

FONDAZIONE COMUNITA' DI ARCO

Via Strappazocche n. 18

ARCO

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2003

SERVIZI:

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI**

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Costituzione afferma che la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività. Inoltre ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto di mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento ed all'assistenza sociale.

La recente riforma del sistema assistenziale italiano assicura, tra il resto, alle persone ed alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali che ha carattere di universalità e afferma altresì per il singolo cittadino il diritto soggettivo ad accedere a detti interventi e servizi.

Per fornire le prestazioni ed i servizi che costituiscono un diritto per i cittadini sono state individuate varie Istituzioni, talune già esistenti, alle quali sono stati affidati compiti di natura assistenziale e sanitaria in un contesto integrato e solidale.

La Fondazione Comunità di Arco, in quanto Casa di soggiorno, ma soprattutto Residenza sanitaria assistenziale, è autorizzata ed attrezzata per fornire alle persone bisognose – ed in presenza di speciali requisiti – i servizi assistenziali e sanitari corrispondenti ad altrettanti bisogni costituzionalmente garantiti.

Assicurare la salute non è solo erogare assistenza sanitaria anche di grado elevato, ma è soprattutto assicurare alle persone uno stato di benessere fisico-psichico e sociale. Non solo, quindi, assenza di malattie, ma anche una condizione di serena soddisfazione per la vita, vissuta in un contesto di beni quali: la pace, l'abitazione, l'alimentazione, il reddito, l'ambiente ecologico stabile e sicuro, la sicurezza del domani, la giustizia e l'equità sociale.

Compito delle Istituzioni e della Fondazione Comunità di Arco è quello di promuovere e mantenere la salute a tutte le persone che per motivazioni diverse (dalla libera scelta fino allo stato di necessità) entrano nella Casa di soggiorno e nella Residenza sanitaria assistenziale. Nella R.S.A. sono, in particolare accolte le persone considerate come non autosufficienti. La persona è non autosufficiente a causa di patologie o disabilità fisiche, mentali, o psichiche per cui è incapace, in misura rilevante e permanente, agli atti quotidiani della vita in almeno due delle funzioni proprie e necessarie che sono la mobilità, l'alimentazione e l'igiene personale.

Anche lo Statuto della Fondazione Comunità di Arco, prevede, tra i propri fini istituzionali l'accoglimento ed il mantenimento in centri di servizi sociali dei cittadini versanti in particolari condizioni di bisogno e residenti nel territorio comunale. Peraltro i servizi della Fondazione Comunità di Arco, fatte salve le esigenze statutarie, sono estesi anche ad altri cittadini in condizioni di universalità ed omogeneità.

La Fondazione Comunità di Arco dispone di servizi in Casa di Soggiorno, in R.S.A. in Centro Diurno.

La Casa di Soggiorno è volta ad assicurare condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario con le finalità di promuovere il recupero dell'autonomia dell'anziano, favorirne la socializzazione e la vita di relazione, sia all'interno che all'esterno coinvolgendo i familiari ed il volontariato.

La R.S.A. è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalenza sanitaria gestita da soggetti Pubblici e privati. Essa

risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. eroga in particolare:

- a) assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- b) riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- c) assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- d) attività sociali.

Il Centro Diurno per anziani è un struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani e persone parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza. I servizi sono volti alla ri-socializzazione e alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona. Possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare.

Il Centro Diurno oltre all'ospitalità fornisce il pranzo ed altri servizi collettivi disponibili nella struttura.

In particolare eroga le seguenti prestazioni, secondo esigenze personali: cura e igiene personale; attività terapeutico-riabilitative per il mantenimento e miglioramento delle capacità funzionali e comportamentali, cognitive e affettivo relazionali; attività di socializzazione.

La Fondazione Comunità di Arco è costantemente sempre più impegnata ad assicurare alle persone richiedenti ed in stato di bisogno i servizi disponibili nelle strutture sopra indicate in quanto la società che è in forte evoluzione chiede nuove e conformi risposte che nascono da mutate condizioni e di organizzazione della vita dei singoli e delle famiglie. Il contesto sociale è cambiato soprattutto perché:

- l'aspettativa di vita media è notevolmente aumentata per il benessere economico generalmente garantito e per le nuove conoscenze ed applicazioni scientifiche in tutti i settori ed in particolare in quello sanitario;
- vi sono diffuse difficoltà dell'ambito familiare a garantire risposte adeguate ai bisogni d'assistenza di taluni componenti; la famiglia moderna è coinvolta nelle attività lavorative e non dispone di abitazioni adatte alle persone non autosufficienti;
- è importante che le Istituzioni forniscano una rete di servizi assistenziali e sanitari a sostegno degli anziani e delle loro patologie, anche per mantenere gli uni e le altre un loro territorio di vita e di relazione;
- è in forte aumento il numero degli anziani non autosufficienti i quali, adeguatamente e costantemente curati in strutture residenziali dedicate possono ancora aspirare ad una qualità di vita accettabile quanto positiva.

La Fondazione Comunità di Arco è una istituzione pubblica che eroga servizi alle persone in un contesto organizzato ma trasparente e visibile che tende alla efficienza, all'efficacia ma anche alla economicità ed alla appropriatezza. La qualità delle prestazioni, la puntualità nella erogazione delle medesime costituisce, prima ancora che un obbligo, un impegno condiviso e perseguito.

Per dare trasparenza all'azione ed alle gestioni della Istituzione è stata elaborata e viene presentata la Carta dei Servizi che è, nelle attese del Consiglio di Amministrazione, un patto con le persone destinatarie dei servizi. Nel patto sono indicati i principi che sono fondamentali per il buon rapporto con le persone, le azioni che vengono svolte per promuovere e mantenere buone condizioni di vita all'interno della struttura nonché gli

spazi e le azioni riservate alle persone ed ai cittadini in generale per verificare ed ottenere il rispetto del suddetto patto.

La Carta dei Servizi serve anche a maggiormente responsabilizzare la Fondazione, e la sua complessa organizzazione che ricomprende tutto il personale incaricato, il Consiglio di Amministrazione nonché le persone ospiti. A queste ultime è riservata attenzione, rispetto e umanità.

IL PRESIDENTE
(Giacomelli Cesarino)

1. PRESENTAZIONE

La Fondazione Comunità di Arco affonda le proprie radici storiche negli anni intorno alla metà del 1800. Essa infatti rappresenta, attualmente, due dei principali settori di intervento in cui si è espressa, creando apposite istituzioni, la sensibilità per le persone più deboli e bisognose di assistenza espressa dalla popolazione di Arco negli ultimi due secoli: gli anziani inabili al lavoro ed i giovani privi di adeguati sostegni famigliari.

Di seguito si presentano le origini ed i fini istituzionali dell'Ente come emergono dal suo Statuto.

1.1 LE ORIGINI DELL'ENTE

La Fondazione Comunità di Arco, con sede in Via Strappazocche n. 18, è sorta dalla fusione, avvenuta nel 1981, della Pia Casa di Ricovero con l'Istituto della Provvidenza di Arco, delle quali ha assunto le finalità istituzionali adattandole alle nuove esigenze di intervento sociale.

Le origini della Pia Casa di Ricovero di Arco risalgono al 1861, allorché la Contessa Giulia d'Arco, con testamento olografo nominava suo erede universale il "pro tempore" S.A.R. Principe Vescovo di Trento, affidandogli l'incarico di provvedere, con detta eredità, alla creazione di un Istituto, ove potessero trovare adeguata sistemazione uomini, donne e giovani di ambo i sessi incapaci di provvedere al proprio sostentamento, purché residenti nei comuni di Arco, Oltresarca e Romarzollo.

La Presidenza dell'Istituto era, per volontà del fondatore, riservata di diritto all'arciprete "pro tempore" della parrocchia di Arco.

Il patrimonio dell'Ente acquistava, in seguito, maggiore consistenza con i lasciti dell'arciprete di Arco don Eliodoro Degara, di Carlotta degli Althamer, di Bortolo fu Bortolo Toniotti, di Luigi fu Luigi Mattei, di Luigi fu Antonio Mattei, di Petronilla Andreotti, di Luigi Dal ponte e di Giacomo Pellegrini.

Le origini dell'Istituto della Provvidenza risalgono al 1845 allorché, l'arciprete del tempo, Giovanni dell'Armi, destinò il suo cospicuo patrimonio di famiglia alla fondazione di un Ente, avente lo scopo di provvedere alla educazione religiosa, morale e professionale dei ragazzi di ambo i sessi, orfani o abbandonati dai genitori.

L'Istituzione si ingrandì, posteriormente, in seguito a numerosi lasciti e donazioni, tra i quali notevole, quello della Contessa Maria Emanuela d'Arco, figlia del Conte Leopoldo e della Contessa Giulia d'Arco, nata Marchesa Carlotti, ultima erede del nobile casato, morta suora della Carità di San Vincenzo de Paoli, che con testamento olografo lasciò, in data 30 agosto 1861, metà del suo patrimonio all'Istituto della Provvidenza di Arco.

Con atto di fondazione datato 12.07.1874, vistato dalle competenti autorità austriache, in data 04.02.1875, l'Istituzione venne riconosciuta come Ente Pubblico di Assistenza e Beneficenza.

La sua amministrazione venne affidata ad un Consiglio, di cinque membri, quattro dei quali rappresentanti i Comuni di Arco, Oltresarca e Romarzollo, ed un quinto rappresentato dall'arciprete "pro tempore" della parrocchia di Arco, al quale furono riconosciute di diritto le funzioni di Vice-presidente, qualora non ne risultasse Presidente.

La Fondazione Comunità di Arco è una Istituzione Pubblica di Beneficenza ed Assistenza derivante dalla fusione dei due Enti originari: Pia Casa di Ricovero e Istituto della Provvidenza.

1.2. I FINI ISTITUZIONALI

La Fondazione Comunità di Arco ha lo scopo:

- a) di provvedere all'accoglimento ed al mantenimento in Centri di servizi sociali dei cittadini versanti in particolari condizioni di bisogno e residenti nel territorio comunale;
- b) di attuare altri interventi atti a soddisfare le necessità di sostentamento, educazione ed inserimento dei giovani, residenti nel Comune di Arco, nel loro ambiente sociale, procurando di eliminare ogni causa di emarginazione;
- c) di collaborare con gli Enti operanti a livello comprensoriale e provinciale per promuovere la creazione di servizi sociali e assistenziali in favore di giovani bisognosi di qualsiasi età.

2. LA MISSIONE DELL'ENTE

La missione che la Fondazione Comunità di Arco è impegnata a realizzare verso persone bisognose riguarda la gestione di servizi residenziali e semi residenziali con la tensione costante al loro miglioramento in termini di efficienza, efficacia, economicità ed appropriatezza.

Essa inoltre collabora con altri Enti per la realizzazione di servizi sul territorio a persone bisognose, in collaborazione con il servizio di assistenza domiciliare comprensoriale e promuove iniziative idonee ad integrare la rete assistenziale provinciale e comunale per garantire ai giovani il superamento di fattori condizionanti la loro crescita e formazione professionale, per il loro migliore inserimento nel mondo del lavoro e della società civile.

La filosofia data all'impostazione dei servizi si basa sulla convinzione profonda e condivisa del valore intrinseco di ogni persona, caratterizzata da una specificità unica ed irripetibile, non riducibile al complesso dei suoi bisogni materiali.

L'orientamento dell'Ente è quello di tradurre nel modo migliore questa peculiare cultura gestionale, nelle procedure operative, nei protocolli scritti e negli standards di servizio e soprattutto nei rapporti fra il personale e gli utenti dei servizi.

Essa considera acquisiti i principi normativi espressi dalle norme nazionali e provinciali in materia di assistenza.

Per la realizzazione di questa "mission" tutti i servizi sono improntati al rispetto ed alla promozione dei seguenti principi fondamentali:

uguaglianza: dei diritti degli utenti, nel senso che i servizi vengono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap.

Deve essere garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, a tutti gli ospiti delle strutture assistenziali ed agli utenti degli altri servizi.

personalizzazione: l'approccio alle problematiche dell'ospite e degli utenti dei servizi è di carattere personalizzato, per garantire la massima efficacia possibile dell'intervento assistenziale. Essa si traduce, in particolare per gli ospiti dei servizi residenziali, in progetti assistenziali individuali sia a livello sanitario, assistenziale e di animazione.

Questi progetti rappresentano un importante strumento e riferimento per la conoscenza dell'ospite e per la promozione degli interventi ritenuti più idonei a potenziare, mantenere e

migliorare le residue capacità vitali, tendendo, nella misura del possibile, al raggiungimento dell'obiettivo della sua completa riabilitazione. La domanda di personalizzazione degli interventi dovrà essere accolta e realizzata nel rispetto delle regole della convivenza e dell'uguaglianza degli ospiti.

In particolare l'ospite ed utente dei servizi dovrà essere chiamato in modo rispettoso, ascoltato, informato, protetto. I servizi di volta in volta assicurati dovranno essere spiegati e motivati per evitare qualsiasi sensazione di costrizione.

Imparzialità: il comportamento degli operatori dovrà essere improntato a garantire prestazioni uguali a parità di bisogno. Non sono ammesse mance o altre regalie, da parte degli utenti dei servizi o dei loro parenti, tese ad ottenere un trattamento assistenziale di favore.

trasparenza: l'Ente garantisce la conoscenza degli atti amministrativi attraverso la loro pubblicazione all'Albo e quindi con la possibilità di prenderne visione e, secondo le norme previste dallo specifico Regolamento, ottenerne copia. Gli uffici amministrativi sono impegnati a garantire la chiarezza e la tempestività dell'informazione richiesta, salvaguardando nel contempo la riservatezza dei dati.

qualità della vita dell'ospite: l'obiettivo primario dell'Ente è quello di farsi carico delle problematiche dell'anziano non autosufficiente, assicurandogli un insieme di servizi che permettano di garantire a livello ottimale:

- l'assistenza sanitaria
- l'igiene e la cura della persona
- l'alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche
- la rieducazione funzionale
- l'assistenza di base, l'animazione e la vita di relazione
- l'assistenza religiosa e spirituale
- il comfort alberghiero

efficacia, efficienza e qualità dei servizi: l'Ente persegue il livello massimo ipotizzabile di potenziamento, o di mantenimento, del grado di autonomia residua dell'anziano non autosufficiente, attraverso il miglioramento continuo della qualità complessivamente erogata, con i suoi servizi, utilizzando nella misura più economica possibile tutte le risorse disponibili.

3.1 ORGANI

La Fondazione Comunità di Arco è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), di prima classe. Essa gode di autonomia statutaria, giuridica, amministrativa, finanziaria, gestionale, patrimoniale e contabile. La Regione Trentino Alto Adige – Sudtirolo è competente in materia ordinamentale. Gli atti principali della sua gestione (bilanci e loro variazioni, rette e tariffe, regolamenti) sono soggetti al controllo di legittimità della Giunta Provinciale di Trento. Il bilancio consuntivo è soggetto inoltre al controllo della Corte dei Conti.

Essa è retta dal **Consiglio di Amministrazione**, rinnovato con deliberazione della Giunta Provinciale di Trento di data 05.07.2002, formato da nove membri dei quali sette su designazione del Comune di Arco e due su designazione della Parrocchia di Arco, la durata del mandato è fissata in cinque anni.

La composizione del Consiglio di Amministrazione è permanentemente esposta all'Albo dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo dell'Ente. Per tale esigenza delibera il proprio Statuto ed assume tutti i provvedimenti che interessano la gestione dell'Ente.

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Ente. Convoca e presiede le sedute del Consiglio, assume le determinazioni presidenziali delegate dalla legge o dal Consiglio di amministrazione, sovrintende al funzionamento dei servizi e degli uffici, nonché all'esecuzione degli atti. Svolge ogni altra attribuzione prevista dalle leggi vigenti, dallo Statuto della Fondazione e dai Regolamenti interni. In caso di assenza o impedimento il Presidente è sostituito dal Consigliere anziano.

3.2 ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa dell'Ente è diretta dal Segretario – Direttore Amministrativo e comprende sia personale dipendente che in rapporto di collaborazione libero professionale.

La composizione dello staff di direzione e coordinamento è permanentemente esposta all'albo dell'Ente, con l'indicazione delle aree di competenza e le funzioni che di fatto sono svolte.

4. I SERVIZI

Ai sensi delle Leggi Provinciali n. 14/1991 e n. 6/1998 la Fondazione Comunita' di Arco è stata provvisoriamente autorizzata (riconoscimento della idoneità strutturale ed organizzativa nel suo complesso) ed accreditata (certificazione della qualità dei servizi socio – sanitari erogati) per la gestione del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) dotato di n. 141 posti letto e del servizio di Casa di soggiorno per anziani per n. 7 posti letto.

L'autorizzazione e l'accreditamento saranno sottoposti a verifica e nuova certificazione nel corso dell'anno 2003.

4.1 LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La R.S.A. è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalenza sanitaria gestita da soggetti Pubblici e privati. Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. garantisce agli utenti prestazioni di assistenza sanitaria medico generica, infermieristica, riabilitativa di prevenzione e di mantenimento dello stato di salute, di base per le necessità quotidiane, di cura della persona, di assistenza religiosa, culturale, ludica, sportiva e ricreativa. In particolare, l'assistenza sanitaria ricomprende le prestazioni di medicina generale, le prestazioni farmaceutiche, altre prestazioni rivolte alla riabilitazione funzionale, materiali di medicazione, il tutto in regime gratuito, fatti salvi eventuali tickets.

L'accesso ai servizi della R.S.A. avviene, di norma, previa certificazione della **non autosufficienza** della persona e quindi del bisogno di ricovero nella struttura residenziale da parte della **Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.)**, istituita, presso ogni Distretto Sanitario della Provincia di Trento, con decorrenza 01.07.2001.

La persona è **non autosufficiente** a causa di patologie o disabilità fisiche, mentali, o psichiche per cui è incapace, in misura rilevante e permanente, agli atti quotidiani della vita in almeno due delle funzioni proprie e necessarie che sono **la mobilità, l'alimentazione e l'igiene personale**.

La valutazione della non autosufficienza della persona richiedente il servizio assistenziale coinvolge oltre al medico del distretto anche il medico di assistenza primaria, il servizio infermieristico e gli assistenti sociali del territorio ed, in caso di ospedalizzazione in corso, il dirigente medico della divisione di degenza.

L'accesso alla R.S.A. è subordinato alla presenza di un posto letto e nel rispetto di criteri e di requisiti stabiliti dalla disciplina provinciale dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.), fatti salvi gli altri requisiti amministrativi e finanziari connessi alle garanzie patrimoniali per la copertura delle spese alberghiere.

Nell'ambito della R.S.A. è attivo, in via sperimentale, un **nucleo ad alto fabbisogno assistenziale** di n. 10 posti letto. Tale nucleo è finalizzato all'assistenza di persone con gravi disturbi comportamentali o di pazienti affetti da forme patologiche severe che, ancorché stabilizzate, necessitano di prestazioni sanitarie e/o assistenziali qualificate ed intensive.

Per l'istruttoria amministrativa della domanda di accoglimento nella R.S.A. si fa riferimento allo schema di domanda (allegato n. 2 alla presente Carta dei Servizi).

4.1.1 SERVIZI ASSISTENZIALI, SANITARI E DI ANIMAZIONE NELLA R.S.A.

Per quanto riguarda l'illustrazione dei servizi erogati dalla complessiva gestione della R.S.A. si rimanda all'allegata "Guida ai servizi della Fondazione". Nell'atrio, all'ingresso della sede dell'Ente, è esposta la planimetria complessiva della struttura residenziale con l'indicazione sintetica della dislocazione, nel Corpo A e B, dei diversi servizi.

Di seguito si elencano sinteticamente le principali operazioni attuate dai servizi principali:

A. Servizi assistenziali ai piani

Comprendono: l'alzata al mattino, l'igiene personale, l'aiuto ad indossare i vestiti, la mobilitazione ed il posizionamento, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, il riposo pomeridiano in stanza, la gestione della notte, il sostegno all'alimentazione e l'idratazione degli ospiti.

B. Servizi sanitari e riabilitativi

Si richiamano i servizi per le attività di prevenzione, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria, integrati da attività infermieristiche, di fisioterapia e di consulenza specialistica.

C. I servizi di assistenza diurna, negli spazi ad uso comune, e di animazione.

Interessano l'assistenza al mattino ed al pomeriggio. Essi comprendono, anche in questi casi i servizi di gestione dell'incontinenza e di sostegno all'alimentazione e all'idratazione; sono assicurate inoltre le attività di animazione, di ergoterapia, di cura della persona, di sostegno alla deambulazione e di assistenza religiosa.

4.1.2 SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI

A. I servizi generali

Interessano i servizi cucina, ristorante, guardaroba – lavanderia e manutenzione.

B. I servizi amministrativi

Comprendono la direzione, il servizio affari generali, il servizio economato e patrimonio, il servizio ragioneria.

4.2 LA CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI

La Casa di Soggiorno si identifica per i seguenti aspetti:

- gli ospiti sono anziani autosufficienti;
- per l'assistenza sanitaria rimane in vigore la libertà di scelta medica;
- i farmaci prescritti dal medico di base non sono forniti dalla Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari;
- gli ospiti, normalmente, sono più coinvolti nell'attività di animazione.

Per tutti gli altri servizi non vi sono differenze rispetto agli ospiti della R.S.A..

Per l'istruttoria amministrativa della domanda di accoglimento nella Casa di Soggiorno si fa riferimento allo schema di domanda (allegato n. 2 alla presente Carta dei Servizi).

5. STANDARD MINIMI GARANTITI

Gli standard sono indicatori di qualità.

I servizi assistenziali sono erogati secondo standard di qualità minimi garantiti, in relazione alle risorse disponibili.

La Fondazione con questa Carta dei servizi s'impegna a garantire gli standard di servizio elencati nell'allegata tabella che ne rappresenta sia la tipologia sia le modalità per la loro verifica.

Per la verifica del rispetto degli standard vi sono apposite griglie di rilevazione mentre, per la valutazione delle schede per il monitoraggio dell'apprezzamento, da parte degli ospiti e dei loro parenti, del livello di gradimento della qualità del servizio offerto, si fa riferimento ad appositi questionari.

Si sottolinea che ogni standard è costituito dal livello minimo assicurato ad ogni ospite e non dal livello medio del servizio (che di norma è più elevato).

Infine si evidenzia che gli standard allegati rappresentano soltanto una piccola parte dei moltissimi aspetti operativi, dei programmi e dei progetti obiettivi che vengono attivati ordinariamente nell'organizzazione e gestione dei servizi di assistenza alla persona e residenziali. Essi non vengono documentati per oggettive difficoltà operative (con conseguenti eccessivi costi che andrebbero a pesare sulle rette residenziali) nella loro rilevazione sistematica o a campione.

6. LA PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE E DEI SUOI REFERENTI

La Fondazione Comunità di Arco nella sua attività di gestione dei servizi alla persona (assistenziali e sanitari), nonché per la promozione della salute, pone al centro della sua azione l'ospite come legittimo portatore di diritti e doveri.

L'offerta di servizi da parte della Fondazione Comunità di Arco, conformi quanto appropriati per l'ospite, comporta un impegno costante di crescita in termini di qualità, professionalità, organizzazione e di relazione, con i soggetti destinatari dei medesimi servizi. Per questo, è opportuna la partecipazione degli ospiti soprattutto per:

- a) esprimere valutazioni, osservazioni, proposte in relazione al miglioramento dinamico del servizio.
- b) Il coinvolgimento dei rappresentanti degli ospiti e dell'associazionismo sociale per la condivisione, il confronto e la critica nei confronti delle attività assistenziali e sanitarie.
- c) L'osservanza da parte degli ospiti e dei loro referenti, delle regole interne della residenza.

Infine, per partecipazione si intende anche l'uso appropriato e razionale dei servizi messi a disposizione dell'Ente (Fondazione Comunità di Arco).

7. MODALITA' PER LA TUTELA DEGLI OSPITI E LA VERIFICA DEI SERVIZI

La Fondazione Comunità di Arco assume, come modello di gestione dei servizi, il dialogo con gli ospiti, ossia l'informazione e l'ascoltazione dei problemi o quesiti che attengono al modo di fare ed erogare l'assistenza.

Il personale responsabile di ciascun servizio ha il compito di mantenere questo tipo di rapporto anche attraverso i propri collaboratori.

L'ospite, da parte sua, può segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare se ritiene inadeguati i servizi, esprimere anche ringraziamenti ed encomi.

In particolare, il reclamo viene considerato, in primis, come uno stimolo per migliorare il servizio (specie nel caso che sia stato insufficientemente reso). Attraverso il reclamo l'Ente (Fondazione Comunità di Arco) è chiamato a rivedere il proprio operato, porvi rimedio ove possibile, dare una risposta all'ospite e rimuovere eventuali fatti disturbanti l'erogazione ottimale dei servizi.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre all'ospite, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

L'ufficio rapporti con il pubblico (U.R.P.) attivato presso la residenza, è competente in materia di reclami.

Il reclamo può essere inoltrato all'U.R.P.:

- verbalmente;
- tramite telefono 0464/532032, e.mail (upipa.arco@mail.infotn.it), fax 0464/518387;
- tramite nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso i servizi (vedere allegato).

L'U.R.P. si impegna a dare una risposta motivata entro il più breve tempo possibile e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, fatte salve le interruzioni di legge che saranno, ove necessario, rese note.

Il reclamo, per la Fondazione Comunità di Arco, viene considerato un mezzo di valutazione e di riflessione per il personale coinvolto. Necessariamente non sarà usato

come elemento punitivo se non nel caso di accertata infrazione disciplinare. Serve sicuramente a rimuovere e prevenire situazioni di disservizio.

8. ALTRE INFORMAZIONI IMPORTANTI

La Fondazione Comunità di Arco ha il seguente indirizzo:
Via Strappazocche n. 18 – 38062 ARCO

Il numero di telefono: **0464/532032**

Il numero di fax: **0464/518387**

La @mail è la seguente: **upipa.arco@mail.infotn.it**

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dei singoli servizi assistenziali e sanitari, sono precisati in apposita comunicazione del Presidente esposta all'albo dell'Ente.

9. ELENCO DEGLI ALLEGATI

Allegato A): standard minimi garantiti.

Altri allegati:

1. sintesi normativa di riferimento;
2. domanda di accoglimento nella R.S.A.;
3. domanda di accoglimento nella Casa di soggiorno per anziani;
4. Guida ai servizi assistenziali della Fondazione Comunità' di Arco;
5. modulo per la segnalazione dei suggerimenti e reclami;

10. INDICE GENERALE

	Introduzione alla carta dei servizi	pag. 2
1.	Presentazione	pag. 5
1.1.	Le origini dell'Ente	pag. 5
1.2.	I fini istituzionali	pag. 6
2.	La "mission" dell'Ente	pag. 6
3.	Organi di governo e organizzazione dell'Ente	pag. 7
3.1.	Organi	pag. 7
3.2.	L'organizzazione	pag. 8
4.	I Servizi	pag. 8
4.1.	La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)	pag. 8
4.1.1.	I servizi assistenziali, sanitari e di animazione garantiti dalla R.S.A.	pag. 9
4.1.2.	I servizi generali ed amministrativi	pag. 10
4.2.	La Casa di soggiorno	pag. 10
5.	Standard minimi garantiti	pag. 10
6.	La partecipazione dell'ospite e dei suoi parenti	pag. 11
7.	Modalità per la tutela degli ospiti e la verifica dei servizi	pag. 11
8.	Altre informazioni importanti	pag. 12
9.	Elenco degli allegati	pag. 12