

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 1 di 7
--	--------------------------	-------------

# CARTA DEI SERVIZI

R.P. Casa Serena di Capodacqua

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 2 di 7
--	--------------------------	-------------

## **PREFAZIONE**

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione per informare, con la maggiore trasparenza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente. I principi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi sono:

- EGUAGLIANZA: ciascuno ha uguale diritto all'accesso dei servizi;
- IMPARZIALITA': le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- CONTINUITA': l'erogazione del servizio è continua, regolare, senza interruzioni;
- PARTECIPAZIONE: la partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento;
- QUALITA' DEI SERVIZI: la Direzione si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nell'erogazione del servizio, prevedendo procedure di controllo degli stessi.

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE**

La Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" è un presidio sociosanitario destinato ad anziani non autosufficienti per i quali non è possibile il mantenimento a domicilio per le condizioni di invalidità psico-fisica. Ha come fine quello di fornire agli Ospiti i servizi atti a salvaguardare il loro benessere morale, la loro salute psico-fisica e, per quanto possibile, la loro autonomia, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali.

La Residenza Protetta fornisce ai propri Ospiti servizi di assistenza medica, infermieristica diurna e notturna, di assistenza sociale, di fisioterapia ed educazione fisica; assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, lavanderia e guardaroba, biancheria da camera e da bagno, assistenza tutelare diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti, igiene della persona ed assistenza nell'assunzione del cibo; dispone, inoltre, di un tempo per l'animazione e terapia occupazionale, nonché di un servizio religioso, per chi lo desidera.

La Residenza Protetta opera per garantire agli Ospiti un elevato livello assistenziale tutelare di comfort abitativo al fine di prevenire perdite ulteriori di autonomia e mantenere al livello più alto possibile le capacità fisiche e mentali dell'anziano e per favorire e perseguire, laddove sia possibile, un eventuale rientro a domicilio. La Residenza Protetta accoglierà, innanzitutto, persone anziane della Parrocchia di Capodacqua e del comprensorio della Regione dell'Umbria e delle altre parti d'Italia.

## **ORIGINI**

L'Ente Morale "Casa Serena di Capodacqua", Casa di Riposo per Anziani, è nata nel 1968, per opera dell'allora parroco di Capodacqua Mons. Mario Rosi; la Casa ha ottenuto successivamente, il riconoscimento canonico con l'erezione ad Ente Ecclesiastico con Decreto del 22/02/1983, da parte di Sua Eccellenza, il Vescovo di Foligno, Mons. Giovanni Benedetti.

Il 1° gennaio 1991 è subentrata nella gestione la Confraternita della Misericordia di Foligno, Ente Ecclesiastico, senza scopo di lucro, civilmente riconosciuto, munito di Personalità Giuridica ed iscritto presso il Tribunale di Perugia.

Casa Serena di Capodacqua, con determinazione n° 6360 del 12/07/2002 della Giunta Regionale dell'Umbria, viene riconosciuta, vista la presenza dei requisiti richiesti, come "Residenza Protetta".

## **STANDARD DI QUALITA'**

Il sistema di gestione della Qualità della Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" è un sistema basato e documentato secondo lo standard della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Dal 2008 la Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" ha fatto domanda presso la Regione Umbria di accreditamento del Sistema Qualità come Struttura Sanitaria e Socio-Sanitarie Pubbliche e Private. Dal 21/11/2013 Casa Serena ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale dalla Regione Umbria.

## **STRUTTURA**

La Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" è strutturata su tre piani.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 3 di 7
--	--------------------------	-------------

- A piano terra si trovano la Direzione, uffici Polivalenti, l'Infermeria e lo Studio Medico, la Sala da Pranzo, locali Soggiorno, la Sacrestia, la Cappella, la sala Fisioterapia e la Palestra, la Biblioteca, la Parrucchieria, i Servizi Comuni, la zona Cucina e Dispensa, la Stireria, i locali e i servizi ad uso dei Dipendenti, le camere ed i relativi bagni.
- Al primo piano, ci sono un Soggiorno, i Servizi Comuni, due bagni con vasca attrezzata per le persone disabili, le camere ed i relativi bagni, la Camera Mortuaria con accesso dall'esterno della struttura.
- Al piano secondo ci sono un Soggiorno, i Servizi Comuni, due bagni uno con la vasca attrezzata, le camere ed i relativi bagni, il deposito dei pannoloni.

Nella zona cucina, dotata di idonea attrezzatura, vengono preparati i pasti nel rispetto delle vigenti norme di igiene e corretta manipolazione degli alimenti, come meglio descritto nel manuale di autocontrollo HACCP. Nelle aree di preparazione dei pasti e stoccaggio è vietato l'accesso agli estranei, se non in caso di necessità e solo nel rispetto delle norme d'igiene personale.

Le sale da pranzo, ampie, ben illuminate, ventilate, facilmente sanificabili, sono attrezzate per ospitare complessivamente un numero massimo di 81 persone.

La Struttura dispone di un cortile esterno, sia a piano terra che al piano primo, e di ampi terrazzi al piano primo e secondo.

Tutti i servizi della Residenza sono attrezzati per i disabili.

La struttura è collegata verticalmente da scale e da un ascensore e un montalettighe.

Tutti gli impianti e gli arredi rispondono alle normative vigenti in materia di Sicurezza.

La struttura è collegata all'acquedotto e al gasdotto comunale ed è allacciata alla rete fognaria per lo smaltimento delle acque reflue.

Il registro infortuni è regolarmente istituito e tenuto.

## **UTENZA**

Tipologie di ospiti che la Residenza Protetta può accogliere:

- anziani con forme di demenza, che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo Ospite con la Residenza.
- anziani con esiti di patologie croniche stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

La Residenza Protetta è organizzata per nuclei. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura istituzionale del Coordinatore che assicura l'organicità dei servizi e una corretta armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socioassistenziale, altri).

## **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Le ammissioni degli Ospiti nella Residenza Protetta hanno luogo a seguito di domanda scritta su apposito modello predisposto dall'istituto. La domanda di ammissione deve essere presentata alla Direzione di Casa Serena di Capodacqua.

La Residenza Protetta ospita persone di ambo i sessi che abbiano oltrepassato il 55° anno di età, non autosufficienti e bisognosi di assistenza; sono esclusi i soggetti tossicodipendenti e gli etilisti. In relazione alla disponibilità di spazio e delle dotazioni dei servizi, la capacità ricettiva della struttura è stata stabilita in 81 posti letto.

Prima dell'ingresso la persona interessata, o chi per essa, potrà prendere visione dell'alloggio e sarà tenuto a sottoscrivere la convenzione nella quale vengono precisate le condizioni, anche economiche, che regolano l'ammissione e la permanenza nella struttura, prendere visione del regolamento, e della carta dei servizi, e di attenersi alle disposizioni, anche successive, indicate nel regolamento, nella carta dei servizi o emanate dalla Direzione della Casa.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

La Direzione della Residenza Protetta si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite quando il comportamento dello stesso non sia compatibile con la normale convivenza comunitaria.

La stessa procedura può essere attivata anche nel caso in cui si ravvisa la necessità di un bisogno di assistenza superiore o diverso dalle possibilità assistenziali e sanitarie di cui la struttura dispone.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 4 di 7
--	--------------------------	-------------

### **PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI**

La Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" garantisce le seguenti prestazioni:

- Assistenza tutelare diretta alla persona, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche effettuato da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa. L'assistenza medica è assicurata del Medico di Medicina Generale;
- Servizio alberghiero comprensivo di alloggio, ristorazione, servizio dietetico;
- Attività occupazionali e di promozione sociale, culturali, di integrazione con la realtà territoriale;
- Servizio di animazione e attività occupazionali;
- Assistenza sociale e segretariato sociale;
- Assistenza religiosa;
- Servizio di guardaroba e lavanderia;
- Servizi vari.

Tutti i servizi sono effettuati da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa, dipendente dell'Ente o dipendente della Cooperativa selezionata attraverso una procedura pubblica, o da professionisti convenzionati con l'Ente

### **MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

L'Ospite o chi da lui delegato è tenuto a versare la retta mensile ed eventuali spese extra per medicinali o altro, entro i primi dieci giorni di ogni mese, presso le banche ove la Residenza Protetta ha acceso i propri conti.

La retta fissata inizialmente al momento dell'ingresso può essere variata in relazione alla modifica delle incidenze economiche, con apposita delibera degli Organi amministrativi della Residenza Protetta o da atto di indirizzo della Regione.

La retta dà diritto a fruire, oltre del vitto e dell'alloggio, di tutti i servizi offerti dalla Residenza Protetta.

### **ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA**

L'ospite gode di libertà salvo le oggettive limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono competenze della Direzione, sentito il Responsabile Sanitario della Residenza Protetta o le Autorità Sanitarie competenti. L'ospite può entrare, uscire e ricevere visite secondo gli orari stabiliti dalla Direzione, evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo e di distribuzione dei pasti.

L'Ospite deve informare la Direzione per ogni assenza. Le visite agli Ospiti debbono essere compatibili con l'espletamento dei servizi di assistenza e possibilmente negli orari consigliati dalla Residenza Protetta.

L'Ospite viene invitato ad osservare il riposo nel proprio alloggio nei seguenti orari:

Dalle ore 22:00 alle ore 7:00

Dalle ore 13:30 alle ore 15:30

Deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dalla Direzione su richiesta dell'ospite o dei familiari.

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 6.30 - 9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- ore 9.00 - 12,00 attività sanitarie, ricreative e di animazione
- ore 12.00 pranzo
- ore 13.00 - 18.00 eventuale riposo pomeridiano, attività ricreative e di animazione
- ore 18,00 cena
- ore 19.30 - 21.00 messa a letto

### **VISITE DI PARENTI ED AMICI**

Salvo limitazioni o divieti disposti dalle Autorità Sanitarie competenti e dalla direzione sanitaria della struttura, sono ammesse e incoraggiate le visite di parenti ed amici, e sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 5 di 7
--	--------------------------	-------------

È opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30

POMERIGGIO dalle ore 15.00 alle ore 17.30

È fatto divieto ai parenti o visitatori di sostare nelle sale da pranzo e nei saloni comuni, e accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba o di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Le visite possono essere prenotate direttamente degli interessati sul sito della struttura.

#### **REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI DEGLI OSPITI**

**Personalizzazione:** ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**Integrazione:** l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

**Imparzialità:** le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

**Continuità:** la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

**Diritto all'informazione e alla partecipazione:** La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

**Proposte e reclami:** Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

**Diritto alla riservatezza:** La struttura assicura la corretta gestione secondo le norme di riferimento e la riservatezza di tutti i dati personali degli ospiti.

#### **REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DOVERI DEGLI OSPITI**

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni della Residenza Protetta nell'interesse generale della comunità.

All'Ospite è fatto divieto di:

- stendere capi di biancheria alle finestre;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali in quanto sono pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli a combustibile o stufa a gas o fornelli elettrici;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- fumare, salvo nei locali dove è consentito;
- tenere armi da fuoco e da taglio di qualsiasi genere, anche se in possesso di autorizzazione;
- portare nelle proprie stanze mobili senza previa autorizzazione da parte della Direzione;
- appendere quadri o altro nelle proprie stanze senza previa autorizzazione da parte della Direzione;
- asportare, deteriorare o distruggere gli oggetti di proprietà della struttura, in caso contrario l'ospite è tenuto a risarcire all'istituto i danni arrecati per la propria incuria e trascuratezza;
- mendicare o comunque chiedere a chiunque denaro o altro;
- essere dedito all'utilizzo di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- tenere animali o oggetti che possano arrecare inconvenienti per la pulizia e per l'igiene.

L'Ospite deve evitare, con il massimo impegno, tutto ciò che può arrecare disturbo ai vicini di stanza o di letto.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 6 di 7
--	--------------------------	-------------

### **RECLAMI**

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Direzione che provvederà, in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità, ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. La Direzione garantisce all'utente entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

### **ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA**

È riconosciuta la rappresentanza degli ospiti attraverso un loro organo rappresentativo costituito da cinque membri, con funzioni propositive, di supporto in ordine alla gestione ed organizzazione dei servizi.

### **RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO**

La struttura può avvalersi dell'ausilio di volontari che svolgono anche compiti di collaborazione e sussidio nell'espletamento dei servizi quotidiani.

È favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

### **PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Il Consiglio di Amministrazione, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto a migliorare le conoscenze tecniche, a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni.

Analoghe disposizioni sono impartite dal Consiglio di Amministrazione nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

### **NORMA DI CHIUSURA**

La presente Carta dei Servizi non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

Per quanto non indicato nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento allo Statuto e al Regolamento dell'Ente. Gli addetti in servizio presso, Casa Serena di Capodacqua, a qualunque titolo o mansione, in nessun caso possono accettare dagli ospiti o dalle loro familiari regalie in denaro.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE

CASA SERENA DELLA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 7 di 7
--	--------------------------	-------------

### INFORMAZIONI UTILI

Casa di Riposo e Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" della Confraternita della Misericordia di Foligno

Via Fiorenzuola 21 – Capodacqua di Foligno

06034 Foligno (PG)

Centralino: 0742 312020

Infermeria: 0742 312016

Mail: [residenza@casaserenadicapodacqua.it](mailto:residenza@casaserenadicapodacqua.it)

P.I. 01866640541 C.F. 82000730547

### SOMMARIO

FINALITA' E CARATTERISTICHE	2
ORIGINI	2
STANDARD DI QUALITA'	2
STRUTTURA	2
UTENZA	3
MODALITA' DI AMMISSIONE	3
MODALITA' DI DIMISSIONE	3
PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	4
MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA	4
ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA	4
VISITE DI PARENTI ED AMICI	4
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI DEGLI OSPITI	5
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DOVERI DEGLI OSPITI	5
RECLAMI	6
ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA	6
RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO	6
PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	6
NORMA DI CHIUSURA	6
INFORMAZIONI UTILI	7
SOMMARIO	7

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE	03/02/2023	RSGQ	DIREZIONE