amministrazione,

- è consultabile nel sito Internet della Fondazione [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it),
- è messa a disposizione di Patronati, Sindacati, sportelli informativi ed Associazioni degli Utenti/Consumatori,
- è consegnata, gratuitamente, a chiunque ne faccia richiesta,
- sarà fatta conoscere mediante gli organi di stampa.

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per la Fondazione, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità. Sono, inoltre, garanzia di trasparenza e partecipazione. Essi si dividono in gruppi convenzionati con la Fondazione e volontari autonomi.

## VOLONTARIATO

Non è più attiva la convenzione col Ministero della Difesa per l'assegnazione di Obiettori di coscienza. In sostituzione potranno essere presentati specifici progetti di servizio civile.

## GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Molte scuole, corsi di formazione regionale per A.S.A. e O.S.S., corsi universitari (scienze infermieristiche e di fisioterapia, scienze dell'educazione, psicologia) e di specializzazione postuniversitaria inviano periodicamente i loro allievi per stages di formazione e tirocini presso i diversi servizi della Fondazione.

## TIROCINANTI

