



Comune di
Bevagna

Corso Giacomo Matteotti, 58 - 06031 Bevagna (Pg)
P.IVA 00450620547 pec -
comune.bevagna@postacert.umbria.it;



Via G .Polanga 11/15 06034 Foligno
P. IVA 02077510549
PEC: dinamicasociale@messaggipec.it;

**Carta dei Servizi della
Residenza Protetta “Fabio Alberti” di Bevagna
Via Fabio Alberti - Largo della Solidarietà n. 1
06031 Bevagna**

Approvata con D.C.C. n. 64 del 30/11/2022
Aggiornata al 24/11/2023

Indice

| | |
|--|--------|
| 1- PREMESSA | pag. 3 |
| 2- NORMATIVA DI RIFERIMENTO | 3 |
| 3- LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 4- MISSION | 5 |
| 5- POLITICA PER LA QUALITA' | 5 |
| 6- FINALITÀ E CARATTERISTICHE | 6 |
| 7- LA STRUTTURA | 6 |
| 8- UTENZA | 7 |
| 9- MODALITÀ DI AMMISSIONE E GESTIONE LISTE DI ATTESA | 7 |
| 10- COSTO DEL SERVIZIO | 8 |
| 11- SERVIZI EROGATI | 8 |
| 12- GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA PROTETTA "Fabio Alberti" | 10 |
| 13- DIMISSIONI | 11 |
| 14- REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA | 11 |
| 15- QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO | 12 |
| 16- SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI | 13 |
| 17- AVVISI/INFORMAZIONI | 13 |

1. PREMESSA

La civiltà di una Nazione e di un Popolo emerge oltre che dalla storia e dalla cultura, anche dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli: tra questi gli anziani che, affetti da patologie invalidanti oppure oramai incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, meritano cure e servizi che ne preservino le capacità fisiche e relazionali residue, in ambienti che garantiscano il rispetto della persona e l'integrale tutela della dignità umana.

La presente Carta dei Servizi è pensata per offrire agli ospiti della Residenza Protetta "Fabio Alberti" di Bevagna, alle loro famiglie ed alla Città tutta, uno strumento informativo circostanziato ed affidabile; tale strumento è finalizzato a porre al centro dei servizi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, il quale, quando gravato dalle limitazioni e dalle difficoltà dovute all'età ed alla malattia, vede riconosciute dalla Costituzione tutele superiori che permettano di affrontare le situazioni di disagio e di bisogno.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Piano Sanitario Regionale Umbria 2021 - 2025;
Piano sociale Regionale Umbria 2017 - 2019 ed edizioni precedenti;
Legge regionale n. 11 09/4/2015, T.U. in materia sanità e servizi sociali;
Reg. Reg. n. 16 del 07/11/2012, Disciplina in materia di autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali a carattere residenziale e semiresidenziale per le persone anziane;
Legge 328 del 08/11/2000; integrata dalla L.R. n. 23/2007;
D. Lgs 81/2008 e s.m.i.;
L. 104 04/02/1992 e integrazione legge n. 162 21/05/1998;
D.G.R. n. 391 del 27 marzo 2002 e D.G.R. n.53 del 04 febbraio 2004.

3. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che:

INFORMA il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Residenza Protetta e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNA l'Ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICA i diritti e i doveri del cittadino/utente.

FACILITA una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché da parte di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi dedicati ai soggetti non autosufficienti.

La Carta dei Servizi tiene conto sia della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, sia degli obiettivi fissati dalle normative della Regione dell'Umbria;

contempla le esigenze del territorio cui sono rivolti i servizi della Residenza ed è finalizzata a garantirne l'erogazione nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

Rispetto della persona - si realizza nella tutela delle persone fragili e vulnerabili;

Eguaglianza - l'assistenza e le cure mediche erogate, devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta;

Imparzialità - l'erogazione dei servizi è obiettiva, non condizionata da pregiudizi o valutazioni;

Continuità - i servizi devono essere forniti senza interruzioni temporali e garantendo la massima continuità assistenziale degli operatori di riferimento;

Partecipazione - la partecipazione dell'ospite alle prestazioni del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento;

Qualità dei servizi - il gestore si impegna ad assicurare qualità nell'erogazione del servizio approntando procedure di controllo dedicate.

La Carta dei Servizi persegue quindi molteplici finalità:

- è al tempo stesso documento di partecipazione e di verifica organizzativa dell'efficacia dell'offerta;
- è stimolo per un processo continuo di miglioramento del servizio introducendo valore aggiunto per il cittadino ricercando la partecipazione di tutti;
- fissa gli standard di servizio, fornendo altresì mezzi di verifica valutabili e confrontabili, nell'ottica della ricerca del miglior servizio possibile;
- è uno strumento per lo sviluppo della qualità, che consente una concreta partecipazione dei cittadini alla programmazione e gestione dei servizi, per un effettivo coinvolgimento dei parenti, dei cittadini, degli operatori interessanti all'erogazione del servizio quale che sia la funzione e la responsabilità ricoperta;
- rappresenta un'occasione per l'esercizio della cittadinanza attiva, stimolando la sensibilità dei cittadini verso la partecipazione comunitaria; la Carta dei Servizi della Residenza è uno strumento dinamico, finalizzato al soddisfacimento dei bisogni e che indica correttamente i percorsi e le opportunità per soddisfarli.

La Carta dei Servizi è integrata da un Regolamento che norma più dettagliatamente le condizioni particolari di fruizione del servizio stesso e indica alcune regole generali cui ospiti e parenti si dovranno attenere.

La presente Carta dei Servizi viene esposta in bacheca, presso la sede della Residenza; è distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari all'atto dell'inserimento in struttura e pubblicata sul sito del Comune di Bevagna.

Su richiesta, la Carta dei Servizi è resa disponibile alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti dell'Asl di appartenenza.

Nella revisione della Carta dei Servizi vengono recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e amministratori.

4. MISSION

Gli obiettivi principali della Residenza possono essere così riassunti:

Umanizzazione e personalizzazione - l'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali dell'ospite nonché ad una corretta valutazione dei bisogni che porti ad una assistenza personalizzata rispondente in modo completo alle necessità personali;

Qualità della vita - i servizi erogati perseguono il miglioramento della qualità della vita dell'ospite mediante il supporto al disagio ed alla disabilità;

Coinvolgimento delle famiglie - la famiglia deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio, al fine di non determinare un distacco dell'ospite dal proprio nucleo di origine. I rapporti con la famiglia devono essere mantenuti in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza;

Integrazione con il territorio - la Residenza per anziani si pone come "casa del cittadino"; è inserita nel contesto urbano e nella rete territoriali dei servizi, favorendo legami e collegamenti con la cittadinanza e permettendo il mantenimento di relazioni con amici, parenti e con gli ambiti di socialità frequentati nella vita attiva;

Professionalità - il servizio sarà erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

La funzione prevalente della Residenza è quella di garantire il massimo grado di autonomia possibile in ambiente controllato e protetto

5. POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la Qualità che il Comune di Bevagna e Dinamica Cooperativa Sociale si prefiggono di raggiungere per la Residenza Protetta di Bevagna, mira all'offerta di un servizio di carattere residenziale per anziani non autosufficienti, finalizzato a garantire un adeguato comfort abitativo e assistenziale. Nel rispetto dell'autonomia personale e della riservatezza, saranno favoriti ritmi di vita di tipo familiare, sarà promossa partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria e alla gestione della struttura, e si creeranno il più possibile occasioni di incontro tra gli ospiti e la realtà esterna anche tramite l'apporto delle organizzazioni del volontariato. Le attività proposte dovranno favorire percorsi riabilitativi nell'obiettivo di evitare lo sradicamento dal contesto sociale e garantire una buona qualità di vita.

Gli obiettivi generali e specifici sono:

- Mantenere le condizioni di autonomia di ogni ospite;
- salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite: al centro dell'attività c'è l'anziano come soggetto attivo coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti;
- tutelare i diritti degli ospiti, tra i quali la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali, il tutto inteso ad offrire a ciascuno la miglior qualità di vita possibile, del maggior recupero dell'anziano e/o della prevenzione psicofisica.

Il raggiungimento di questi obiettivi è verificato dal monitoraggio periodico di alcuni indicatori appositamente individuati allo scopo nel “Piano di miglioramento”

Le strategie aziendali definite per raggiungere tali obiettivi sono elaborate in occasione dei riesami della direzione e sono riportate nei verbali di tali riunioni.

6. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Residenza Protetta “Fabio Alberti” di Bevagna è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani o disabili adulti non autosufficienti, con esiti da patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

Tutte le attività svolte porranno in primo piano la persona garantendo:

- l’elaborazione di progetti individualizzati (PAI), con la massima integrazione nella operatività fra le varie figure professionali e la famiglia dell’ospite;
- la flessibilità operativa; tutto il personale sanitario ed assistenziale si impegna a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari delle persone, strettamente collegati fra loro;
- la continuità dei rapporti di parentela ed amicizia, sostenendo o mantenendo i legami con la rete sociale presente sul territorio.

7. LA STRUTTURA

La Residenza Protetta “Fabio Alberti” di Bevagna si inserisce nella rete dei servizi territoriali della Zona Sociale 8, garantendo al Comune di Bevagna ed ai Comuni limitrofi un servizio socio sanitario residenziale mirato ad utenza anziana o adulta con gravi problematiche. La residenza rappresenta un presidio territoriale che concretizza la possibilità, per quegli ospiti che non possono essere curati efficacemente nel proprio domicilio, di continuare a mantenere rapporti con il territorio e coltivare ancora amicizie ed affetti senza abbandonare il proprio paese.

La struttura è ubicata in Via Fabio Alberti - Largo della Solidarietà, dispone di 14 camere con 22 posti letto. L’accesso sul Largo della Solidarietà avviene mediante uno spazio chiuso al traffico che permette adeguata accessibilità per i mezzi di soccorso ed emergenza.

I locali lavanderia/stireria e cucina sono situati al piano terra della residenza. Sono presenti spazi comuni, sala pranzo, sala TV, locale a scopo ricreativo.

Ogni stanza è dotata di bagni a norma ed è presente una sala per il bagno assistito. L’infermeria è situata al piano terra e dispone di tutte le apparecchiature necessarie.

Altre informazioni generali e di contatto sono le seguenti:

telefono e fax: +39 0742/361787;
posta elettronica: residenzaprotettabevagna@gmail.com;
residenzafabioalberti@dinamicafoligno.it;

sito internet: <http://dinamicasociale.dinamicafoligno.it/>

Direttore sanitario Dottor Natale Sigismondi

Ulteriori indicazioni: Disponibili presso Dinamica Cooperativa Sociale
(attuale gestore del servizio)
via Giovanni Polanga 11/15, 06034 Foligno (PG),
+39 0742/679111, dinamicasociale@messaggipec.it;

8. UTENZA

I 22 posti letto di cui dispone la struttura sono dedicati ad ospitare anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, bisognosi di cure sanitarie continuative e non altrimenti assistibili al proprio domicilio; è ammesso l'inserimento di persone adulte non ancora sessantacinquenni con gravi disabilità.

L'ospitalità può avere carattere permanente o temporaneo.

9. MODALITÀ DI AMMISSIONE E GESTIONE LISTE DI ATTESA

La richiesta di Ammissione nella Residenza Protetta può provenire da ogni soggetto (diretti interessati e familiari/amministratori, servizi di assistenza geriatrica, Medico di Medicina Generale, servizi sociali, ecc.). La domanda di ammissione va indirizzata ed inoltrata, dal medico di base, tramite Centro di Salute di appartenenza dell'utente, agli uffici amministrativi UslUmbria2. La richiesta prevede l'assenso dell'interessato/futuro ospite o può essere sottoscritta dall'amministratore di sostegno come da normativa vigente.

La richiesta viene inoltrata agli uffici preposti del Distretto di Foligno; il servizio invia la domanda alla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) affinché effettui la valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali del richiedente.

La UVM effettua una valutazione multidimensionale, secondo protocolli validati in campo nazionale. Si procede quindi ad una visita domiciliare che accerti le condizioni dell'anziano per poi inserire il richiedente nella lista d'attesa.

Le liste di attesa sono tenute a cura degli uffici amministrativi della UslUmbria2, secondo un criterio cronologico, in base alla data di presentazione della domanda ed indipendentemente dalla allocazione dell'utente al momento della valutazione della UVM (ospedale, altra residenza o domicilio). La predetta lista è aggiornata in tempo reale e resa disponibile per la visione a tutti coloro che, per aver inoltrato la domanda di immissione nella struttura, ne facciano richiesta.

All'atto in cui si renda disponibile un posto nella Residenza, il Servizio comunica alla persona in lista la disponibilità; la persona o chi ne cura gli interessi contatta gli uffici della

Cooperativa per organizzare l'inserimento del nuovo ospite e si procede alla stipula del contratto tra ospite e Dinamica Cooperativa Sociale.

L'ospite ammesso nella residenza dovrà essere munito del corredo personale e di quello previsto, per l'emergenza, come da apposito elenco fornito dalla struttura. La richiesta da parte dell'anziano di portare con sé oggetti personali, piccola mobilia, ecc. sarà valutata in riferimento al Regolamento interno della struttura.

10.COSTO DEL SERVIZIO

La retta è stabilita dalle leggi regionali in materia che definiscono l'eventuale compartecipazione dell'ospite in base alla sua situazione economica.

Una volta stabilita la quota di compartecipazione, l'ospite (o il parente di riferimento/amministratore) stipula un contratto; il contratto può essere interrotto in qualsiasi momento, previa richiesta per iscritto e nel rispetto del preavviso previsto.

11.SERVIZI EROGATI

La Residenza Protetta di Bevagna garantisce l'assistenza socio sanitaria e tutelare ad anziani non autosufficienti, o disabili adulti, in regime residenziale, a tempo indeterminato ed è gestita in ottemperanza al "Regolamento Regione Umbria per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie".

Alla base di tutte le attività c'è il Piano Generale del Servizio, che definisce e norma tutte le attività della struttura; il Piano è redatto dalla Direzione della Cooperativa, e che individua funzioni, figure e responsabilità; per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che definisce i bisogni di cura di ogni singolo ospite.

Assistenza medica

E' svolta sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario: il Direttore Sanitario è la figura garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle attività e delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura, ed in particolare che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario correttamente preparato ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate, nel rispetto delle regole di deontologia professionale. Il Direttore Sanitario è responsabile dell'esecuzione del Piano Generale del Servizio; per quanto riguarda i Piani Assistenziali Individualizzati, il Direttore Sanitario si interfaccia con il Medico curante dell'ospite e concorda le cure necessarie; provvede alla richiesta di visite specialistiche e di esami sia biologici che strumentali, gestisce il servizio infermieristico, controlla le condizioni generali degli ospiti, verifica e valida le terapie e redige gli ordinativi per farmaci e presidi

Assistenza infermieristica

Sono garantite le prestazioni infermieristiche individuate dal D.M. 739 del 14.09.1994 che definisce il profilo professionale e le mansioni degli infermieri. Il servizio è gestito da un infermiere con funzione di coordinamento; spetta agli infermieri professionali la somministrazione della terapia, la gestione dei farmaci, l'esecuzione dei prelievi, il monitoraggio dei parametri vitali e quanto di loro competenza. Il servizio infermieristico è presente 12 ore al giorno ed è garantita la reperibilità infermieristica notturna.

Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare è svolta dal personale in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S); l'assistenza tutelare è presente nella struttura H24. Gli O.S.S. garantiscono l'igiene personale degli Ospiti, a letto se necessario o con l'utilizzo di ausili, nei bagno attrezzato. Lo stesso personale provvede a tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno.

Tutti i dati relativi all'ospite sono coperti dal segreto professionale; il Direttore Sanitario e l'infermiere con funzioni di coordinamento provvedono alla compilazione in remoto del sistema Atlante e degli algoritmi LTCF per la registrazione dei dati relativi alla cura dell'ospite sul Sistema Regionale che raccoglie i dati dei servizi di residenzialità. Tale sistema permette anche la redazione facilitata del PAI di ogni singolo ospite in maniera rapida e con parametri oggettivi e misurabili, facilitando anche gli eventuali trasferimenti tra una struttura residenziale ed un'altra della Regione dell'Umbria.

Servizio mensa

Il Comune di Bevagna e Dinamica Cooperativa Sociale sono consapevoli dell'importanza del servizio ristorazione, considerato prerequisite fondamentale per il mantenimento delle migliori condizioni di salute per l'anziano; il servizio ristorazione rappresenta anche un importante fattore di socializzazione ed inserimento. La preparazione e cottura dei pasti sarà effettuata internamente, nella cucina della Residenza Protetta di Bevagna.

Il servizio ristorazione è attuato da Dinamica Cooperativa Sociale. Viene garantita la rigorosa applicazione di un protocollo HACCP (secondo il Reg. CE 852/104 e Dlgs 193/07); il menù è validato da un medico dietologo secondo le Direttive LARN e i pasti sono tutti preparati con il sistema della cucina tradizionale che prevede l'impiego di materie prime di qualità; il menù è prevalentemente basato sull'utilizzo di cibi freschi prodotti per quanto possibile nel territorio (criterio della filiera corta) e con riguardo alla stagionalità; saranno sempre presenti opzioni alternative (due primi a scelta, due secondi a scelta e due contorni frutta, pane); viene garantito il regime dietetico personalizzato per gli ospiti che lo necessitano.

L'orario di erogazione dei pasti è il seguente:

| pasto | colazione | pranzo | merenda | cena |
|---------------|------------------|---------------|----------------|-------------|
| orario | 08.30/09.30 | 12.00/13.00 | 16.00/16.30 | 18.30/19.30 |

Verrà garantita la fornitura dei pasti anche in caso di avarie o malfunzionamenti delle attrezzature affinché gli anziani possano consumare i pasti nella struttura senza particolari disagi.

Servizio sanificazione

Il servizio è effettuato tutti i giorni in tutti i locali della struttura, nel turno di mattina con pulizia a fondo, mentre nel pomeriggio è garantito un ripasso. La pulizia vetrate sarà fatta al bisogno, ogni giorno è garantita una pulizia straordinaria di due camere con ausilio di macchinari roto spazzola a basso consumo e ridotto impatto acustico per il maggior confort; si utilizzano prevalentemente prodotti a limitato impatto ambientale con certificazione ECOLABEL; ove necessario si utilizzano prodotti classificati "presidio medico chirurgico", nel rispetto della certificazione EMAS. È previsto un piano di pulizie periodiche.

Servizio alberghiero - guardaroba

Il servizio garantisce l'ordine, il decoro, la pulizia e la tenuta delle stanze e dell'abbigliamento degli ospiti; il servizio alberghiero provvede al prelevamento, al lavaggio, pulizia, stiratura, piccoli rammendi e riconsegna degli indumenti degli ospiti.

Servizio animazione

E' previsto un servizio animazione che comprende attività occupazionali, ricreative e culturali con valenze terapeutiche attraverso le quali si offre l'opportunità agli ospiti della Residenza Protetta di poter esprimere le capacità residue.

Il servizio animazione è effettuato da personale adeguatamente formato; le attività sono pianificate sulla base di una programmazione settimanale e mensile definita in funzione dei bisogni socio-relazionali degli ospiti e tenendo conto delle loro attitudini, delle preferenze personali e del corso delle stagioni.

Il servizio animazione ha il compito di prevenire per quanto possibile la perdita delle potenzialità individuali e favorire e stimolare il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni con le realtà associative del territorio.

Servizio parrucchiere uomo/donna

Taglio ed acconciatura dei capelli è a carico dell'ospite e viene assicurato da professionisti esterni. Il taglio della barba è a cura del personale di cura ed assistenza.

12.GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA PROTETTA "FABIO ALBERTI"

Di seguito una breve illustrazione della giornata tipo presso la Residenza.

h 7.00-h 8.30

alzata degli ospiti, igiene e prestazioni infermieristiche

h 8.30-h 9.30

dispensa della colazione e somministrazione della terapia

h 9.30-h 12.00

attività di animazione di gruppo, uscite programmate al mercato, all'oratorio o al giardino; bagni secondo schema, somministrazione ulteriore di bevande, visite mediche programmate

h 12.00-h 13.00

somministrazione del pranzo e della terapia

h 13.00-h 13.30

accompagnamento in camera per il riposo pomeridiano

h 13.30-h 14.30

riposo pomeridiano

h 14.30 h. 15.30

alzata degli ospiti con esecuzione dell'igiene

h 15.30 h. 18.00

attività di animazione quando previsto e altre attività programmate

h 18.30-h 19.30

somministrazione della cena e della terapia serale;

h 19.30-h 21.00

accompagnamento degli ospiti in camera per il riposo notturno

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche; durante la notte viene effettuato il monitoraggio costante degli ospiti e garantite le cure e l'igiene secondo le necessità

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari nelle ore diurne e serali senza limitazioni di orario; tuttavia, per motivi organizzativi, si consigliano gli orari dalle ore 10.00

alle ore 12.00 per la mattina e dalle ore 16.00 alle ore 18.30 nel pomeriggio, con possibilità di trattenersi nelle ore serali fino alle 22.00; non è consentita la presenza dei visitatori nella camera dell'ospite durante la visita medica o durante le attività di cura ed assistenza.

13.DIMISSIONI

L'ospite e/o il suo familiare di riferimento possono presentare le dimissioni dalla struttura, con preavviso di almeno n. 15 giorni. Le dimissioni dalla Residenza possono anche essere attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore per i seguenti motivi:

- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza, sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura sia da parte dell'ospite che dei suoi familiari;
- per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri;
- per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite, tali da necessitare di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza;
- nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

14.REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Nel momento in cui un ospite viene ammesso nella struttura, egli può eleggerla come residenza legale; la stanza assegnata allo stesso acquisisce le caratteristiche peculiari di un privato domicilio presso il quale gli operatori si recano per erogare i servizi, nel rispetto delle norme che regolano tale istituto.

Di seguito vengono enucleati, in forma non esaustiva, i diritti di ciascun ospite ed i doveri corrispondenti.

Sono diritti della persona ospitata:

- mantenere e sviluppare la propria individualità e libertà;
- ottenere rispetto, in osservanza dei principi costituzionali, per le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- avere la possibilità di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia.
- essere accudita e curata con cortesia, rispetto, assoluta parità da personale competente ed adeguatamente formato;
- ricevere visite di parenti ed amici, nel rispetto degli orari stabiliti;
- essere sorvegliata e salvaguardata da ogni forma di pericolo;
- essere informato sulle attività e sui servizi offerti dalla Residenza;
- vedere assicurata la privacy dei dati che riguardano la propria persona;
- potrà esercitare il diritto alla critica, proponendo reclami che saranno valutati e considerati nel limite del possibile.

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Sono doveri della persona ospitata:

- adottare un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, nell'ambito della massima collaborazione con tutto il personale in servizio;
- rispettare le regole interne della struttura;
- astenersi dal fumo, che è tassativamente vietato;
- non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali non autorizzati, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri;
- mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature
- rispettare i termini di pagamento della retta.

L'ospite è tenuto al rispetto del **Regolamento della Residenza**, che gli viene consegnato all'atto dell'inserimento.

15. QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Tutti i processi assistenziali erogati nella Residenza Protetta "Fabio Alberti" di Bevagna sono conformi al "Regolamento Regione Umbria per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie"; il servizio viene pianificato secondo quanto prescritto dalla Norma generale ISO 9001:2015.

Per la gestione dei Processi assistenziali nella Residenza Protetta, Dinamica Cooperativa Sociale, ente gestore, applica integralmente quanto previsto dalla Check list del Regolamento Regione Umbria per l'Accreditamento istituzionale. Si provvede periodicamente alla rivalutazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, che vengono condivisi tra tutta l'equipe assistenziale, con il Medico di Medicina Generale e con i parenti di riferimento del singolo ospite. Il modello qualità integra le certificazioni conseguite con le indicazioni dell'accreditamento istituzionale; la catena delle responsabilità è definita in base i dettami del Dlgs 231/2001 relativa alla responsabilità amministrativa.

Il controllo qualità si basa sulla verifica di una serie definita di indicatori di efficacia che si confrontano con valori medi attesi; tali indicatori servono a validare l'effettiva efficacia dei Piani Assistenziali Individualizzati; gli indicatori generali ed individuali saranno oggetto anche di analisi statistica per evidenziare le tendenze generali del servizio ed apportare eventuali correttivi.

La Residenza Protetta di Bevagna è in grado di soddisfare tutti gli standard di sicurezza previsti dalle vigenti leggi per questa tipologia di strutture e di servizio. È stato redatto un Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) specifico per la struttura, che prescrive gli accorgimenti da seguire per la gestione in sicurezza del servizio e della Residenza.

Sono previsti i presidi antincendio, le uscite e le luci di emergenza, e bagni e le porte rispettano le norme vigenti; viene svolta ogni anno la prova di evacuazione. Per quanto attiene la sicurezza individuale degli ospiti, verranno valutati anche i rischi specifici per ognuno, mediante la compilazione delle schede per valutare il rischio caduta ed il rischio lesioni da pressione, il tutto nel quadro di un sistema sicurezza che terrà conto della situazione ambientale e di quella particolare dei singoli. Una procedura specifica valuta anche le accidentalità occorse, che vengono adeguatamente registrate e considerate.

Come prescritto dalla Norma ISO e dalla Check list dell'Accreditamento Regionale, la Cooperativa conduce periodicamente un'Analisi di Customer Satisfaction, mediante questionari da somministrare sia agli ospiti che ai loro familiari. I questionari sono raccolti ed analizzati e i risultati sottoposti in forma di relazione alla Direzione generale della Cooperativa, al fine di individuare eventuali azioni correttive o di miglioramento; questa attività permette l'acquisizione delle informazioni relative alla percezione degli ospiti circa le prestazioni erogate. Le informazioni emerse dall'analisi sono condivise con il Comune di Bevagna per relazionare sulla qualità del servizio percepita dall'utenza e dai familiari.

La Residenza Protetta "Fabio Alberti" di Bevagna si impegna ad accogliere tutte le indicazioni pervenute e a collaborare per risolvere eventuali disservizi, recepire suggerimenti, osservazioni e proposte.

16.SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere presentati sia di persona presso la Residenza Protetta, sia in forma scritta. La Direzione della Residenza Protetta si impegna a rispondere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

Il Comune di Bevagna e Dinamica Cooperativa Sociale dichiarano fin da ora la propria disponibilità ad incontrare pubblicamente e collettivamente i parenti degli ospiti per ascoltare loro eventuali suggerimenti e proposte, nello spirito della leale collaborazione e della trasparenza che deve caratterizzare l'erogazione di servizi pubblici, in particolare quelli rivolti alle persone più deboli e bisognose di tutela.

17.AVVISI/INFORMAZIONI

In una apposita bacheca posta all'interno della Residenza è possibile trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Residenza Protetta. Le informazioni di carattere personale saranno fornite ai parenti/amministratori da parte del Direttore Sanitario solo in colloqui individuali solo previo appuntamento.