

Fondazione S. Maria del Castello - ONLUS di Carpenedolo (BS)

LA PRESENTAZIONE

Le Case di Riposo non sono più intese come istituti per accogliere persone anziane indigenti aventi salute cagionevole, oppure abbandonate a se stesse e prive di mezzi per vivere al fine di fornire solo vitto e alloggio.

La denominazione si è evoluta in base alle nuove disposizioni, Nazionali e Regionali, nella nuova R.S.A. – “Residenza Sanitaria Assistenziale” – che prevedono di garantire all’Ospite prestazioni collaterali e multiformi oltre al vitto ed all’alloggio: assistenza medica e fornitura di farmaci e presidi parassitari, assistenza infermieristica, rieducazione motoria e recupero funzionale, attività di animazione, ricreative e di socializzazione.

LA MISSION

La “mission” dell’Istituto ha per scopo di garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata a favore dell’Ospite anziano, con vario grado di fragilità della sua salute, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con i familiari ed i parenti, con i servizi offerti dall’A.S.L. e dall’Ente Locale. La Fondazione S. Maria del Castello – Onlus ha adottato un proprio Codice Etico, nonché il modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.n. 231/2001.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce dall’esigenza di tutelare i diritti degli Ospiti-clienti, attribuendo loro un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Il documento indica le iniziative di carattere normativo, procedurale ed organizzativo, finalizzate al miglioramento della qualità del servizio fornito dall’Ente, nonché del rapporto con l’utente, inteso in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

La Carta dei Servizi non è una generica elencazione di intenti, ma costituisce un vero e proprio impegno con gli utenti-Ospiti per salvaguardare i principi definiti nella “Carta dei Diritti della Persona Anziana”, per garantire i servizi dichiarati ed offerti con un livello qualitativo sempre migliore, da sottoporre ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le aspettative degli Ospiti medesimi.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Carpenedolo si ispira alla “Carta Europea dei Diritti degli Anziani Ospiti delle Istituzioni” ed ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia sancite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

Essa si propone di essere:

- un mezzo di conoscenza per gli utenti dei loro diritti e delle modalità per conseguirne il soddisfacimento;
- un impegno assunto dall’Ente verso gli utenti-Ospiti per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile;
- uno strumento per utilizzare i suggerimenti degli utenti al fine di migliorare l’erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento flessibile e dinamico di lavoro.

Modifiche, integrazioni, aggiornamenti apportati alla Carta sono sinonimo di qualità e costituiscono indicatore di quanto l’Ente è orientato ed è disposto ad investire nel miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

Confido che tale “strumento” contribuisca ad intraprendere un costante e proficuo dialogo con gli Ospiti e con i loro familiari, al fine di acquisire tutte quelle conoscenze atte a migliorare i rapporti e lo standard di qualità dei servizi erogati dalla Casa di Riposo.

Cordialmente,

IL PRESIDENTE

Carpenedolo, giugno 2015