



Carta dei Servizi

Verifica – **Direzione Generale**

Approvazione – **Presidente**

Indice

PRESENTAZIONE	3
CHI SIAMO	3
<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
DOVE SIAMO	11
<i>OPERA IMMACOLATA di LOURDES – Conegliano (TV)</i>	11
<i>Ist. BOTTESELLE – Col San Martino (TV)</i>	11
I SERVIZI OFFERTI	12
<i>L'accesso</i>	12
<i>Tipologia e volume dei servizi</i>	12
<i>Come si accede</i>	13
<i>Documentazione da fornire</i>	13
<i>L'Assistenza</i>	14
<i>Servizi Sanitari Assistenziali</i>	14
<i>Servizi alberghieri</i>	15
<i>Comfort</i>	18
<i>Informazioni utili</i>	19
<i>La Dimissione</i>	19
<i>Costo dei Servizi</i>	20
QUALITA'	21
<i>Aspetti strutturali</i>	21
<i>Certificazione di qualità</i>	22
<i>Certificazione di sicurezza</i>	22
<i>Standard di qualità</i>	22
<i>Informatizzazione</i>	22
<i>Principi e valori di riferimento</i>	23

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 9001:2015 ACCREDIA** e **ISO 45001:2018 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 le residenze gestite 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 questa residenza 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.

ISTITUTO “F. BOTTESELLE”



Il 12 giugno 1945, il farmacista dott. Francesco 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 divennero 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

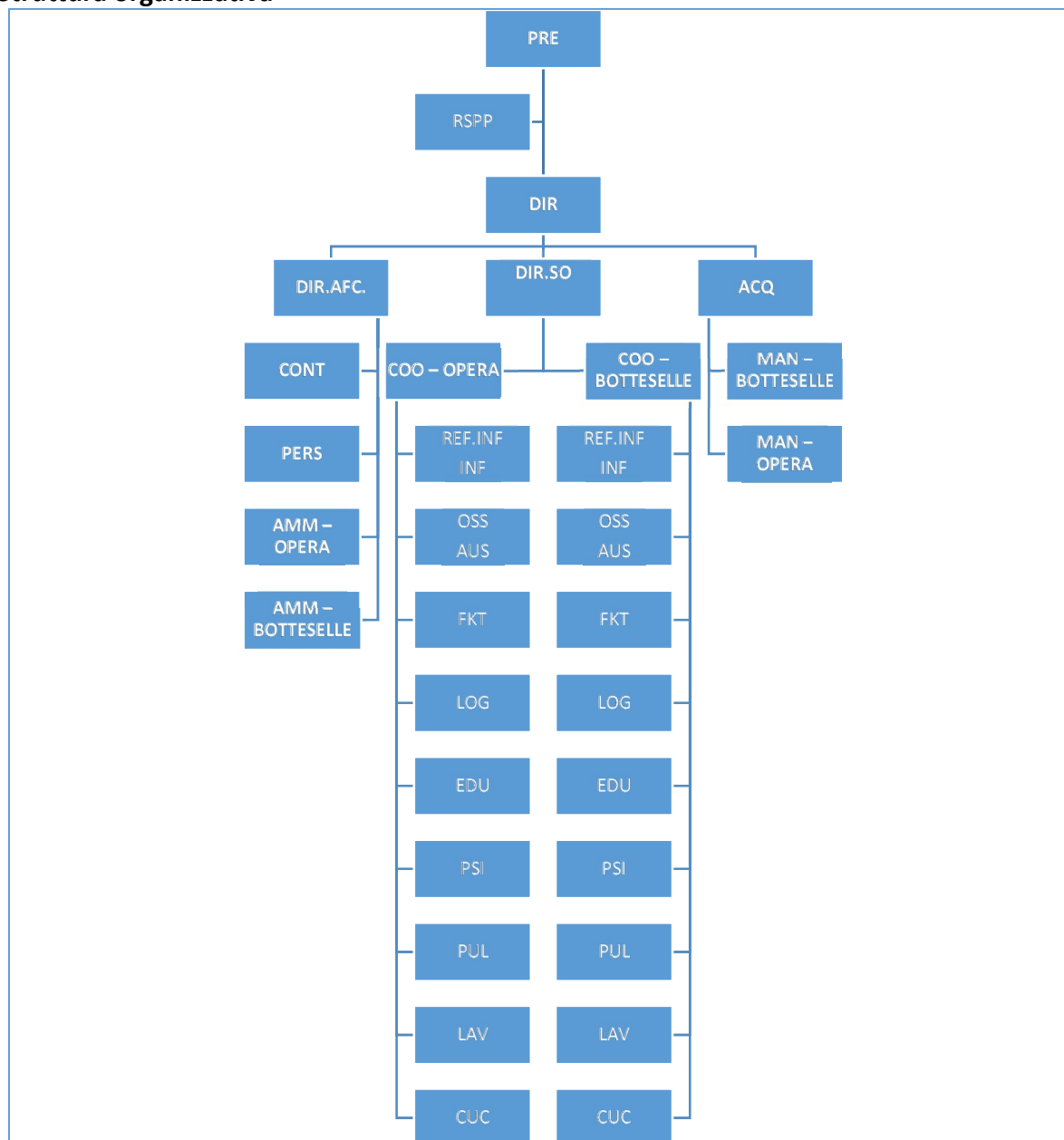
La pianta organica dell'Ente, attraverso la quale si esplica l'attività istituzionale, è la seguente:

TIPOLOGIA RISORSA	DIPENDENTI	COLLABORATORI ESTERNI	TOTALE
Medici	0	5	5
Infermieri	12	4	16
Operatori socio sanitari	73	21	94
Altri	39	8	47
Amministrativi	9	0	9
TOTALE	133	38	171

(situazione al 31.12.2024 – n. teste)

Nella gestione del personale, l'azienda preferisce avere la maggior parte del 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 necessità, l'azienda ricorre a personale esterno con titolo abilitante.

Struttura organizzativa



Legenda

Legenda								
PRE	Presidente				DIR	Direzione Generale		
DIR.AFC	Resp. Amministr.-Finanza-Controllo				DIR.SO	Resp. Servizi Operativi e Resp. Qualità		
AMM	Servizi Amministrativi - Sociali				ACQ	Servizio Logistica - Acquisti		
CONT	Contabilità amministrativa				PERS	Servizio Amministr. Personale		
COO	Coordinatore Servizi e Nuclei				MAN	Servizio di Manutenzione		
REF.INF	Referente Infermieristico				INF	Servizio Infermieristico		
OSS	Operatori Socio Sanitari				AUS	Servizi indiretti		
CUC	Servizio di Ristorazione				EDU	Servizio educativo- animativo		
FKT	Servizio di Fisioterapia		PSI	Servizio di Psicologia			LOG	Servizio di Logopedia
PUL	Servizio di Pulizia				LAV	Servizio di Lavanderia		

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, orientando tutti i processi attivati nell'erogazione dei servizi alla massima soddisfazione e benessere degli anziani contestualmente al rispetto delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

Il significato strategico di tale decisione risiede nella Visione e nella Missione che il Consiglio di Amministrazione ha definito:

La nostra Visione

Essere un'organizzazione di eccellenza del territorio per gli anziani e per i lavoratori.

La nostra Missione

Garantire il benessere e la qualità di vita degli anziani e la sicurezza delle persone che vi lavorano.

La Direzione persegue questo orientamento nel seguente insieme di indirizzi di Politica per la qualità e la salute e sicurezza, a ciascuno dei quali associa specifici obiettivi:

1. *Attenzione alla soddisfazione e benessere 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, ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato.

3. *Attenzione ai bisogni sociali del territorio.*

Attraverso una fattiva collaborazione con enti privati/pubblici e strutture territoriali dedicate, la FSA Onlus intende mantenere un atteggiamento di sensibile e continuo ascolto 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.*

La FSA Onlus, nella consapevolezza che la qualità del servizio erogato e del miglioramento continuo passi attraverso la competenza del personale, la valorizzazione del suo operato, del riconoscimento della responsabilità e gratificazione umana e professionale, cura particolarmente la comunicazione, le relazioni interpersonali, la continuità dei flussi informativi, garantendo la formazione continua interna ed esterna e sensibilizzando all'esigenza di operare in Qualità.

5. *Attenzione alle strutture.*

FSA Onlus prosegue nell'obiettivo con opportune ristrutturazioni, periodiche manutenzioni e costanti aggiornamenti tecnologici, gli edifici e le altre infrastrutture, per garantirne la loro continua funzionalità nell'interesse degli ospiti e del personale.

6. Gestione del rischio

La complessità della attività della Fondazione impone all'organizzazione di gestire in modo integrato e dinamico tutti i rischi da esse derivanti. Attraverso il sistema del Risk Management si prefigge di individuare e governare i rischi insiti nella propria attività, quali:

- rischi per gli anziani collegati all'attività socio sanitaria assistenziale erogata;
- sicurezza ambientale ovvero stato fisico della struttura;
- sicurezza del personale che include i rischi ambientali e quelli legati all'attività svolta, infezioni, malattie professionali (tutela del lavoratore - SSL);
- rischi economico-finanziari, di reputazione e di immagine.

7. Attenzione al cambiamento climatico

La Fondazione si impegna a ridurre l'impronta ambientale delle proprie attività attraverso scelte sostenibili, adottando una cultura attenta all'ambiente come parte integrante alla propria politica per la qualità.

La Fondazione Santa Augusta Onlus ritiene obiettivo primario e parte integrante della propria attività perseguire la sicurezza e la salute dei lavoratori ed il benessere dell'anziano attraverso il coinvolgimento responsabile e partecipativo di tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori) e si impegna a:

- Implementare un'attività di continuo miglioramento della *Qualità* e della *Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro*, nel rispetto della legislazione applicabile e di eventuali altri requisiti cui l'organizzazione aderisce.
- Considerare il Sistema di gestione integrato adottato ed i risultati ottenuti, come parte integrante della gestione aziendale complessiva.

In particolare si prefigge di:

- ✓ Attuare tutti gli sforzi necessari in termini di risorse umane, organizzativi, operativi, tecnologici ed economici per l'eliminazione del rischio e/o la sua riduzione ove ciò non sia possibile e cogliere le opportunità;
- ✓ Aggiornare ed attuare i documenti di valutazione dei rischi con il pieno coinvolgimento di tutti i lavoratori anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- ✓ Eliminare i rischi per la salute umana derivati da situazioni infrastrutturali pregresse.

Convinti che la responsabilità nella gestione della S.S.L. e della Qualità riguardi l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, è fondamentale che tutti vengano coinvolti, indipendentemente dal contratto di lavoro, inclusi i lavoratori delle aziende di servizi e liberi professionisti che operano nelle nostre strutture.

Per il raggiungimento degli obiettivi ed il loro mantenimento è necessario attuare iniziative di sensibilizzazione al fine di promuovere l'attenzione alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro ed alla Qualità all'applicazione del sistema di gestione da parte di ciascun componente dell'organizzazione.

Autorizzazioni

Le residenze hanno le seguenti autorizzazioni:

OPERA

Autorizzazione all'esercizio (120NA*+15CD)

Accreditamento istituzionale (120NA*+15CD)

* di cui N.15 POSTI per Religiosi

Azienda Zero - Decreto N. 177 del 06-05-2021

DGR N. 548 del 09-05-2023

BOTTESELLE

Autorizzazione all'esercizio – (12AUTO)

Autorizzazione all'esercizio – (80NA)

Accreditamento istituzionale – (80NA)

AULSS2 - Delibera DG N. 319 del 16-02-2024

AULSS2 - Decreto dirigenziale N° 268 del 16-07-2019

DGR N. 548 del 09-05-2023

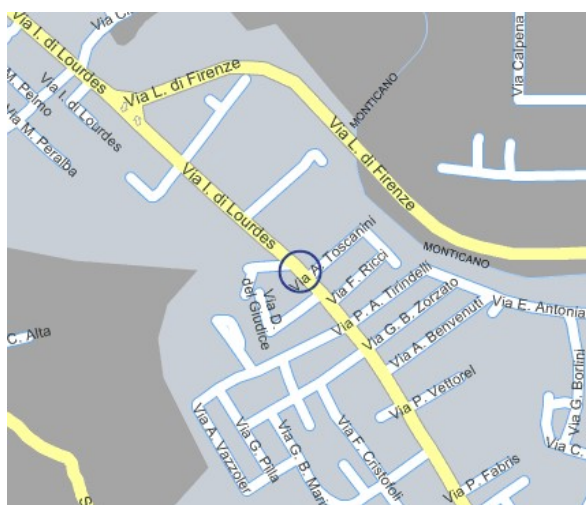
DOVE SIAMO

Popolazione/bacino d'utenza

La Fondazione ha entrambe le sue strutture collocate nell'ambito del distretto Pieve di Soligo ULSS 2 Marca Trevigiana (TV).

OPERA IMMACOLATA di LOURDES – Conegliano (TV)

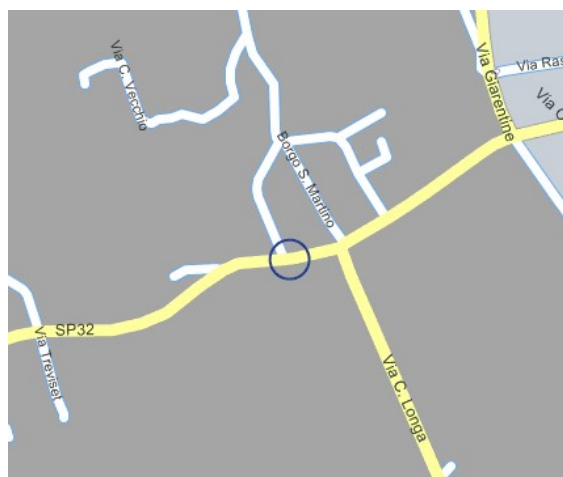
La Residenza **OPERA IMMACOLATA** si trova a Conegliano (TV) in Via Immacolata di Lourdes, 78 (nella parte Nord della città vicino alle piscine comunali – direzione Tarzo/Vittorio Veneto)



La popolazione complessiva della città è di circa 36.000 di cui anziani sopra i 65 anni circa n° 10.000

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 nelle "Colline del Prosecco", zona riconosciuta Patrimonio Culturale UNESCO, dista 20 km da Conegliano, 20 Km da Vittorio Veneto e 9 Km da Valdobbiadene.



La popolazione complessiva della città è di circa 8.500 persone di cui anziani sopra i 65 anni circa n° 2.000

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:

Tipologia posti	Opera	Botteselle
Non Autosufficienti di 1° liv. - laici	105	80
Non Autosufficienti - religiosi	15	
Autosufficienti		12
Totale posti residenziali	120	92
Centro diurno	15	
Capacità ricettiva complessiva	135	92

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 deve essere rivolta e fatta pervenire, con qualsiasi modalità e corredata della scheda Svama, all'Ufficio Servizi Amministrativi-sociali della residenza 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 Servizi Amministrativi – Sociali attiva la procedura di accoglienza programmando il giorno di ingresso.

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 non-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 – Sociali 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 Servizi Amministrativi – Sociali attiva la procedura di accoglimento fissando il giorno dell'entrata.

N.B.: in ogni caso l'ufficio Servizi Amministrativi – Sociali 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 un operatore socio-sanitario 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 lucido, l'accompagnatore ha cura di presentare l'ospite al personale e ad altri ospiti.

Contestualmente all'entrata l'Uff. Servizi Amministrativi – Sociali 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 (in originale solo per i definitivi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tessera sanitaria (in originale solo per i definitivi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Referti 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"/>	<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 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 con le seguenti modalità:

- Opera Immacolata di Lourdes di Conegliano: Santa Messa quotidiana e recita rosario serale; assistenza spirituale a cura dell'assistente diocesano.
- Botteselle di Col San Martino: Santa Messa almeno una volta a settimana.
- In entrambe le strutture, in occasioni particolari viene organizzata una messa celebrata dal Vescovo Diocesano.

➤ **Servizio parrucchiera/barbiere**

Le strutture hanno dedicato dei locali per la cura della persona dotati dell'equipaggiamento necessario, dove settimanalmente prestano la loro opera in modo indipendente, dei parrucchieri.

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		Giornalier a	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
	COLAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			8.00-8.30
	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
	PRANZO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		11.30-12.30
	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
	CENA	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		17-30.18.30
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	
MATTINO	Accoglienza	<input checked="" type="checkbox"/>			07.30-09.00
	COLAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>			8.00-9.00
	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
	PRANZO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		11.45-12.30
	riposo pomeridiano	<input checked="" type="checkbox"/>			12.30-14.30
POMERIGGIO	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
	CENA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		17.45-18.30
	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, con il supporto di una dietista esterna.

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, yogurt, 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.

Per gli ospiti affetti da disfagia viene adottato un regime alimentare personalizzato.

- **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 degli 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), il servizio è a carico dell'ospite stesso. 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 specifici programmi di lavoro.

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, in base al grado di non autosufficienza che 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 Residenzialità* 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:

descrizione	Note
Camera singola (*)	(*) con bagno interno la retta è maggiorata
Camera doppia	

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

Tipologia OSPITI
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, fisioterapia 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.

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).

Reclami

La Fondazione garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti in struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella carta dei servizi. Dovranno essere segnalati per iscritto compilando l'apposito modulo (da richiedere presso gli uffici amministrativi). Ricordiamo che l'Ente risponde solo per l'operato di tutte le figure tranne che per i medici (che dipendono dall'ULSS). In questo caso la segnalazione andrà indirizzata direttamente all'ULSS 2 e per conoscenza alla Fondazione Santa Augusta Onlus.

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"/>
Impianto trattamento acque anti Legionella	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Certificazione di qualità

La FSA Onlus è certificata, da aprile 2006, secondo le norme ISO 9001:2015 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 (dal 21 maggio 2019 secondo la norma ISO 45001:2018).

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:

Area	Indicatori individuati
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.

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 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"/>

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 30 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;**