



Comune di
Bevagna

Regolamento della Residenza Protetta “Fabio Alberti” di Bevagna

Approvato con D.C.C. n. 64 del 30/11/2022

Indice

<i>Art. 1 Finalità</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 2 Destinatari</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 3 Caratteristiche</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 4 Ricettività</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 5 Domande di ammissione</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 6 Gestione liste di attesa</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 7 Inserimento in struttura</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 8 Corredo personale</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 9 Alloggio</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 10 Uscite dalla struttura e visite</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 11 Dimissioni volontarie dell'ospite</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 12 Allontanamento dell'ospite</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 13 Decesso dell'ospite</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 14 Responsabilità</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 15 Retta</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Art. 16 Servizi alla persona</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Art. 17 Regole della vita comunitaria</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Art. 18 Rapporti con il volontariato</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Art. 19 Qualità e miglioramento del servizio</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Art. 20 Segnalazioni e reclami</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Art. 21 Informazioni</i>	<i>pag. 12</i>

Art. 1 Finalità

La Residenza Protetta "Fabio Alberti", sita in Largo della Solidarietà n. 1, Bevagna, offre un servizio di carattere residenziale per anziani non autosufficienti, che ha il compito di garantire un adeguato comfort abitativo e assistenziale nel rispetto dell'autonomia personale e della riservatezza, favorendo ritmi di vita di tipo familiare, promuovendo la partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria e alla gestione della struttura, creando 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.

Art. 2 Destinatari

Possono usufruire dei servizi della struttura ospiti 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.

La Residenza offre i suoi servizi ad ospiti prioritariamente residenti nel territorio del Comune di Bevagna e dei comuni della USLUmbria2.

Art. 3 Caratteristiche

La struttura deve rispondere ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per le strutture residenziali destinate a persone anziane non autosufficienti.

Art. 4 Ricettività

La Residenza Protetta ha una capienza di 22 posti complessivi: per 20 ospiti è prevista l'ammissione alla Residenza in modalità compartecipata con la USLUmbria2.

Art. 5 Domande di ammissione

L'ammissione alla Residenza Protetta è riservata prioritariamente ai cittadini anziani residenti nel territorio della USLUmbria2 che manifestino la volontà di inserimento presso la struttura.

La richiesta di ammissione nella Residenza Protetta può provenire da ogni soggetto interessato (singolo operatore, servizi di assistenza geriatrica, medico di medicina generale, servizi sociali, cittadino, ecc.). La domanda di ammissione va indirizzata ed inoltrata, dal medico di base, tramite centro salute di appartenenza dell'utente, agli uffici amministrativi UsLUmbria2. La richiesta prevede l'assenso dell'interessato/futuro ospite o può essere sottoscritta dal tutore o amministratore di sostegno qualora previsto dalla normativa vigente.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata da:

1. relazione del servizio sociale attestante le condizioni di natura socio-familiare e ambientale;
2. certificazione del medico di medicina generale ed attestazioni della situazione di invalidità;
3. stato di famiglia;

4. documentazione da cui risulti la situazione economica della persona, beni, redditi e pensioni percepite (da rinnovarsi annualmente).

Art. 6 Gestione liste di 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.

Per i posti in regime privatistico si segue l'ordine di presentazione della domanda.

Art. 7 Inserimento in struttura

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 Direzione della Residenza Protetta per organizzare l'inserimento del nuovo ospite; dopodiché si procede alla stipula del contratto tra ospite e UslUmbria2.

L'ospite al quale venga comunicata l'ammissione alla Residenza a tempo indeterminato può richiedere una proroga all'ingresso nella Residenza di durata non superiore a 7 giorni, previa relativa richiesta scritta da far pervenire alla Direzione del Dipartimento Servizi Sociali della ULSUmbria2, non oltre il decimo giorno della sopraccitata comunicazione; per tale periodo di proroga, gli ammessi non sono tenuti a corrispondere la quota giornaliera del previsto contributo.

Il richiedente ammesso all'ospitalità deve sottoporsi a visita medica di controllo da parte del Direttore Sanitario della struttura che provvederà a redigere la cartella clinica. L'ospite ammesso nella Residenza dovrà prendere visione del presente Regolamento interno e della Carta dei Servizi, e sottoscriverne l'integrale accettazione.

Art. 8 Corredo personale

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

Art. 9 Alloggio

L'assegnazione della stanza è decisa dalla Direzione sanitaria della struttura. La Direzione della Residenza ha la facoltà di trasferire l'ospite da una camera diversa a quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite.

Art. 10 Uscite dalla struttura e visite

Nella Residenza Protetta l'ospite gode della massima libertà di uscita e di entrata. L'ospite può uscire ed entrare in tutte le ore della giornata, previo obbligatoria informazione al Coordinatore infermieristico e compilazione dell'apposito modulo, rispettando gli orari che contrassegnano le attività della vita comunitaria.

L'ospite può ricevere visite di parenti ed amici nei locali messi a disposizione e nella propria stanza (se è camera singola) dalle ore 9.30 alle ore 19.30, evitando gli orari dei pasti, del riposo e della propria cura igienica (salvo autorizzazione). Per la sicurezza

degli ospitati l'accesso dei visitatori deve essere preventivamente comunicato al personale in servizio, che ne accerta l'identità e ne annota la permanenza. Di norma, è

da evitare la presenza di parenti od amici dalle 12.30 alle 15.00 e dalle 19.30 alle 09.30 del mattino successivo, perché trattasi di orari deputati normalmente al riposo ed alla tranquillità dell'ospite.

Art. 11 Dimissioni volontarie dell'ospite

L'ospite è libero di chiedere il ritorno a casa o il trasferimento in altra struttura, previa comunicazione scritta alla Direzione, che provvederà ad inviarne comunicazione al Comune ed alla USLUmbria2. In entrambi i casi l'ospite dovrà attivarsi per trasferire anche i propri beni presenti nella struttura nel più breve tempo possibile; trascorso un mese di tempo, eventuali beni rimasti nella struttura potranno essere utilizzati a piacimento o dismessi dalla Residenza stessa.

Le dimissioni comportano la perdita del posto nella lista d'attesa gestita dalla USLUmbria2.

Art. 12 Allontanamento dell'ospite

La Direzione della Residenza Protetta può disporre l'allontanamento dell'ospite con provvedimento di urgenza qualora questi:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Commetta gravi infrazioni reiterate del regolamento interno;
- Sia moroso nel pagamento della retta;
- Crei grave confusione nella Residenza Protetta con il proprio comportamento, anche se tali comportamenti sono cagionati dallo stato di salute.

La Direzione della Residenza Protetta può altresì dimettere l'ospite qualora le condizioni di salute dell'ospite siano tali da non potere essere assistite adeguatamente presso la Residenza Protetta.

Art. 13 Decesso dell'ospite

In caso di decesso dell'ospite, qualora avvenga nella Residenza, il personale della stessa garantirà la composizione corretta della salma, per garantire le condizioni di rispetto dovute alla persona, salvo diverse prescrizioni. La Direzione della Residenza Protetta provvederà alla comunicazione del decesso all'USLUmbria2.

Il personale della struttura redigerà un elenco nel quale siano elencati gli oggetti di proprietà del defunto. I beni rinvenuti saranno custoditi dalla Direzione in attesa di essere consegnati, con l'osservanza delle norme di legge, agli aventi diritto; questi avranno 30 giorni di tempo dalla data del decesso per recuperare gli effetti del defunto, della consegna dei quali gli stessi rilasceranno quietanza all'atto della restituzione. Scaduto questo termine, i beni presenti nella struttura diverranno di proprietà della Direzione della Residenza Protetta

Art. 14 Responsabilità

La Direzione della Residenza Protetta non è responsabile per i valori e preziosi conservati nelle stanze degli ospiti. Gli ospiti sono invitati a non detenere somme di denaro, oltre quello necessario per le spese correnti. La struttura non è inoltre responsabile dello smarrimento e/o danneggiamento di protesi di qualsiasi tipo.

Art. 15 Retta

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

L'ammontare della retta è aggiornato annualmente in base agli indici ISTAT. La retta è comprensiva di tutte le prestazioni previste nel presente regolamento e di quanto altro sia disposto dalle norme in materia. La retta deve essere versata mensilmente presso l'istituto bancario indicato dalla Direzione della Residenza Protetta entro la prima settimana del mese, salvo diverso accordo stabilito al momento dell'ammissione o successivamente.

L'ospite ha diritto ad una riduzione della retta in caso di ricovero ospedaliero; in caso di assenza volontaria, l'ospite ha diritto ad uno sconto sulla retta a partire dal terzo giorno.

L'ospite viene espressamente informato che il contratto si risolverà di diritto nella ipotesi in cui il medesimo si renda moroso nel pagamento della retta mensile, e non adempia alla prestazione pecuniaria nei termini e secondo le modalità stabiliti dalle parti; l'inadempimento determinerà la facoltà per il concessionario di dimettere unilateralmente l'ospite dalla struttura mediante comunicazione scritta da inoltrare con un preavviso di quindici giorni, e fatta comunque salva l'azione di recupero del credito vantato.

Art. 16 Servizi alla persona

La Residenza Protetta di Bevagna garantisce l'assistenza socio sanitaria e tutelare ad anziani non autosufficienti, 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".

Per ogni ospite viene redatto un PAI – Piano di assistenza individualizzato che definisce i bisogni di cura di ogni singolo ospite.

Agli ospiti vengono assicurati servizi e prestazioni complementari quali:

Servizio di assistenza medica ed infermieristica

Il servizio sanitario è assicurato, oltre che dal medico di medicina generale convenzionato con ciascun ospite, dal medico Direttore sanitario della struttura, dal personale infermieristico e dal personale socio sanitario ed ausiliario in servizio nella Residenza.

L'ospite, qualora lo desideri, può mantenere il proprio medico di famiglia a patto che lo stesso garantisca le proprie prestazioni professionali durante la permanenza in struttura.

Il Direttore Sanitario della Residenza Protetta:

- 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;
- redige gli ordinativi per farmaci e presidi

Il personale della Residenza Protetta provvede a:

- somministrare all'ospite le cure e le terapie necessarie secondo le prescrizioni dei medici curanti;
- garantire la distribuzione e l'assunzione delle terapie negli orari previsti;
- verificare la corretta assunzione delle diete prescritte;
- organizzare eventuali trasporti dell'ospite per ricoveri ospedalieri;
- allertare in caso di necessità il medico curante o i servizi di emergenza e i referenti dell'ospite.
- Provvede al reperimento dei farmaci e presidi necessari dietro prescrizione del medico curante.

L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge; la Direzione della Residenza Protetta assicura lo stesso trattamento e gli stessi servizi a tutti gli ospiti. Gli ospiti che per comprovati motivi o per volere proprio o dei familiari, intendono avere una particolare assistenza diurna, devono provvedervi a proprie spese e secondo le norme vigenti di legge previa autorizzazione da parte della Direzione della Residenza Protetta, liberando quest'ultimo da qualsiasi responsabilità. Il servizio infermieristico è presente 12 ore al giorno ed è garantita la reperibilità infermieristica notturna.

Servizio di 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 per 24 ore. Gli O.S.S. garantiscono l'igiene personale degli Ospiti, provvedono quotidianamente all'igiene di ogni ospite, a letto o, con l'utilizzo di ausili, nei bagni protetti. Lo stesso personale provvede a tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno.

L'operatore deve svolgere la sua attività a favore e per la cura dell'ospite adottando la massima correttezza, nel rispetto della persona dell'ospite, in particolare per le attività di supporto alla cura ed assistenza.

Ai sensi delle normative vigenti è assoluto divieto per i dipendenti della struttura ricevere dagli ospiti qualsiasi forma di regalia per servizi dovuti.

L'attività dell'operatore è finalizzata al mantenimento delle autonomie residue e di autogestione dell'ospite; in quest'ambito è opportuno adottare la massima cura, delicatezza e tutela nelle attività di supporto alle funzioni essenziali ed in particolare:

- nell'alzata e nella messa a letto;
- nella cura e igiene personale;
- nel riassetto delle camere e riordino degli effetti personali;
- nell'assunzione dei pasti;
- nella deambulazione e nell'utilizzo di ausili per la motricità globale.

L'operatore di cura ed assistenza deve porre particolare attenzione e vigilanza anche sulle condizioni generali del soggetto ed attivarsi immediatamente in tutte le eventuali situazioni di emergenza.

Servizio Mensa

Il Comune di Bevagna è consapevole dell'importanza del servizio ristorazione, considerato prerequisito 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 è prevista internamente, nella cucina che è presente al piano terra della Residenza Protetta di Bevagna.

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 prima 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; 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	18.30/19.30

Diete personali e speciali sono preparate per gli ospiti che hanno particolari necessità alimentari e sanitarie, quali diabete, insufficienza renale, intolleranze, disfagia, ecc. La Residenza opera in collaborazione con il Servizio Dietetico della USLUmbria2 per soddisfare particolari necessità degli ospiti.

Sono previste sempre alternative in caso dell'insorgere di problematiche sanitarie anche quotidiane; vengono approntati menù particolari per le festività.

Il menù viene reso noto a tutti gli ospiti e sarà affisso in sala pranzo.

Al di fuori dei pasti all'ospite saranno fornite colazione, acqua minerale, uno spuntino pomeridiano (the, camomilla, latte).

È vietata la conservazione dei cibi nelle camere da letto; l'acquisto e la consumazione dei cibi confezionati all'esterno della struttura deve essere autorizzata dal Coordinatore infermieristico.

Colazione, pranzo, spuntino e cena sono serviti nella sala da pranzo e solamente in caso di necessità il Coordinatore infermieristico può autorizzare il servizio in camera.

Durante la somministrazione dei pasti, per evitare disagi e confusione agli ospiti, i familiari ed amici, esclusi i casi autorizzati dal Coordinatore infermieristico, sono tenuti a sostare al di fuori del refettorio.

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. Saranno utilizzati prevalentemente prodotti a basso impatto ambientale con certificazione ECOLABEL; ove necessario si utilizzano prodotti classificati "presidio medico chirurgico", nel rispetto della certificazione EMAS. È previsto inoltre un piano di pulizie periodiche.

Servizio alberghiero e servizi accessori

La Direzione della Residenza Protetta garantisce sempre il cambio del letto e la sanificazione dei materassi periodica mediante la lavanderia interna. Per quanto riguarda i capi di vestiario dell'ospite, questi deve sempre disporre di un corredo

personale sufficiente; i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, con un numero identificativo personale. Anche gli eventuali reintegri di vestiario vanno segnalati al servizio per l'identificazione e tracciabilità e non inseriti direttamente nell'armadio. Il servizio lavanderia garantisce il lavaggio, la relativa asciugatura, la stiratura ed il rammendo di ogni capo di vestiario dell'ospite; si consiglia l'uso di capi di abbigliamento non delicati, considerate le temperature di lavaggio usuali e i prodotti per l'igienizzazione degli stessi. La Direzione della Residenza Protetta non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Il reintegro dell'abbigliamento personale, come per i beni di uso privato, è a carico dell'ospite. Gli ospiti bisognosi potranno usufruire del vestiario messo a disposizione dalla Direzione.

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.

Prestazioni mediche e farmaceutiche private

La Direzione della Residenza Protetta non si fa carico delle prestazioni mediche, fisioterapiche, ecc. praticate agli ospiti da persone cui l'ospite si rivolga privatamente; altresì la Direzione non si fa carico dell'acquisto di medicinali e presidi non concessi a titolo gratuito dal SSN, degli eventuali farmaci da banco o di ricoveri in strutture private né dell'assistenza degli ospiti durante le degenze ospedaliere.

Art. 17 Regole della vita comunitaria

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni che la Direzione della Residenza Protetta adotterà nell'interesse della comunità e nel pieno rispetto del singolo.

L'ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione; nel caso in cui debba avanzare delle richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, può rivolgersi al coordinatore infermieristico.

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

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 sorvegliato e salvaguardato da ogni forma di pericolo;
- essere informato sulle attività e sui servizi offerti dalla Residenza;
- alla privacy dei dati che riguardano la propria persona;
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti di antenna centralizzata ove questi esistano; in tutti gli altri casi si dovrà usufruire di antenna interna; l'uso dell'apparecchio audiovisivo in orario di silenzio è permesso solo con la radio cuffia.

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 utenti, nell'ambito della massima collaborazione con tutto il personale di servizio;
- rispettare le regole interne della struttura;
- osservare le regole di igiene nell'abito della propria stanza;
- mantenere in buono stato l'alloggio assegnato, gli arredi e le attrezzature
- astenersi dal fumo, che è tassativamente vietato;
- segnalare in maniera tempestiva, direttamente o di persona o tramite i propri familiari ed amministratori, ogni malfunzionamento degli impianti elettrici, idraulici o delle apparecchiature. E' vietata la riparazione o la manutenzione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione della Residenza Protetta;
- rispettare il presente Regolamento della Residenza, che gli sarà consegnato all'atto dell'inserimento;
- rispettare i termini di pagamento della retta

In particolare, all'ospite è fatto divieto di:

- utilizzare fornelli a combustibile, stufette a gas, fornelli elettrici;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- preparare il cibo nella propria stanza; è possibile consumare cibo nella propria stanza in determinati casi di necessità;
- alloggiare anche momentaneamente persone o amici, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia dell'ospite
- introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali (l'eventuale presenza di farmaci, anche da banco, va segnalata al Coordinatore infermieristico), animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri, alimenti. I parenti ed amici che vogliono portare in dono agli ospiti cibi e/o bevande sono tenuti a consultare preventivamente il Coordinatore infermieristico per stabilire la compatibilità di tali prodotti con le condizioni generali dell'ospite o con le eventuali prescrizioni

dietetiche.

L'ospite è tenuto ad avvisare il personale della Direzione della Residenza Protetta dei danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

L'inosservanza delle prescrizioni sopra tutte elencate comporterà la risoluzione di diritto del contratto stipulato con l'utente e la facoltà del concessionario di dimettere unilateralmente l'ospite dalla struttura, previa contestazione e preavviso da inoltrare quindici giorni prima con comunicazione scritta, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

Art. 18 Rapporti con il volontariato

La Direzione della Residenza Protetta favorirà il contributo del volontariato, ritenuto attività qualificante nella vita delle Residenze, sia per il supporto che il volontario può offrire al lavoro degli operatori, sia per il contributo in termini di miglioramento della quotidianità che i volontari possono apportare alla condizione dell'ospite, riducendone drasticamente i rischi di isolamento e di alienazione; i volontari possono anche interagire positivamente con i familiari degli ospiti; le attività del volontariato inoltre possono proficuamente ricreare legami e relazioni con il tessuto sociale.

E' essenziale che vengano rispettate alcune essenziali condizioni:

- I volontari che vogliono collaborare devono essere iscritti agli albi del volontariato del Comune, se presenti, o ad associazioni di volontariato riconosciute;
- La collaborazione dei volontari (studenti o privati cittadini interessati alle finalità sociali e culturali della Residenza) viene ammessa purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna della Struttura;
- I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati;
- La richiesta di svolgere una attività volontaria deve essere presentata per iscritto e deve contenere un programma di massima delle finalità perseguite, indicando anche tempi e durata dell'intervento;

La prestazione volontaria non obbliga la Direzione della Residenza Protetta ad alcun impegno economico e non precostituisce diritto alcuno ai fini delle assunzioni; il rapporto collaborativo tra Volontario e Struttura deve essere utile per entrambi e contribuire nel modo più proficuo alle esigenze ed ai bisogni di ciascun ospite in particolare e del Servizio in generale.

Art. 19 Qualità e miglioramento del servizio

Tutti i processi assistenziali erogati nella Residenza Protetta 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 di Bevagna, il gestore applica integralmente quanto previsto dalla Check list del Regolamento

Regione Umbria per l'Accreditamento istituzionale. Si provvede periodicamente alla rivalutazione dei PAI, che vengono condivisi 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 ai 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 di Assistenza Individuali; gli indicatori generali ed individuali saranno oggetto anche di analisi statistica per individuare le tendenze generali del servizio ed apportare eventuali correttivi.

Come prescritto dalla Norma ISO e dalla Check list dell'Accreditamento Regionale, la Direzione della Residenza Protetta condurrà periodicamente un'Analisi di customer satisfaction, mediante questionari che saranno somministrati sia agli ospiti che ai loro familiari. I questionari saranno raccolti ed analizzati e i risultati sottoposti in forma di relazione, al fine di individuare eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Le informazioni emerse dall'analisi sono condivise con il Comune di Bevagna allo scopo di fornire informazioni sulla qualità del servizio percepita dall'utenza e dai familiari.

Art. 20 Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere presentati sia direttamente presso la Residenza Protetta, sia in forma scritta, utilizzando il modulo allegato alla Carta dei Servizi

La Direzione della Residenza Protetta si impegna a rispondere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di pervenimento.

Il Comune di Bevagna dichiara 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.

Art. 21 Informazioni

In una apposita bacheca all'interno della Residenza saranno rese disponibili tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Residenza Protetta.

Le informazioni di carattere personale saranno fornite da parte del Direttore Sanitario solo tramite colloqui individuali previo appuntamento o comunicazioni scritte.