



Fondazione  
**CARISMA**

Casa di Ricovero  
Santa Maria Ausiliatrice

# RAPPRESENTANZA DEGLI INTERESSI COLLETTIVI DI OSPITI E FAMILIARI IN RSA L'esperienza di Fondazione Carisma

RESIDENZE SANITARIO ASSISTENZIALI  
Promotrici di una nuova cultura della  
residenzialità e domiciliarietà

29 novembre 2018  
Auditorium Fausto Begnis  
Fondazione CARISMA



Dott. Fabrizio Lazzarini  
*Direttore Generale* - Fondazione CARISMA

## **Legge Regionale 12 marzo 2008, n. 3**

- Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario

## **Deliberazione Giunta Regionale 20/12/2013, n. 1185**

- Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014

## **Deliberazione Giunta Regionale 31/10/2014, n. 2569**

- Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo

### Art. 3) Soggetti - comma 1

Nel quadro dei principi della presente legge e in particolare secondo il principio di sussidiarietà, concorrono alla programmazione, progettazione e realizzazione della rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie, secondo gli indirizzi definiti dalla Regione:

- a) i comuni, singoli ed associati, le province, le comunità montane e gli altri enti territoriali, le aziende sanitarie locali (ASL), le aziende di servizi alla persona (ASP) e gli altri soggetti di diritto pubblico;
- b) le persone fisiche, le famiglie e i gruppi informali di reciproco aiuto e solidarietà;
- c) i soggetti del terzo settore, le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative e gli altri soggetti di diritto privato che operano in ambito sociale e sociosanitario;
- d) gli enti riconosciuti delle confessioni religiose, con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese, che operano in ambito sociale e sociosanitario.

L'Ente gestore si impegna a:

[...]

- f) informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici;

# Deliberazione Giunta Regionale 31/10/2014, n. 2569

Il sistema di esercizio e di accreditamento socio-sanitario viene rivisto alla luce degli esiti dell'applicazione della D.G.R. n. 3540/2012

La delibera è corredata da 4 allegati, che ne costituiscono parte integrante:

**Allegato 1.** Requisiti generali soggettivi, organizzativi e gestionali, strutturali e tecnologici.

**Allegato 2.** Procedura per l'esercizio e l'accredimento delle unità d'offerta sociosanitarie.

**Allegato 3.** Indicazioni operative alle ASL per lo svolgimento delle funzioni di vigilanza e controllo sulle unità di offerta sociosanitarie.

**Allegato 4.** Indicazioni operative alle ASL per l'accertamento delle violazioni amministrative.

## 3.2.4. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

### *b) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza*

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, di cui al punto 2.2.5., lettera c), viene effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei familiari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.....

Il soggetto gestore garantisce:

1. l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
2. la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento (tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità).

## 3.2.4. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

### *c) Prevenzione e gestione dei disservizi*

Il soggetto gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

## 3.2.4. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

### *c) Prevenzione e gestione dei disservizi*

Il soggetto gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.



Istituito il 1° maggio 2006

Disciplinato dal «Regolamento del Comitato di Partecipazione Sociale»

### FUNZIONI

Partecipare all'indirizzo ed alla programmazione delle attività della Fondazione esprimendo pareri sulle proposte avanzate dalla Fondazione stessa, nel rispetto dell'equilibrio aziendale

Proporre progetti operativi per favorire l'adeguatezza delle prestazioni erogate alle esigenze socio-sanitarie degli ospiti.

Collaborare alle rilevazioni dei livelli di soddisfazione espressi dagli ospiti e dai familiari.

Collaborare alla valutazione di eventuali disservizi.

Informare gli ospiti, i familiari e i volontari delle attività svolte

## COMPOSIZIONE



### ELEZIONI, CARICHE e SEDE

I rappresentanti degli ospiti, del volontariato, del Comitato ospiti e parenti e delle Organizzazioni Sindacali sono designati o eletti dai rispettivi organismi di rappresentanza. La carica di componente del CdPS è incompatibile con la posizione di dipendente della Fondazione o componente dell'organo di amministrazione, ad eccezione del rappresentante della Fondazione nel CdPS.

I componenti eletti durano in carica 3 anni, rinnovabili.

I componenti del Comitato eleggono al loro interno il Presidente. La carica non può essere assunta dal rappresentante della Fondazione.

La Fondazione mette a disposizione del CdPS una sede funzionale per poter svolgere le proprie attività.

## Incontri ordinari 2 volte l'anno:

- informativa sull'andamento delle attività svolte all'interno della Fondazione,
- analisi elogi, suggerimenti e lamentele ricevuti.
- condivisione metodologia e report di Customer Satisfaction.

## Incontri straordinari, su richiesta di entrambe le parti:

- segnalazioni tempestive di eventi.

1

Miglioramento della  
trasparenza percepita

2

Maggiore catalizzazione delle  
problematiche collettive

3

Riduzione dei tempi per  
contenziosi organizzativi

4

Feed-back fiduciario



Fondazione  
**CARISMA**

Casa di Ricovero  
Santa Maria Ausiliatrice

**RAPPRESENTANZA DEGLI INTERESSI COLLETTIVI  
DI OSPITI E FAMILIARI IN RSA  
L'esperienza di Fondazione Carisma**

**RESIDENZE SANITARIO ASSISTENZIALI**  
Promotrici di una nuova cultura della  
residenzialità e domiciliarità

29 novembre 2018  
Auditorium Fausto Begnis  
Fondazione CARISMA

Grazie per l'attenzione



Dott. Fabrizio Lazzarini  
*Direttore Generale* - Fondazione CARISMA