

0000

Carta dei Servizi

RPS Casa Vittoria

Viale Matteotti, 10

50132 Firenze

Tel.: 055 583336

casavittoria@fondazionesolidcaritas.it

www.fondazionesolidarietacaritas.it



Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi, redatta secondo le indicazioni dell'art. 9 della L.R. 41/2005 "*Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale*" e lo "*Schema regionale di carta dei servizi nel sistema toscano dei servizi e degli interventi sociali*", approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 31 luglio 2006 n. 566, rappresenta lo strumento con il quale Casa Vittoria, gestita dalla Fondazione Solidarietà Caritas ETS di Firenze fa conoscere ai cittadini la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la tipologia di accoglienza offerta dalla casa, il suo funzionamento e le modalità di accesso.

La Carta è strumento di tutela e garanzia dei servizi erogati e definisce le modalità di raggiungimento degli obiettivi di qualità, che sono:

- rispondere ai bisogni delle persone;
- garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione; erogare un servizio di buon livello organizzativo; erogare un servizio di buon livello tecnico operativo.

La Carta dei Servizi è esposta in bacheca, è a disposizione degli ospiti, dei Servizi Sociali o di chi ne faccia richiesta.

Il Presidente
Vincenzo Lucchetti

Sommario

CHI SIAMO	5
1. LA NOSTRA STORIA	5
2. PROFILO E MISSION	5
3. STANDARD DI QUALITÀ	6
HACCP	6
Sicurezza.....	6
Tutela della Privacy.....	6
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI	7
4. CASA VITTORIA	7
5. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
6. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
7. GIORNATA TIPO	9
8. MODALITÀ DI AMMISSIONE ALLA STRUTTURA	9
9. MODALITÀ DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA	10
10. ORARIO E REGOLE DI ACCESSO E VISITA	10
11. DIRITTI DELL’OSPITE	10
12. DOVERI DELL’OSPITE	10
13. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	10

CHI SIAMO

1. LA NOSTRA STORIA

Casa Vittoria nasce nel 1989 per iniziativa dell'allora Arcivescovo di Firenze Silvano Piovaneli, sollecitato da due ragazze ricoverate nel reparto di Malattie Infettive di San Damiano, all'interno dell'Ospedale di Careggi, che gli chiesero di poter avere un luogo dove passare gli ultimi momenti della loro vita (nel 1989 di AIDS si moriva).

Il progetto fu realizzato da Caritas Diocesana, in collaborazione con il Comune di Firenze e la ASL Fiorentina, in un tempo veramente molto breve rispetto ai tempi burocratici, perché tutti erano consapevoli dell'urgenza e della necessità di tale piccola struttura.

Casa Vittoria è stata aperta il 17 novembre 1989.

Articolo 32

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

2. PROFILO E MISSION

La Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze è stata costituita per rispondere ad esigenze civiche, di solidarietà e di utilità sociale, in particolare attraverso il servizio in favore di soggetti bisognosi, svantaggiati, emarginati, in condizione di solitudine e disagio sociale, vittime dell'usura, detenuti, malati e minori, nonché per promuovere la diffusione della cultura dell'accoglienza, dell'integrazione e del volontariato.

La Fondazione non ha scopo di lucro e le sue finalità sono ispirate al principio evangelico della carità e della Dottrina sociale della Chiesa; costituisce, quindi, un elemento distintivo della missione della Fondazione la collaborazione con l'Arcidiocesi di Firenze.

Con l'obiettivo di soddisfare le esigenze di sostegno delle fasce più disagiate, vulnerabili ed emarginate della popolazione, la Fondazione promuove e realizza - autonomamente e in collaborazione con soggetti pubblici e privati - servizi e progetti in diversi settori.

In collaborazione con la Caritas Diocesana di Firenze, la Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze, promuove anche iniziative per sensibilizzare la popolazione alle tematiche relative alle povertà, all'immigrazione, all'integrazione e all'inclusione sociale, accogliendo e accompagnando chiunque desideri impegnarsi nell'ambito del volontariato.

Essendo iscritta all'albo del Servizio Civile Regionale della Toscana, essa favorisce l'impegno dei giovani in progetti ad hoc nell'ambito dei propri settori di servizio, per accrescere la loro partecipazione attiva alla vita della società e permettere loro di acquisire, attraverso un'adeguata formazione, le esperienze necessarie al perseguimento di competenze eventualmente spendibili nel mondo del lavoro.

La Fondazione è iscritta al RUNTS (Registro Unico del Terzo Settore) dal 27/02/2023 nella sezione "Altri Enti del Terzo settore" con numero di repertorio 88305.

La Fondazione si è dotata di un **Codice Etico**¹, che regola il complesso dei diritti e delle responsabilità che essa assume espressamente nei confronti di coloro con i quali interagisce nello svolgimento della propria attività; la sua finalità consiste, quindi, nel raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là ed indipendentemente da quanto previsto nell'ordinamento giuridico nazionale e dell'Unione Europea, in linea con la visione e con la missione mutualistica e di utilità sociale consacrate nello Statuto.

I valori fondamentali su cui si basa l'attività della Fondazione sono:

- a) Integrità nel rispetto di Leggi e Regolamenti;
- b) Ripudio di ogni discriminazione;
- c) Centralità dei principi di democrazia, giustizia sociale, pluralismo culturale, etnico e religioso;
- d) Totale rispetto della dignità di ogni persona;
- e) Trasparenza ed etica degli affari;
- f) Qualità;
- g) Diversità.

3. STANDARD DI QUALITÀ

HACCP

La Fondazione applica a Casa Vittoria, come in tutti i centri operativi da essa gestiti, il Sistema di autocontrollo aziendale, basato sul metodo HACCP (D. Lgs. 155/ 1997, in attuazione delle Direttive 43/93/CEE e 96/3/CEE riguardanti l'igiene dei prodotti alimentari), al fine di garantire e mantenere specifici standard di igiene e salubrità dei propri prodotti alimentari in tutte le fasi della preparazione, del confezionamento, della conservazione, della distribuzione e della somministrazione.

Sicurezza

Il personale della struttura è informato e formato, avendo ottenuto l'attestato per la partecipazione al corso *"Criteri generali di Sicurezza Antincendio e gestione dell'emergenza per attività a basso rischio di incendio"* e al Corso di Pronto Soccorso, come previsto dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutela della Privacy

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.

In adempimento alla normativa vigente, la Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze garantisce che, per quanto concerne la tutela della privacy, il personale di Casa Vittoria ha ricevuto adeguata formazione e istruzioni sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679. L'ospite viene informato al momento dell'ingresso in Casa in merito alle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili, gli vengono fornite le garanzie per il rispetto della normativa in materia e gli viene chiesto il consenso scritto.

¹ Copia del Codice Etico è disponibile presso la Sede Legale della Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze e può essere richiesta alla direzione di Casa Vittoria

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

4. CASA VITTORIA

La struttura residenziale per persone a rischio psicosociale e/o in condizioni di disagio relazionale (RPS) Casa Vittoria accoglie persone affette da immunodeficienza acquisita, inviate dai servizi territoriali, che non possono essere assistite adeguatamente presso il loro domicilio e che necessitano di accoglienza temporanea o permanente al fine di:

- Favorire un graduale reinserimento sociale;
- Acquisire progressivi livelli di autonomia.

Casa Vittoria si configura come struttura residenziale a bassa intensità assistenziale e bassa complessità organizzativa.

Casa Vittoria può accogliere fino ad un massimo di 13 persone.

Casa Vittoria è gestita dalla Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze e risponde del suo operato agli Organi Statutari.

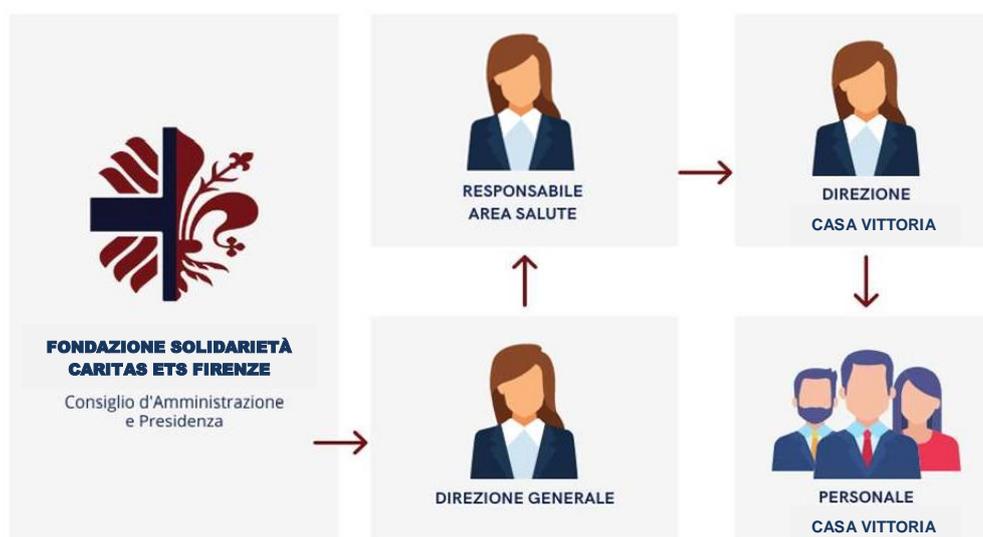
Da un punto di vista organizzativo, è presente:

- 1 coordinatore, responsabile dell'Area Salute della Fondazione,
- 1 responsabile coordinatore della Casa (direzione).

Nella struttura presta attività lavorativa, nell'arco delle 24 ore, un'equipe costituita da:

- 1 Responsabile della struttura che svolge anche attività di sostegno educativo
- 1 infermiere
- 5 operatori Socio-sanitari
- 1 operatore generico
- 1 cuoco
- 1 medico di struttura
- 1 medico psichiatra
- un numero variabile di volontari.
- È prevista attività educativa

CASA VITTORIA NELL'ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE



La Fondazione garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei diritti dell'utente da parte di tutto il personale.

La gestione della Casa è supportata nell'amministrazione ed organizzazione delle attività dall'Amministrazione della Fondazione, dalla sua segreteria, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dall'Ufficio Tecnico e dal referente per la tutela della Privacy incaricato dal Titolare del trattamento dei dati.

Il personale si riunisce periodicamente con la direzione per confrontarsi sulle singole situazioni degli ospiti, sui loro progetti individuali, sull'andamento della Casa. Altrettanto regolarmente vengono effettuati anche incontri di supervisione con un esperto esterno.

5. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Casa Vittoria si articola su tre piani, in un fabbricato realizzato nel rispetto dei requisiti tecnico-strutturali di legge e delle normative in materia di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche.

Al **Piano seminterrato** troviamo:

- I locali tecnici;
- Il deposito per il materiale igienico-sanitario e il deposito per la biancheria sporca.

Al **Piano Terra** troviamo:

- 2 soggiorni con accesso diretto sul giardino
- 1 mensa
- 1 cucina
- 1 bagno ad uso esclusivo del personale di cucina
- 1 ufficio
- 1 cappella

Al **Primo Piano** troviamo:

- 1 ufficio
- 1 locale lavanderia
- 1 ambulatorio
- 1 ripostiglio
- 1 soggiorno
- 3 camere singole con bagno
- 1 bagno attrezzato per persone disabili
- 1 camera doppia

Al **Secondo Piano** troviamo:

- 6 camere singole con bagno
- 1 camera doppia con bagno
- 1 bagno
- 1 ripostiglio

Al **Terzo Piano** troviamo:

- gli spogliatoi per il personale con bagni

6. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Casa Vittoria garantisce le seguenti prestazioni:

- alloggio con camere personalizzate e spazi comuni;
- vitto secondo una tabella dietetica appositamente redatta e con possibilità di realizzare diete alimentari personalizzate suddiviso in quattro pasti giornalieri così distribuiti: prima colazione –

- pranzo - merenda – cena;
- c) assistenza infermieristica come da progetto;
 - d) la casa può garantire assistenza medica;
 - e) affiancamento nelle azioni di igiene e cura della persona;
 - f) disponibilità di servizio di lavanderia per il vestiario personale secondo la condizione di autosufficienza del singolo ospite (altrimenti provvede il personale della Casa) con accessibilità regolata da un calendario settimanale;
 - g) cura e pulizia degli ambienti con il coinvolgimento degli ospiti a seconda delle regole interne della struttura;
 - h) interventi e attività che favoriscano la vita comunitaria in un clima di tipo familiare;
 - i) assistenza religiosa, laddove richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione;
 - j) orientamento e accompagnamento per visite mediche, ricoveri e – se ritenuto necessario – eventuali accessi ad uffici pubblici per questioni burocratiche;
 - k) affiancamento nella gestione economica e nella pianificazione delle spese mensili (se richiesto dall'ospite);
 - l) sostegno nella ricerca di soluzioni occupazionali e di alloggio;

7. GIORNATA TIPO

Le attività sono strutturate in relazione agli interessi degli ospiti e in base al piano di assistenza individuale. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.

Alcuni ospiti, se previsto dal progetto individuale, hanno la possibilità di svolgere attività esterne, ad esempio inserimenti socio terapeutici o tirocini formativi.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali individuali.

Giornata-tipo Casa Vittoria

ORARIO	ATTIVITÀ
7.30 - 9.00	Sveglia e igiene personale
9.00 - 9.30	Colazione
9.30 - 12.30	Pulizia delle camere e degli spazi comuni, quando è possibile insieme agli ospiti. Attività libere o laboratori
12.30 - 13.00	Pranzo
13.00 - 16.00	Riposo o attività individuali
16.00 - 16.30	Merenda
16.30 - 19.00	Attività varie di gruppo o individuali
19.00 - 19.30	Cena
19.30 - 24.00	Riposo o attività ricreative individuali o a piccoli gruppi
24.00 - 7.30	Riposo notturno. Sorveglianza notturna dell'operatore

8. MODALITÀ DI AMMISSIONE ALLA STRUTTURA

L'ammissione a Casa Vittoria dei soggetti avviene in accordo con i servizi del territorio che ha in carico la persona.

Per l'inserimento effettivo sono necessari:

- Il consenso della persona (o del Tutore/Amministratore di sostegno);

- Il consenso del Responsabile di Casa Vittoria, il cui eventuale rifiuto di accoglienza deve essere motivato da ragioni obiettive, quali la condotta dell'assistito che metta in pericolo l'incolumità degli operatori e degli ospiti della Casa, oppure ne comprometta gravemente la buona gestione.

9. MODALITÀ DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

La dimissione del soggetto da Casa Vittoria può avvenire:

- a) Per espresso desiderio dell'assistito (oppure del Tutore/Amministratore di sostegno);
- b) Per incompatibilità con altri ospiti e con le regole della casa,
- c) Per il raggiungimento di un livello di autonomia tale da consentire altra sistemazione.

Brevi allontanamenti motivati da ragioni terapeutiche, familiari e sociali, non interrompono la continuità delle prestazioni della Casa, che garantisce la conservazione del posto.

10. ORARIO E REGOLE DI ACCESSO E VISITA

L'orario di accesso di familiari e amici dell'Ospite è libero fatti salvi gli orari dei pasti.

Quando un familiare o un amico si presentano a far visita ad un Ospite per la prima volta, devono presentarsi alla Responsabile della struttura; le volte successive possono presentarsi direttamente all'operatore in turno.

I visitatori dovranno sempre rispettare il riposo degli altri ospiti e la loro riservatezza, mantenendo una condotta adeguata ad un luogo di residenza e di cura, senza creare intralci alle attività lavorative ed assistenziali in corso.

Ai visitatori è fatto divieto di introdurre alcolici e oggetti rischiosi per l'incolumità dell'ospite e, qualora vogliano consegnare generi alimentari, sigarette o denaro, dovranno concordare con la Direzione quantità e modalità di consegna.

Non possono accedere alla struttura persone visibilmente alterate o sotto effetto di sostanze stupefacenti.

L'inosservanza delle modalità di accesso, permanenza e visita potrà essere sanzionata con richiami verbali e, ove necessario, con l'allontanamento dalla struttura.

11. DIRITTI DELL'OSPITE

L'Ospite ha diritto

- ad essere rispettato nella sua dignità e a vedere tutelata la sua riservatezza;
- ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza;
- ad una informazione tempestiva, cortese, chiara ed adeguata su tutto ciò che concerne la sua vita all'interno della Casa e la sua specifica situazione e a ricevere tali informazioni con la dovuta attenzione e riguardo.

12. DOVERI DELL'OSPITE

L'Ospite deve

- mantenere un comportamento civile e responsabile, nel rispetto e comprensione degli altri pazienti;
- mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con il personale della Casa, rispettando gli orari di accesso alla struttura e le regole di comportamento al suo interno;
- rispettare gli spazi comuni, gli arredi e le attrezzature ed informarsi sull'organizzazione e le regole della struttura.

13. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di un coinvolgimento attivo degli ospiti, vengono effettuate periodicamente delle riunioni, dando loro l'opportunità di confrontarsi tra di loro e con gli operatori su eventuali problematiche,

proposte e richieste. Si tratta di uno strumento che favorisce l'interazione tra tutti i soggetti presenti nella Casa e facilita la convivenza e la risoluzione di eventuali tensioni.

È inoltre istituito un Comitato di rappresentanza delle istanze degli Ospiti e dei loro familiari disciplinato da un apposito regolamento.