

CARTA DEI SERVIZI FONDAZIONE SAN MARCO SERVIZI ALLA PERSONA

Fondazione San Marco Servizi alla Persona, costituita con atto Notarile il giorno 17 ottobre 2019 ad opera del Centro Residenziale per anziani di Cittadella. Successivamente, in data 14.01.2020, iscritta nel Registro delle persone giuridiche di diritto privato, presso la Regione Veneto, al n. 1012, ha scopi di solidarietà sociale e opera nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e attività riabilitativa. Può esercitare l'attività di istruzione e di formazione continua in sanità.

Il patrimonio della fondazione San Marco Servizi alla Persona è composto dal fondo di dotazione iniziale conferito dai Fondatore Centro Residenziale per Anziani di Cittadella come indicato nell'atto costitutivo, ed ammonta ad Euro 70.000,00 (settantamila), dei quali indisponibili Euro 35.000,00 (trentacinquemila).

La Fondazione gestisce servizi residenziali, semi-residenziali e riabilitativi a favore di anziani non autosufficienti solamente per il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella che esercita sulla stessa il controllo analogo.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Fondazione, nell'erogazione di tutti i servizi, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza dei diritti: avere lo stesso stato di rispettabilità sociale senza discriminazioni di razza, sesso, religione, opinioni politiche, condizione sociale, condizione fisica o psichica;
- Trasparenza e Imparzialità: intese sia come divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti, sia come ugual diritto di tutti i cittadini a ricevere il servizio;
- Qualità della vita: garantire agli ospiti-utenti una qualità di vita la più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio;
- Personalizzazione dei servizi offerti: garantire un servizio personalizzato alle necessità di ciascun utente, riprendendo in questo modo il concetto globale di promozione alla salute. Sulla base di valutazioni multiprofessionali per ogni singolo ospite l'Unità Operativa Interna definisce un piano di assistenza individualizzato che viene monitorato ed aggiornato in base all'evoluzione dello stato di salute dello stesso almeno una volta all'anno;
- Formazione continua del personale / valorizzazione delle risorse umane: Al fine di offrire un servizio qualitativamente appropriato, tutto il personale della Fondazione è qualificato e risulta in possesso dei titoli richiesti per ogni specifica professionalità e viene continuamente formato al fine di aumentarne la motivazione e la professionalità e rendere sempre più adeguate le risposte ai bisogni degli ospiti. L'attività di formazione viene annualmente pianificata.
- Partecipazione: garantire ai cittadini la partecipazione ai processi di verifica sull'erogazione dei servizi, acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso per

adeguare continuamente le prestazioni offerte in base alla valutazione della qualità dei servizi e migliorare gli standard qualitativi offerti, la soddisfazione dei bisogni ed il benessere degli utenti.

➤ Efficienza ed efficacia: programmare i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. Verificare il corretto utilizzo delle risorse, attuando un monitoraggio dei processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

VISION E MISSION

Il progetto della Fondazione ha come "vision" la salute delle persone, che devono confrontarsi con situazioni di debolezza e ridotta autonomia, ponendo al centro della propria attività la persona con la sua specificità e irripetibilità.

I servizi devono consentire alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali attraverso il rispetto del contesto reale.

I presupposti della vision vengono tradotti e declinati nella "mission" della Fondazione:

Offrire agli utenti servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita la più elevata possibile, rispettando l'individualità, la dignità e la riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali di ciascun utente, prevenendo i contagi, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio e l'isolamento dagli affetti, traducendo il concetto globale di promozione alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

Nell'erogare questi servizi, viene prestata particolare attenzione alla formazione del personale e alla comunicazione con l'utenza. Questo permette di rendere la Fondazione una "Risorsa" inserita nella rete dei servizi del territorio in quanto particolarmente efficace/efficiente nel rispondere ai bisogni degli ospiti.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la qualità vede la Fondazione impegnata a progettare ed erogare servizi assistenziali socio-sanitari in forma residenziale, semiresidenziale, domiciliare a favore di persone, non solo anziane, non autosufficienti.

La Fondazione ritiene che un'efficace intervento a favore degli utenti consista principalmente nel migliorare la qualità dei propri servizi secondo criteri di efficacia, efficienza, pari accessibilità in base alla L. 241/90 e alla L.R. 22/02, adeguatezza, appropriatezza, equità ed accettabilità con un impegno teso a realizzare progressivamente iniziative che contribuiscano a migliorare, in tal senso, il sistema di erogazione dei servizi.

La Fondazione riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte in base alla valutazione della qualità dei servizi per il miglioramento degli standard qualitativi offerti.

La qualità è un valore fondamentale per Fondazione San Marco Servizi alla Persona; su questo valore sono e saranno impostate le strategie aziendali ed i processi di erogazione del servizio di assistenza. Scopo di Fondazione è pertanto il miglioramento continuo e la crescita della propria organizzazione.

Fondazione si assume l'impegno di soddisfare e, se possibile, superare le aspettative dei propri utenti in tutte le fasi del rapporto: analisi delle necessità ed erogazione del servizio di assistenza.

La soddisfazione dell'utente è condizione indispensabile per il successo e rappresenta un obiettivo primario. Il raggiungimento di tale obiettivo si ottiene mediante un progressivo e continuo miglioramento dei servizi offerti, il tutto al fine di conseguire non solo un consolidamento dell'immagine, ma anche un miglioramento delle performance di Fondazione in termini di servizio agli ospiti.

Per raggiungere questi obiettivi primari, Fondazione si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto;
- il miglioramento professionale dei collaboratori attraverso cui passa il successo della pianificazione della qualità;
- la direzione propone annualmente la pianificazione della qualità stabilendo obiettivi concreti e misurabili e definendo tempi e mezzi per il raggiungimento degli obiettivi stessi;
- la realizzazione di corretti canali di informazione sia all'interno, sia all'esterno della Fondazione;
- l'attivazione di un programma di formazione a tutti i livelli del personale.

È necessaria pertanto un'efficace collaborazione interna tra tutti i membri dell'organizzazione che devono cooperare e comunicare avendo sempre chiare le aspettative dell'utente e delle altre parti interessate.

Questo perché la Fondazione è preoccupata non solo di fornire un servizio qualitativamente elevato ma è anche interessata a capire come questo servizio venga percepito dai nostri utenti al fine di coglierne non solo le esigenze ma anche le aspettative per adeguare e migliorare continuamente le prestazioni offerte.

SERVIZI RESIDENZIALI

La sede amministrativa della Fondazione San Marco servizi alla persona si trova a Cittadella in via Prima Mattina n. 8 int. 2, e presta i propri servizi presso le cinque strutture residenziali del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella:

- ✓ Borgo Padova a Cittadella;
- ✓ Borgo Bassano a Cittadella;
- ✓ Villa Breda a Campo San Martino;
- ✓ Centro servizi Camerini a Piazzola sul Brenta;
- ✓ Villa Bressanin Ala Est Borgoricco;

I servizi che il CRA di Cittadella propone e a cui la Fondazione collabora sono vari e molteplici:

- **Centro Residenziale per anziani non autosufficienti**

Rivolto ad anziani non autosufficienti. Il cliente viene accolto nella struttura e nel nucleo assegnato. Prevede la fruizione di servizi alberghieri, di assistenza di base, infermieristica e professionale se necessaria con l'obiettivo di promuovere la salute dell'Ospite attraverso azioni o metodologie in grado di stimolarne le capacità residue.

- **Centro Diurno**

Rivolto sia per persone autosufficienti che non autosufficienti per le quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare o ad utenti in attesa di accoglimento residenziale, come momento di graduale passaggio.

Il cliente viene accolto in base alle indicazioni fornite dall'unità operativa distrettuale. Segue una valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'unità operativa interna. Il Centro Residenziale accoglie gli utenti in spazi appositamente dedicati al servizio. Il servizio è garantito dalle ore 08:00 alle ore 18:30. L'accesso al Centro da parte dell'Ospite può avvenire in forma autonoma o mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto messi appositamente a disposizione dall'Ente o Associazioni.

- **Nucleo "Stati Vegetativi"**

Tale nucleo, sorto successivamente all'emanazione del DGR 2209/2001, è la risposta all'ospedalizzazione di utenti in stato di coma che presentano particolari caratteristiche cliniche. Il nuovo reparto, dotato di 8 posti letto, è stato predisposto per offrire una alta assistenza sanitaria ed assistenziale nelle 24 ore. Per ogni Ospite viene definito un piano di intervento professionale personalizzato.

- **Ricoveri respiro o temporanei**

Il servizio si rivolge ad utenti, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale si realizza un rientro a domicilio. Si tratta di ricoveri principalmente a favore delle famiglie che si trovano a sostenere un carico assistenziale particolarmente gravoso. Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte durante l'anno, purché non in modo continuativo.

- **Nucleo per malati Alzheimer e seri disturbi comportamentali**

La sezione residenziale ad alta protezione accoglie persone affette da sindrome di Alzheimer e altre forme di demenza, che per il livello di deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali richiedono una struttura con requisiti ambientali specifici e con uno specifico standard di personale formato a sostenere i programmi assistenziali.

- **Ospedale di Comunità**

I pazienti accolti presso l'Ospedale di Comunità fruiscono di un servizio residenziale temporaneo (al massimo 6 settimane) che consente di ridurre le conseguenze funzionali della malattia. Il servizio è rivolto a pazienti post acuti o cronici riacutizzati con basso margine di imprevedibilità e/o instabilità clinica.

- **Unità Riabilitativa Territoriale**

L'URT è un servizio rivolto a pazienti con disabilità (prevalentemente ortopedica o neurologica) che abbiano superato la fase acuta della loro malattia. Vengono accolti pazienti per un periodo temporaneo (al massimo 8 settimane) che consente di realizzare un efficace percorso riabilitativo. L'obiettivo è quello di ottenere per il paziente e la sua famiglia la qualità di vita migliore possibile, attraverso interventi riabilitativi, assistenziali ed educativi.

- **Hospice**

L'Hospice "Casa del Carmine" ha quale obbiettivo il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per i malati in cure palliative e le loro famiglie ponendo in atto una serie di interventi terapeutici e assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale, attraverso il controllo del dolore e degli altri sintomi e il trattamento dei problemi psicologici, sociali e spirituali.

La Fondazione San Marco servizi alla persona offre al Centro Residenziale per Anziani le figure professionali di operatore socio sanitario ed infermiere.