



# Carta dei Servizi

Verifica – **Rappresentante della Direzione per la  
Qualità e Sicurezza**

Approvazione – **Presidente**

**Indice**

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
<i>Lettera di presentazione del Presidente</i>	3
<i>Cenni storici</i>	4
<i>Aspetti organizzativi</i>	6
<i>Struttura organizzativa</i>	7
<i>Finalità istituzionali ed orientamenti aziendali (mission)</i>	8
<i>Autorizzazioni</i>	9
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>10</b>
<i>OPERA IMMACOLATA di LOURDES – Conegliano (TV)</i>	10
<i>Ist. BOTTESELLE – Col San Martino (TV)</i>	10
<b>I SERVIZI OFFERTI</b>	<b>11</b>
<i>L'accesso</i>	11
<i>Tipologia e volume dei servizi</i>	11
<i>Come si richiede</i>	12
<i>Come si accede</i>	12
<i>Documentazione da fornire</i>	13
<i>L'Assistenza</i>	14
<i>Servizi Sanitari Assistenziali</i>	14
<i>Altri Servizi alla Persona</i>	15
<i>Servizi alberghieri</i>	15
<i>Comfort</i>	18
<i>Informazioni utili</i>	19
<i>La Dimissione</i>	20
<i>Costo dei Servizi</i>	20
<b>QUALITA'</b>	<b>22</b>
<i>Aspetti strutturali</i>	22
<i>Certificazione di qualità</i>	22
<i>Certificazione di sicurezza</i>	22
<i>Standard di qualità</i>	22
<i>Informatizzazione</i>	23
<i>Principi e valori di riferimento</i>	24

## PRESENTAZIONE

### CHI SIAMO

#### Lettera di presentazione del Presidente

La Carta dei Servizi della nostra azienda è il documento che attesta con chiarezza e trasparenza i servizi erogati ai nostri ospiti, i tempi e le modalità di fruizione e, soprattutto, frutto di un lavoro continuo di aggiornamento delle procedure attuato dalla Direzione e dai Consigli di Amministrazione succedutisi nel tempo.

La Fondazione Santa Augusta promuove e sviluppa iniziative e progetti rivolti all'assistenza socio-sanitaria per anziani che non sono in grado di condurre una vita autonoma a domicilio e che quindi necessitano di prestazioni sanitarie e riabilitative, in via continuativa o temporanea, residenziale o diurna.

Negli anni la Fondazione si è impegnata a migliorare gli ambienti sia dal punto gestionale che abitativo, creando case e non istituti, luoghi dove abitare e vivere in comunità. L'ospite è messo al centro di ogni attività offrendogli sicurezza di vita, professionalità ed umanità nel servizio. Il nostro motto è:

*“Una comunità da vivere – Una casa da abitare”.*

Fondazione Santa Augusta adotta la Carta dei Servizi non solo come adempimento di direttive ma anche come modalità per formalizzare l'impegno a realizzare costanti miglioramenti in termini di efficacia nei servizi agli ospiti e familiari, pronti a ricevere eventuali osservazioni, critiche e suggerimenti, che verranno tenute nella giusta considerazione.

L'azienda da anni ha recepito ed attivato principi previsti da normative e direttive nazionali attuando una politica di formazione continua, adottando e mantenendo un sistema integrato per la gestione della qualità dei servizi e della sicurezza sul posto di lavoro secondo le norme **ISO UNI 9001:2008** e **OHSAS 18001:2007 UKAS**.

Gli “standard” dei servizi dichiarati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni di normale attività. I contenuti e la forma di questa Carta dei Servizi potranno essere rielaborati in ogni momento, allo scopo di tenere conto delle puntuali esigenze degli ospiti, dei mutamenti socio-economici e delle innovazioni legislative.

Un doveroso ringraziamento va tutto il personale che, ciascuno per le proprie competenze, è impegnato ad offrire agli Ospiti servizi di qualità. Un caloroso grazie viene infine riservato ai volontari, la cui presenza per tanti ospiti, costituisce quasi una seconda parentela.

Il Presidente  
**Marco De Carlo**

## Cenni storici

La Fondazione è nata nel marzo del 1999 dalla decisione dell'allora vescovo Mons. Alfredo Magarotto di accentrare in un unico ente giuridico, la gestione amministrativa delle attività di assistenza agli anziani, mantenendo per ciascuna di esse le proprie caratteristiche e peculiarità.

Attualmente gli Istituti associati sono:

- *l'OPERA IMMACOLATA di LOURDES – CONEGLIANO (TV)*
- *l'Ist. F. BOTTESELLE – COL SAN MARTINO di FARRA di SOLIGO (TV)*

### OPERA IMMACOLATA di LOURDES



La storia di questo istituto inizia negli anni '30 a Francenigo (PN) dove un attivissimo sacerdote, Don Carlo De Nardi, sensibile alle difficoltà delle lavoratrici domestiche, sentì la necessità di *“aprire una casa di pronto soccorso per ragazze in attesa del posto di lavoro, convalescenti ed anziane bisognose di riposo”*. Nasce quindi **l'8 settembre 1942 l'OPERA per l'assistenza alle lavoratrici domestiche**. L'imprevisto sviluppo dell'OPERA rende necessario spostare l'attività vicino ad un centro ospedaliero e ferroviario per venire incontro alle varie esigenze: il **18 febbraio 1948** la sede si trasferisce a Conegliano presso una villetta padronale danneggiata e successivamente ristrutturata con i soldi delle domestiche che sarà inaugurata il **12 settembre 1948**. Don Carlo De Nardi, nella sua attività, si era affidato alla Madonna Immacolata di Lourdes; per questo motivo la struttura prenderà il nome di **OPERA IMMACOLATA di LOURDES** mentre la strada si trasformerà da Via Roma nell'attuale **Via Immacolata di Lourdes**. Ben presto, attorno **alla casa** si forma una comunità e, per andare incontro anche alle esigenze della popolazione circostante, Mons. De Nardi decide di costruire una chiesa che verrà inaugurata il **19 settembre 1954** intitolata IMMACOLATA di LOURDES. Dopo pochi anni la quantità di richieste di accoglienza è talmente grande da rendere necessario un ampliamento. Ottenuta l'approvazione dell'allora vescovo Carraro e con il sostegno finanziario delle domestiche, Mons. De Nardi fa costruire una nuova ala, affiancata alla Chiesa, che verrà inaugurata il **28 maggio 1961** dal vescovo Mons. Albino Luciani. Ma la nuova casa si dimostrerà comunque inadeguata alle sempre crescenti richieste di ricovero; si decide di restaurare, ampliandola, la sede originaria.

Nel 1968 Mons. De Nardi muore ed i successori Don Pizzini e poi Don Da Dalt ne raccolgono l'importante eredità mantenendo inalterate le finalità e gestendo la struttura col medesimo impegno. Negli anni successivi, le mutate situazioni sociali e la crescente domanda di ricoveri, imporranno la costruzione di una terza ala, che verrà inaugurata il **26 ottobre 1991**

Nel marzo 1978, per decisione del Vescovo Mons. Ravignani, la gestione della casa di riposo viene scorporata da quella della Parrocchia diventando un'attività in capo alla Diocesi di Vittorio Veneto.

Nella gestione del personale e dell'assistenza, l'Opera si è avvalsa della collaborazione dal 1961 delle Suore della Santa Famiglia di Bordeaux alle quali sono subentrate, nel 1993, le Suore del Sacro Volto di Gesù

Il **24 marzo 1999** l'OPERA IMMACOLATA di LOURDES confluisce sotto la gestione della FONDAZIONE SANTA AUGUSTA Onlus.

### Ist. "F. Botteselle"



Il 12 giugno 1945, il farmacista dott. Franco Botteselle, lasciava in eredità all'Asilo Infantile di Col San Martino (di proprietà della Parrocchia), una casa con alcune stanze, adiacente allo stesso. Nel 1946 l'allora parroco Mons. A. Mazzer, dopo aver sistemato le poche e piccole stanze, apriva una comunità per donne inabili e povere affidandole alle cure delle suore dell'asilo. Le 4 ospiti iniziali diventarono 10 già dopo alcuni mesi. Le ospiti alloggiavano quasi tutte gratuitamente, considerata la loro indigenza. L'Istituto ben presto diventa un punto di riferimento della vita paesana; viene costruita anche una piccola chiesetta al suo interno.

Tra il 1953 ed il 1958 vengono eseguiti ininterrottamente dei lavori di ristrutturazione ed ampliamento della sede originaria. La crescente domanda di accoglienze convince il parroco a costruire un nuovo padiglione che, con notevoli sacrifici e col solo supporto di donazioni, vede completamente la luce nel 1966.

Nel settembre del 1960 per decisione della Superiora Generale vengono costituite due comunità religiose per gestire separatamente l'Asilo dall'Istituto.

Nel novembre del 1969 il Parroco ottiene dal Vescovo Mons. Luciani l'autorizzazione all'ampliamento della casa di riposo Ist. Botteselle per poter far fronte alle incessanti richieste di alloggio e migliorare le condizioni di soggiorno. I lavori terminano nel 1972.

Il 17 gennaio 1972, l'Istituto viene riconosciuto canonicamente dalla Diocesi di Vittorio Veneto come Opera Pia.

Tra il 1982 ed il 1983 Don Bruno Pizzato continua i lavori di ristrutturazione per migliorare la capacità ricettiva ed adattare tutto il complesso alle normative vigenti.

Il 15 novembre 1989 la proprietà dell'immobile viene trasferita alla Diocesi mentre la gestione dell'Istituto, viene assunta successivamente dalla medesima, il 1 gennaio 1991.

Il **24 marzo 1999** Ist. F. BOTTESELLE confluisce sotto la gestione della FONDAZIONE SANTA AUGUSTA Onlus.

## Aspetti organizzativi

Le scelte strategiche di gestione, della definizione degli obiettivi primari e prioritari, dell'individuazione delle risorse, sono di competenza del Presidente su mandato del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri:

- Presidente
- Vice Presidente
- N° 3 consiglieri

L'attività di gestione pura, intesa come l'insieme delle attività amministrative, finanziarie, tecniche, si svolge (in attuazione dei programmi ed obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione) attraverso il personale preposto, coordinato dai rispettivi responsabili e sotto la responsabilità del Presidente e del Direttore Generale.

Trimestralmente viene verificata dal Collegio dei Revisori composto da:

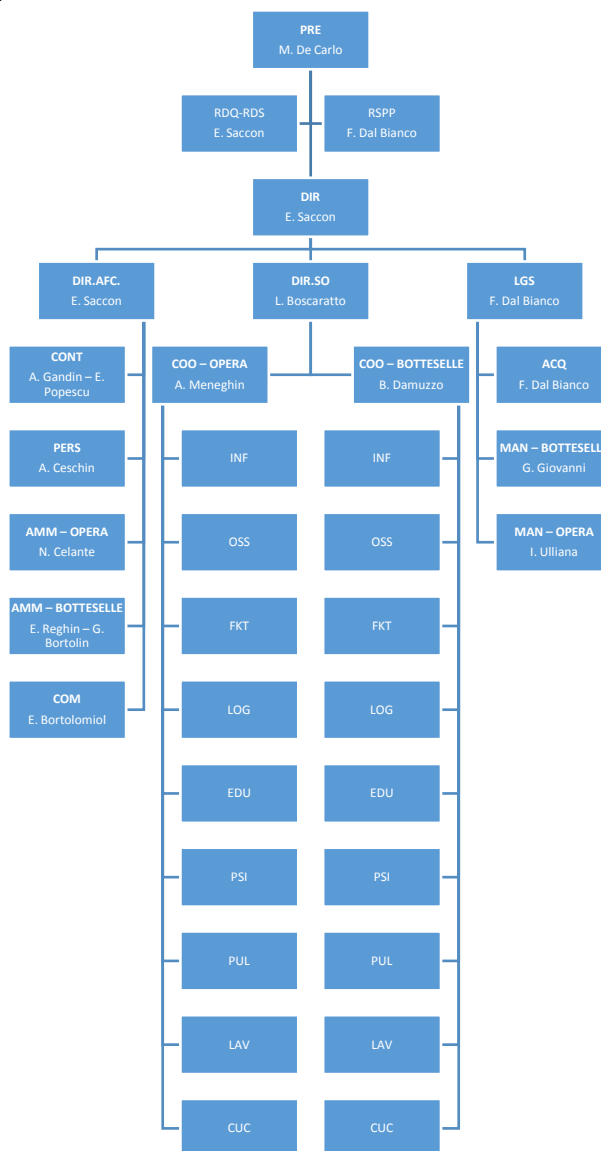
- Presidente del collegio
- 2 sindaci

La pianta organica dell'Ente, attraverso la quale si esplica l'attività istituzionale, è attualmente la seguente:

Descrizione	OPERA		BOTTESELLE	
	interno	esterno	interno	esterno
<b>Operatori Socio Sanitari</b>	44	2	28	2
Infermiere	4	3	4	2
Pulizie	6		4	
Lavanderia	1		1	
Logopedista	1		1	
Fisioterapista	2		2	
Educatore/animatore	3		2	
Psicologo	2		1	
Assistente Sociale	1		1	
Cucina	5		5	
Struttura dedicata	2		2	1
	71	5	51	5
Struttura comune			8	
<b>Totale</b>			<b>140</b>	

Nella gestione del personale, l'azienda preferisce avere tutto personale dipendente poiché ritiene in questo modo, di coinvolgere ed integrare maggiormente i vari Servizi nel perseguimento dell'obiettivo della qualità. Tuttavia, in caso di malattie superiori ai 3 gg degli OSS o per evitare sottoturni che possano mettere in crisi l'organizzazione del lavoro, l'azienda ricorre alla sostituzione provvisoria con personale esterno con titolo abilitante.

## Struttura organizzativa



### Legenda

<b>PRE</b>	<b>Presidente</b>	<b>DIR</b>	<b>Direzione Generale</b>
<b>DIR.AFC</b>	<b>Resp. Amministrazione-Finanza-Controllo</b>	<b>RDQ-RDS</b>	<b>Rappres. Direzione per la Qualità e Sicurezza</b>
<b>AMM</b>	<b>Servizi Amministrativi - Sociali</b>	<b>DIR.SO</b>	<b>Responsabile Servizi Interni</b>
<b>CONT</b>	<b>Contabilità amministrativa</b>	<b>LGS</b>	<b>Responsabile Area Logistica</b>
<b>PERS</b>	<b>Servizio Amministr. Personale</b>	<b>COM</b>	<b>Ufficio Comunicazione e Marketing</b>
<b>COO</b>	<b>Coordinatore</b>	<b>ACQ</b>	<b>Servizio Acquisti</b>
<b>OSS</b>	<b>Operatori Socio sanitari</b>	<b>MAN</b>	<b>Servizio di Manutenzione</b>
<b>INF</b>	<b>Servizio Infermieristico</b>	<b>LOG</b>	<b>Servizio di Logopedia</b>
<b>CUC</b>	<b>Servizio di Ristorazione</b>	<b>PSI</b>	<b>Servizio di Psicologia</b>
<b>LAV</b>	<b>Servizio di Lavanderia</b>	<b>EDU</b>	<b>Servizio educativo- animativo</b>
<b>PUL</b>	<b>Servizio di Pulizia</b>	<b>FKT</b>	<b>Servizio di Fisioterapia</b>

### **Finalità istituzionali ed orientamenti aziendali (mission)**

La Fondazione Santa Augusta Onlus promuove e sviluppa iniziative, ispirate a principi cristiani e morali, finalizzate alla solidarietà sociale, principalmente nel settore dell'assistenza socio-sanitaria agli anziani.

La Fondazione Santa Augusta Onlus opera secondo una *Politica per la Qualità* fondata sul rispetto dei seguenti impegni:

*1. Attenzione alla soddisfazione dell'ospite.*

Si intende con ciò la messa in atto di strategie e comportamenti volti a soddisfare bisogni manifesti e inespressi dell'utenza ai fini del benessere dei singoli ospiti, conformando l'operato alle leggi, ai regolamenti del settore e ai dettami culturali.

*2. Miglioramento continuo.*

Risulta fondamentale controllare l'attività quotidiana, verificarne l'efficacia, percepire i problemi e gestirli e risolverli tempestivamente analizzandone le cause, collaborare con l'esterno e integrarsi con le strutture del territorio.

*3. Attenzione ai bisogni sociali del territorio.*

Si tratta di un atteggiamento di sensibile ascolto e collaborazione con enti privati e pubblici e strutture del territorio in genere, per rispondere efficacemente alle esigenze di natura medico-sanitaria e socio-assistenziale di quanti si trovano in situazioni di bisogno.

*4. Attenzione alle esigenze del personale.*

Si realizza curando la comunicazione, le relazioni interpersonali, la continuità dei flussi informativi, garantendo la formazione continua interna ed esterna, sensibilizzando all'esigenza di operare in Qualità, al fine di poter accrescere la competenza, la consapevolezza, valorizzare l'operato, riconoscere la responsabilità e gratificare umanamente e professionalmente quanti operano presso la Fondazione Santa Augusta Onlus

*5. Attenzione alle strutture.*

Si tratta di migliorare, con opportune ristrutturazioni e costanti aggiornamenti tecnologici, gli edifici e le altre infrastrutture, per mantenerli decorosi e funzionali nell'interesse degli ospiti e del personale.





---

### **Autorizzazioni**

Le residenze hanno le seguenti autorizzazioni:

#### **OPERA**

Autorizzazione all'esercizio Non Autosufficienti e Centro Diurno	Decreto dirigenziale N° 20 del 27-01-16
Accreditamento istituzionale Regione Veneto	DGRV N. 871 del 9-06-2016

#### **BOTTESELLE**

Autorizzazione all'esercizio - Autosufficienti	Serv. Qualità Prot. N. 687 del 29-05-14
Autorizzazione all'esercizio Non Autosufficienti	Decreto dirigenziale N° 119 del 09-04-14
Accreditamento istituzionale Regione Veneto	DGRV n. 736 del 14-05-2015

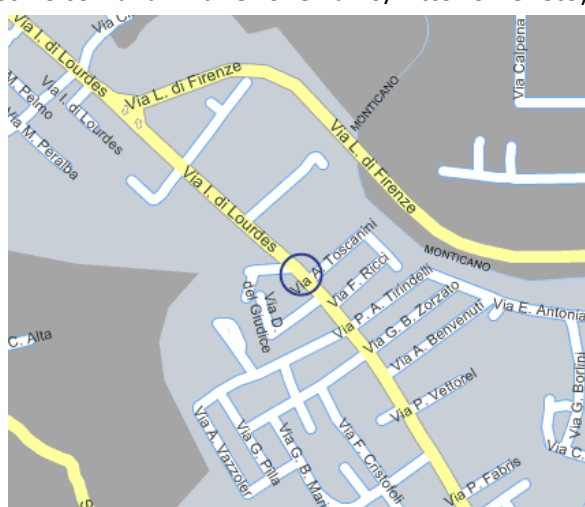
**DOVE SIAMO**

**Popolazione/bacino d'utenza**

La Fondazione ha entrambe le sue strutture collocate nell'ambito del distretto AULSS2 di Pieve di Soligo (TV)

**OPERA IMMACOLATA di LOURDES – Conegliano (TV)**

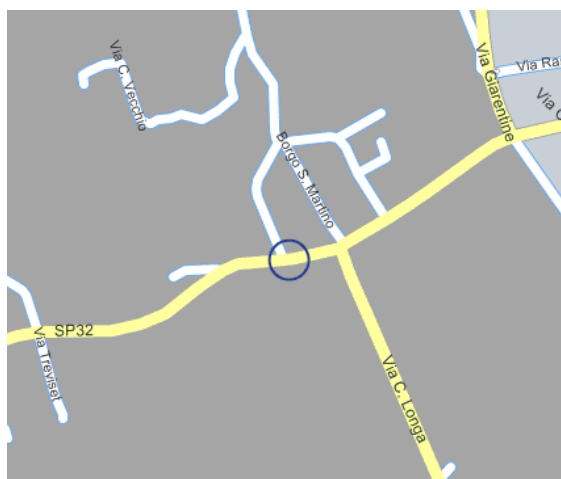
La Residenza **OPERA IMMACOLATA** si trova a Conegliano (TV) in Via Immacolata di Lourdes, 78 (nella parte Nord della città vicino alle piscine comunali – direzione Tarzo/Vittorio Veneto)



La popolazione complessiva della città è di circa 36.000 di cui anziani sopra i 65 anni circa N° 7.500

**Ist. BOTTESELLE – Col San Martino (TV)**

La Residenza **F. BOTTESELLE** si trova a Col San Martino di Farra di Soligo (TV) in Piazza Rovere, 1 (sulla strada Pieve di Soligo-Solighetto-Farra di Soligo-Vidor). Inserita nella "Prosecco Valley" dista 20 km da Conegliano, 20 Km da Vittorio Veneto e 9 Km da Valdobbiadene.



La popolazione complessiva della città è di circa 8.200 persone di cui anziani sopra i 65 anni circa N° 1.600

## I SERVIZI OFFERTI

La Fondazione Santa Augusta Onlus eroga servizi in regime di degenza a persone autosufficienti ed ad utenti con problemi di perdita di autosufficienza sia temporanea che definitiva.

### L'accesso

#### Tipologia e volume dei servizi

Ecco l'elenco schematico dei servizi attualmente offerti con relativo numero di posti autorizzati:

Servizio offerto	Nominativo strutture		
	OPERA	BOTTESELLE	
<b>Residenza per ospiti autosufficienti</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>postetti letto per persone autosufficienti (<i>il servizio può essere anche temporaneo</i>)</li> </ul>	-	24	
<b>Residenza per ospiti non autosufficienti</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>postetti letto autorizzati in regime residenziale</li> </ul>	100	64	
<b>Residenza temporanea assistita</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>postetti letto <i>in convenzione</i> con l'AULSS 2 per accoglienze temporanee per ospiti post-ricovero ospedaliero o ricoveri di sollievo</li> </ul>	5	6	
<b>Residenza per religiosi</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>postetti autorizzati per religiosi non autosufficienti</li> </ul>	15	-	
<b>Centro diurno</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>postetti autorizzati <i>in convenzione</i> con la AULSS 2</li> </ul>	15	-	
<b>Posti totali autorizzati</b>	<b>Non autosufficienti</b>	120	70
	<b>Autosufficienti</b>	-	24
	<b>Centro diurno</b>	15	
	<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>94</b>

### *Come si richiede*

Le domande devono essere inoltrate, con qualsiasi modalità, all'Ufficio Servizi Amministrativi dell'istituto prescelto. L'iter per entrare in struttura è comunque condizionato dal grado di autosufficienza del richiedente. Ci sono quindi, in linea di massima, due percorsi possibili:

#### ***Se ospite autosufficiente, non autosufficiente senza impegnativa (IDR) o accoglienza diurna***

- La domanda dev'essere rivolta e fatta pervenire, con qualsiasi modalità e corredata della scheda Svama, all'Ufficio Servizi Amministrativi dell'istituto prescelto.
- Verrà fissato un appuntamento con l'ospite o un suo familiare per fornire tutti i chiarimenti sui servizi offerti.
- Appena si rende disponibile un posto, la domanda verrà valutata ed autorizzata seguendo le procedure interne di accoglimento (cronologia della richiesta, urgenza, ecc.).
- L'accettazione del ricovero, viene sottoscritto il contratto dall'ospite, con la garanzia di un familiare o terza persona, che si assumono tutti gli oneri e le incombenze connesse al ricovero stesso.
- Dopo la firma del contratto l'ufficio Amministrativo attiva la procedura di accoglimento fissando il giorno dell'entrata.

#### ***Se Ospite non autosufficiente con impegnativa (IDR)***

- Il richiedente o un suo familiare, devono farsi redigere dal medico di base e dall'Assistente Sociale del comune di residenza, la scheda S.V.A.M.A. che attesta il suo effettivo stato di autosufficienza (l'Assistente Sociale del comune provvederà poi a seguire l'iter col Distretto sanitario di competenza)
- L'inserimento in Lista Unica è legato al profilo risultante dalla scheda SVAMA
- Non appena si libera un posto convenzionato presso una delle strutture indicate, la persona verrà contattata dall'Ufficio Servizi Amministrativi dell'istituto prescelto
- Verrà fissato un appuntamento con l'ospite o un suo familiare per fornire tutti i chiarimenti sui servizi offerti.
- L'accettazione del ricovero, viene sottoscritto il contratto dall'ospite, con la garanzia di un familiare o terza persona, che si assumono tutti gli oneri e le incombenze connesse al ricovero stesso
- Dopo la firma del contratto l'ufficio Amministrativo attiva la procedura di accoglimento fissando il giorno dell'entrata

**N.B.: in ogni caso l'ufficio Servizi Amministrativi fornisce sempre ai richiedenti, tutte le informazioni necessarie ed i consigli utili sull'iter appropriato da seguire in base agli effettivi bisogni, evitando loro inutili perdite di tempo e la consegna di documentazione superflua**

### *Come si accede*

Il giorno concordato l'ospite ed i familiari si presentano in struttura presso gli Uff. Amministrativi, Viene convocata la coordinatrice o, in caso di assenza, l'infermiera di turno, che accompagna l'ospite nella stanza assegnata e con la collaborazione di una addetta all'assistenza aiuta l'ospite ed i familiari a riporre i propri effetti personali nell'armadio.

Una figura professionale di volta in volta individuata dalla coordinatrice, accompagna l'ospite in una prima visita della struttura (principali locali, quali refettorio, salone, chiesa, sala parrucchiera, giardino).

Qualora l'ospite sia sufficientemente lucida, l'accompagnatrice ha cura di presentare l'ospite al personale e ad altri ospiti.

Contestualmente all'entrata l'Uff. Amministrativo verifica con i familiari se gli adempimenti di tipo amministrativo, per perfezionare l'inserimento, siano stati tutti effettuati (firma contratto, versamento cauzione e presentazione documenti richiesti) sollecitandone le eventuali mancanze.

Ad inserimento avvenuto vengono registrati e codificati sull'apposito programma gestionale, tutti i dati necessari per la gestione dell'ospite (dati anagrafici, dati sanitari, dati dei familiari, l'assegnazione dell'alloggio, ecc.).

### *Documentazione da fornire*

Tra la domanda di ammissione e l'inserimento, i documenti richiesti sono i seguenti:

Documentazione	accoglienza		
	definitiva	temporanea	Centro Diurno
Certificato di residenza in carta semplice (o Autocertificazione).	<input checked="" type="checkbox"/>		
Fotocopia Carta d'Identità (in originale solo per i definitivi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia del Codice Fiscale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cartellini di eventuali ricoveri ospedalieri	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Scheda S.V.A.M.A completa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia verbale di invalidità (se in possesso)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Estremi dei libretto di pensione e di assistenza mutualistica	<input checked="" type="checkbox"/>		

**L'Assistenza**

*Servizi Sanitari Assistenziali*

➤ **Servizio sanitario-assistenziale**

L'attività assistenziale-sanitaria viene garantita dal lavoro degli infermieri professionali, dagli operatori socio sanitari e dai medici competenti con presenza continuativa sulle 24 ore. Per ciascun ospite viene redatto un *Piano di Assistenza Individualizzato* da realizzare un programma di assistenza dove vengono elencate tutte le attività quotidiane e periodiche da svolgere. L'ospite viene così puntualmente *monitorato* affinché i suoi bisogni psico-fisici vengano interpretati e soddisfatti correttamente, salvaguardando la sua privacy e la sua dignità.

L'attività socio-sanitaria viene integrata e supportata quotidianamente, dai seguenti servizi:

- a) Logopedia per tutti quegli aspetti inerenti deficit di comunicazione e deglutizione
- b) Fisioterapia per la riattivazione ed il mantenimento di un buon grado neuromotorio
- c) Psicologia per favorire la promozione del benessere psicologico degli ospiti fornendo uno spazio di aiuto ed ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento. Il servizio offre, quando necessario, consulenza ai familiari degli ospiti e sostegno agli operatori.
- d) Animazione/educazione per permettere agli ospiti di integrarsi nella struttura, per ampliare o mantenere le relazioni sociali, per impegnarsi in attività di canto, lettura, ed anche per divertirsi. Le figure preposte sono supportate anche da gruppi di volontari rendendo alcune attività più coinvolgenti.

Generalmente l'iter, subito dopo l'inserimento in struttura, è il seguente:

RESPONSABILE	VALUTAZIONE	TEMPI
Coordinatrice	Valutazione degli aspetti socio-assistenziali, mediante il colloquio con l'ospite, se possibile, e con i familiari	Immediati
Medico	Accertamento dello stato medico-sanitario	Entro due giorni
Infermiera	Valutazione degli aspetti infermieristico-sanitari, mediante il colloquio con l'ospite, se possibile, e con i familiari	Immediati
Logopedista	Valutazione logopedica	Entro una settimana
Fisioterapista	Accertamento della situazione motoria e valutazione fisioterapica	Entro una settimana
Psicologo	Accertamento della situazione cognitiva	Entro una settimana

Al termine del periodo di sorveglianza tutte le figure professionali si riuniscono in Unità Operativa Interna per discutere le informazioni, i dati raccolti sul nuovo Ospite e redigere il *"Piano di Assistenza Individualizzato"* (P.A.I.)

Per le persone che usufruiscono solamente dell'accoglienza diurna, viene redatto un *"Piano di Attività Individuali"* nel quale vengono individuati i servizi correlati e proporzionati ai giorni ed alle ore di presenza e frequentazione della struttura.

---

*Altri Servizi alla Persona*

➤ **Servizio religioso**

Il servizio religioso è assicurato presso ciascuna struttura da sacerdoti che celebrano ogni giorno la santa Messa. In particolare all'Opera Immacolata di Lourdes di Conegliano, dove un'ala della struttura è riservata solamente a sacerdoti, è possibile avere ulteriore assistenza spirituale per gli ospiti che la richiedono e gradiscono.

*Servizi alberghieri*

L'Azienda gestisce direttamente con personale proprio, al fine di garantire un preciso standard qualitativo, i seguenti servizi:

**Cucina**

La scelta della preparazione diretta dei pasti, è stata fatta per poter garantire maggiore flessibilità nella preparazione di pietanze per persone con restrizioni alimentari, diete personalizzate, qualità e varietà dei piatti e sicurezza igienica in tutte le fasi dell'attività del servizio (pulizia ambienti, scadenza prodotti in magazzino, ecc.).

**Lavanderia**

Tutta la biancheria intima e la maggior parte del guardaroba personale degli ospiti, esclusi quelli più delicati che vengono inviati al lavasecco esterno, viene lavata e stirata nella lavanderia interna. Ciò permette agli ospiti di avere a disposizione in tempi brevi dei propri indumenti evitando di dover disporre di enormi guardaroba.

La biancheria piana del letto (lenzuola, federe, copriletto, ecc) viene fornita invece da aziende esterne.

**Pulizie**

Anche l'attività di pulizia viene gestita direttamente dall'Ente per poter meglio integrare il servizio col lavoro degli addetti all'assistenza e garantire più flessibilità in caso di eventi non programmati.

**Giornata tipo dell'Ospite residenziale (definitivo/temporaneo)**

Normalmente, le attività quotidiane o con un certo grado di periodicità, consistono:

Attività		Giornaliera	Periodica		Responsabilità esecuzione			Orario
			P	NP	OSS	INF	Altri	
Attività MATTINO	Alzata e Igiene	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			6.00-10.00
	<b>COLAZIONE</b>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<b>8.00-8.30</b>
	Riordino camera e bagno	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			8.30-11.00
	Controllo situazione sanitaria	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		7.00-11.00
	Merenda ed idratazione	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			10.30-11.00
	Attività riabilitativa fisioterapica		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Attività riabilitativa logopedica		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Attività psicologica		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Attività ricreative	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Bagno assistito		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			6.00-11.00
	<b>PRANZO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<b>11.30-12.30</b>
	Accompagnamento per riposo pomeridiano	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			12.30-13.30
Attività POMERIGGIO	Alzata e igiene pomeridiana	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			14.00-15.30
	Merenda ed idratazione	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			16.00
	Attività riabilitative varie (FKT-LOG—PSI)		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	15.00-17.00
	Attività ricreative	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			15.00-17.00
	<b>CENA</b>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<b>17-30.18.30</b>
Attività NOTTE	Accompagnamento a letto	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			18.30-20.00
	Sorveglianza notturna	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		22.00-6.00



- **Giornata tipo dell'Ospite nel Centro Diurno**

Normalmente, le attività quotidiane o con un certo grado di periodicità, consistono:

	Attività	Responsabilità esecuzione			Orario
		OSS	INF	Altri	
<b>MATTINO</b>	Accoglienza	<input checked="" type="checkbox"/>			07.30-09.00
	<b>COLAZIONE</b>	<input checked="" type="checkbox"/>			<b>8.00-9.00</b>
	Igiene personale	<input checked="" type="checkbox"/>			Al bisogno
	Merenda ed idratazione	<input checked="" type="checkbox"/>			10.00
	Attività fisioterapica (di gruppo)			<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Attività logopedia (di gruppo)			<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Attività ricreative (di gruppo)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-11.30
	Bagno assistito (se previsto)	<input checked="" type="checkbox"/>			9.00-11.00
	<b>PRANZO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<b>11.45-12.30</b>
	riposo pomeridiano	<input checked="" type="checkbox"/>			12.30-14.30
<b>POMERIGGIO</b>	Alzata	<input checked="" type="checkbox"/>			14.00-15.00
	Spuntino pomeridiano	<input checked="" type="checkbox"/>			16.00
	Attività ricreative (di gruppo)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	15.00-17.00
	Assistenza religiosa			<input checked="" type="checkbox"/>	17.00-17.45
	<b>CENA</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<b>17.45-18.30</b>
	Preparazione per ritorno propria abitazione	<input checked="" type="checkbox"/>			18.00-19.00

## Comfort

- **Menu**

Il vitto, salvo i menu personalizzati per particolari patologie, è uguale per tutti gli ospiti. La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo. Il servizio in camera è previsto solamente quando lo richiede lo stato di salute dell'ospite. Il capocuoco, nella definizione dei menu, è coadiuvato dal Medico-Infermieri-Logopedista che li sottopongono periodicamente al controllo ed approvazione del servizio di dietologia dell'AULSS 2 – Distretto di Pieve di Soligo.

Viene sistematicamente predisposto il “menu settimanale”, articolato in 4 settimane, ottenuto integrando giorno per giorno le già variegate possibilità del menu base stagionale con ulteriori piatti. I menu settimanali vengono compilati tenendo conto delle diete degli Ospiti e sulle indicazioni espresse dai Medici in collaborazione con le altre figure professionali.

Il menù giornaliero comprende:

### **Colazione**

Caffè, latte, thé, jogurth, biscotti, fette biscottate e frutta.

### **Pranzo e cena**

Il menu varia settimanalmente ed stagionalmente e consiste nella scelta tra:

- 2 primi piatti a base di pasta, cereali vari, minestre e creme di verdure.
- 2 secondi piatti a base di carni rosse, bianche, uova e pesce (una/due volte la settimana)
- contorni vari (1 cotto ed 1 crudo)
- frutta e/o dolce
- acqua e/o vino.

- **Distribuzione bevande**

Vengono distribuiti agli ospiti 2 volte al giorno, durante la mattinata e nel primo pomeriggio, caffè, thé e succhi indipendentemente da dove si trovino. Questa attività è preziosissima, specialmente in estate, come controllo dell'idratazione degli ospiti, sempre restii a bere autonomamente.

- **Servizio radio-televisivo:**

Gli alloggi delle ospiti sono predisposti per l'uso di apparecchi radio-televisivi che potranno usufruire della presa per l'antenna centralizzata.

- **Custodia valori**

L'Ente non assume responsabilità per i valori conservati negli alloggi dalle ospiti e declina ogni responsabilità per danni o mancanze che possano derivare, senza sua colpa, alle ospiti e alle loro cose. Se richiesto, l'ente offre gratuitamente il servizio di custodia.

- **Servizio di tesoreria**

L'Ente, su espressa autorizzazione dell'ospite e/o dei suoi familiari, può anticipare il costo di alcune spese (parrucchiera, farmacia, lavasecco, abbigliamento, ecc.) addebitandolo ogni fine mese e fornendone l'estratto conto.

- **Biancheria**

- a) L'Ente fornisce lenzuola, coperte ed asciugamani
- b) La biancheria personale è a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari. Tali indumenti devono essere contrassegnati dai familiari al momento dell'entrata con il numero fornito dall'Ente. I familiari

sono tenuti a controllare periodicamente la biancheria per l'eventuale sostituzione degli indumenti usurati.

- c) Il lavaggio della normale biancheria, esclusi i capi delicati, viene effettuato presso la nostra lavanderia interna. Salvo indicazioni diverse, il lavaggio degli indumenti delicati sarà effettuato presso una lavasecco esterna con addebito del relativo costo.

- **Igiene personale**

L'Ente fornisce tutto il necessario per l'igiene personale (sapone, shampoo, crema da barba, lamette, ecc.). Per coloro che hanno le protesi fornisce solo il disinfettante ma non il contenitore.

- **Approvvigionamento farmaci e visite specialistiche**

L'Ente effettua il servizio di approvvigionamento dei farmaci. Per tutti gli ospiti non convenzionati (a retta privata), l'Ente ne addebita il costo. L'Ente s'incarica anche di prenotare le visite specialistiche e, qualora i familiari fossero impossibilitati, provvede anche al trasporto addebitando la spesa all'ospite.

- **Servizio di fisioterapia**

L'Ente fornisce un servizio fisioterapico unicamente di tipo *riattivativo* e *non riabilitativo* con programmi di lavoro di gruppo. Non sono previsti trattamenti personalizzati di riabilitazione salvo accordi particolari con la Direzione; questo eventuale servizio supplementare è a pagamento.

### *Informazioni utili*

Nel *regolamento interno* allegato al contratto, sono evidenziate tutte le informazioni che regolano la permanenza in struttura. In ogni caso, l'ufficio *Servizi Amministrativi* è sempre a disposizione, esclusi i giorni festivi e prefestivi, degli ospiti per tutte le informazioni o chiarimenti.

## La Dimissione

L'uscita di un ospite dalla struttura può avvenire principalmente per i seguenti motivi:

### *Uscita per ritorno c/o propria abitazione o per Trasferimento c/o altra struttura*

Si procede alla consegna della documentazione personale e copia della documentazione personale sanitaria. Viene preparato l'estratto conto dove vengono considerate le giornate presenza da addebitare o accreditare, il deposito cauzionale e le eventuali spese personali anticipate dall'Ente

L'eventuale residuo viene restituito direttamente all'ospite o a chi ha prestato la garanzia al momento della sottoscrizione del contratto. Contestualmente viene fatta firmare una dichiarazione liberatoria che attesta le motivazioni dell'uscita.

### *Uscita per decesso*

Si procede alla raccolta di tutti gli effetti personali dell'ospite da parte delle persone autorizzate (Coordinatrice o Infermiere). Tale materiale viene consegnato ai parenti unitamente ai documenti personali. Viene preparato l'estratto conto dove vengono considerate le giornate presenza da addebitare o accreditare, il deposito cauzionale e le eventuali spese personali anticipate dall'Ente

L'eventuale residuo viene restituito direttamente all'ospite o a chi ha prestato la garanzia al momento della sottoscrizione del contratto.

*Qualora l'ospite avesse dei delegati, all'interno del personale amministrativo dell'azienda, per la riscossione della pensione o accesso a conti correnti postali o bancari, la Fondazione provvederà ad inviare ai vari Istituti interessati, il certificato di morte.*

## Costo dei Servizi

Il soggiorno è a pagamento. L'entità della retta viene stabilita annualmente dal CdA. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente, il Comune di residenza può intervenire ad integrare la retta.

La retta giornaliera si compone di due quote:

- Quota alberghiera, per le persone autosufficienti
- Quota sanitaria, in aggiunta alla quota alberghiera, qualora l'ospite entri o diventi non autosufficiente. (Il grado di autosufficienza viene determinato al momento dell'entrata e monitorato successivamente, attraverso il punteggio della scheda SVAMA). Per gli ospiti non autosufficienti la quota sanitaria corrisponde alla *Impegnativa di Residenza* ed è a carico della Regione. *Nel caso un ospite non autosufficiente entri senza IDR, la sua retta subirà una maggiorazione (a parziale compensazione della mancata quota sanitaria) riferita al suo profilo Svama e secondo quanto previsto dal listino in vigore.*

La retta giornaliera applicata è sempre riferita al grado di autosufficienza ed alla tipologia dell'alloggio prescelto e viene desunta dal listino in vigore al momento dell'entrata: essa è suscettibile di variazione in qualsiasi momento per effetto dell'aumento del costo vita e/o per le mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite.

La tipologia degli alloggi è la seguente:

<b>descrizione</b>	<b>Note</b>
Camera singola (*)	(*) con bagno interno la retta è maggiorata
Camera doppia	

La tipologia degli ospiti, in riferimento al loro grado di autosufficienza, è:

<b>Tipologia OSPITI</b>
Autosufficienti
Non autosufficienti (con contributo regionale)
Non autosufficienti parziali (senza contributo regionale)
Non autosufficienti totali (senza contributo regionale)

L'ospite è tenuto a versare la retta mensile posticipatamente e a saldare le spese extra addebitate.

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del lavaggio della biancheria intima e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente. Nel caso la retta sia comprensiva anche della *quota sanitaria (a carico della regione)*, l'ospite avrà diritto all'assistenza medica convenzionata, infermieristica, fisioterapica e logopedica secondo le esigenze del suo *stato di salute*.

Per i periodi di assenza giustificata o ricovero ospedaliero, l'ospite avrà diritto ad una riduzione del 25% della retta dal 2° giorno di assenza.

Al pagamento delle rette e di tutte le spese, restano obbligati in solido tutti i firmatari del *Contratto di Accoglienza*. Diversamente si fa riferimento all'art. 433 del Codice Civile che impone ai parenti di 1° grado di provvedere alla cura del parente.

Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'entrata e fino al giorno antecedente a quello di uscita. L'ospite deve liberare la stanza entro le ore 12 del giorno di uscita; in caso contrario verrà addebitato. In caso di decesso, la retta decorrerà fino a quel giorno purché l'alloggio venga liberato entro 1 gg.; contrariamente verranno addebitate tutte le giornate per le quali l'Ente non ha potuto usufruire della stanza.

L'Ente potrà revocare eventuali abbuoni o sconti goduti sulla retta qualora siano stati ottenuti con dichiarazioni non veritiere e di ottenerne il rimborso.

La comunicazione di aumento della retta avviene a mezzo raccomandata (con ricevuta di ritorno) almeno 1 mese prima dell'entrata in vigore.

## QUALITA'

In merito agli aspetti strutturali, l'organizzazione e le caratteristiche dell'assistenza, la *FONDAZIONE SANTA AUGUSTA Onlus* ha intrapreso un percorso che, nel rispetto dei criteri previsto dalla Regione Veneto per l'accreditamento, la conduca comunque ad un costante miglioramento della qualità.

Le fasi principali di questo cammino sono:

### Aspetti strutturali

Negli anni sono stati fatti numerosi interventi di adeguamento alla Legge 22/2002 che hanno permesso alle strutture di raggiungere un buon grado di confort.

Mediamente il 35% della camere sono singole mentre le rimanenti sono doppie.

Altri requisiti specifici sono:

Descrizione	OPERA	BOTTESELLE
Aria condizionata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema ricambio d'aria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ozonizzatori	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rete WiFi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> parziale

### Certificazione di qualità

La FSA Onlus è certificata, da aprile 2006, secondo le norme ISO 9001 : 2008 dall'Ente di certificazione BUREAU VERITAS per tutti i processi di controllo sull'erogazione del servizio; in questo modo intende sottoporsi periodicamente al giudizio imparziale di un Ente terzo indipendente.

### Certificazione di sicurezza

La FSA Onlus, nell'ottica del miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza, si è dotata di un modello organizzativo per la gestione dei rischi. Il 23 aprile 2013 è stata certificata, secondo le norme internazionali OHSAS 18001 : 2007 – UKAS, dall'Ente di certificazione BUREAU VERITAS. Attualmente è in fase di redazione il modello un modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/01 con l'armonizzazione dei sistemi già esistenti.

### Standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umani e materiali.

I principali fattori con cui l'azienda intende misurarsi e confrontarsi sono:

<b>Area</b>	<b>Indicatori individuati</b>
Inserimento e PAI	N° verifiche annuali PAI per ospite
Servizio all'ospite	Tempi medi di risposta alle chiamate
	Infezioni alle vie urinarie
	Lesioni da decubito insorte in struttura
Servizi riabilitativi	Indice di miglioramento Barthel dei ricoveri temporanei
	Indice partecipazione Progetti Educativi
Personale	Ore di formazione
Soddisfazione clienti	Questionario di Soddisfazione del familiare

### **Informatizzazione**

L'azienda è costantemente impegnata a tenere aggiornate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per migliorare tutti i flussi informativi all'interno e tra ciascun Istituto.

Dal 2012 è completamente operativo un software integrato che gestisce tutti i processi aziendali (esclusi, per il momento, solo i Servizi Alberghieri).

Ciò permette di:

- Produrre dati per la gestione dei Servizi diretti all'ospite (pianificazione-consuntivazione-analisi)
- Disporre di dati per il Controllo di Gestione
- Possibilità di creare files-dati da esportare verso terzi (Regione, ASL, ecc.)

Entrambe le strutture sono dotate di impianti antifuga realizzati in modo tale garantire la privacy dell'interessato e la sua dignità.

Nel 2017 l'Ist. Botteselle ha dovuto dotarsi, a proprie spese, della fibra ottica pur di completare l'unificazione e potenziamento della rete Intranet.

Rimangono ancora da realizzare:

- ✓ Messa in funzione della filodiffusione
- ✓ Passaggio completo alla tecnologia Voip (fonia)
- ✓ Impianto di videosorveglianza
- ✓ Portare su cloud il gestionale, la posta elettronica ed altri programmi

Tutti le camere e locali (esclusi i magazzini) sono cablati in modo tale da poter collegare in rete qualsiasi device.

In sintesi, le dotazioni sono:

Descrizione	OPERA	BOTTESELLE
Impianto chiamate infermieristiche Dect con Sw di monitoraggio e controllo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Impianto antincendio collegato al sistema Dect	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Impianto filodiffusione	Parziale – da completare	Parziale – da completare
Impianto WiFi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema antifuga	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cablatura locali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

E' in fase di progettazione un sistema di videosorveglianza e monitoraggio ospiti nei reparti o camere più "difficili".

### Principi e valori di riferimento

#### *I principi e valori aziendali*

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi gestiti dall'Azienda si basa sul principio dell'eguaglianza dei diritti degli ospiti e di non discriminazione degli stessi; le regole relative ai rapporti con gli ospiti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento dei clienti, a parità di condizioni, del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### **Imparzialità**

L'Azienda impronta i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità del servizio**

Da parte di tutto il personale viene garantito l'impegno per assicurare agli ospiti servizi di qualità con particolare attenzione alla continuità e regolarità degli stessi.

#### **Partecipazione**

FONDAZIONE SANTA AUGUSTA garantisce la partecipazione dei ospiti alla valutazione dei servizi, anche attraverso la rappresentanza di parenti, ai fini del miglioramento della qualità riconoscendo il diritto di avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami scritti. L'Azienda s'impegna a fornire tempestivamente una risposta scritta e comunque entro un termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo.



E' cura dell'Azienda rilevare la valutazione dei propri ospiti in merito alla Qualità ed al gradimento dei servizi erogati, mediante la compilazione di specifici questionari, con cadenza annuale. L'Azienda s'impegna a divulgare i risultati delle summenzionate indagini nei modi ritenuti appropriati.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze e compatibilmente con le risorse aziendali, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati. A tal fine s'impegna ad adottare le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### **Libertà di scelta**

L'Azienda garantisce il diritto alla mobilità agli ospiti delle proprie strutture, nell'ambito dei vincoli imposti dalla legislazione vigente, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### **Carta dei Diritti della persona anziana (principi giuridici e normative di riferimento)**

La Carta dei Servizi della FONDAZIONE SANTA AUGUSTA Onlus ha recepito alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano tesi a tutelare e favorire agevolmente l'erogazione dei servizi socio-sanitari ad essi rivolti.

Le principali normative di riferimento sono:

- *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"* **Legge 7 agosto 1990, n° 241;**
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"* **Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 2004;**
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"* **Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 2004;**
- *"Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi"* **decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in legge l'11/07/95 n° 273;**
- *"Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi"* **D.P.C.M. in data 19/05/95;**
- *"Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN"* **linee guida n° 2/95 del 31/08/95 suppl. ord. della G.U. n° 108 del 31/08/95;**
- *"Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"* **Circolare del Ministero della Sanità prot. N° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95;**