

FONDAZIONE



BARTOLOMEI CASTORI

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 5 del 01.08.2018

## **Presentazione**

La Carta dei Servizi è stata istituita a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" che preveda l'obbligo della stesura della Carta dei Servizi alle Istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.

La Regione dell'Umbria, dopo aver stabilito che la Carta dei Servizi doveva essere attivata in tutte le Aziende sanitarie pubbliche entro il 1999 (Piano Sanitario Regionale 1999-2001), ha definito con deliberazione del Consiglio regionale n. 314 del 23 Luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003-2005) l'estensione della Carta dei Servizi anche ai soggetti privati relativi alla gestione dei servizi sanitari e socio- sanitari.

Nel Dicembre 2008 l'Opera Pia Bartolomei Castori ha iniziato il percorso di Accredimento Istituzionale delle strutture socio sanitarie per lo sviluppo del Sistema di gestione della Qualità. Tale percorso si è concluso con l'ottenimento della Certificazione ISO 9001 del 19.12.2012 e dell'Accreditamento Regionale D.D. n. 8811 del 21.11.2013. La Struttura è accreditata per 57 posti ripartiti in tre nuclei.

## INDICE

### PARTE PRIMA: Presentazione della Struttura

- Cenni storici	4
- Il regolamento	6
- Finalità della Struttura	6
- Organizzazione della Struttura	6
- Staff	6

### PARTE SECONDA

- Ammissioni alla R.P	8
- Tariffe	8
- Dimissioni/assenze	8
- Orari	9

### PARTE TERZA: I Servizi della Struttura

- Alloggio	10
- Vitto	10
- Assistenza medica, infermieristica e tutelare	11
- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica	11
- Assistenza alla persona	11
- Assistenza riabilitativa	11
- Assistenza sociale	12
- Servizio di animazione	12
- Assistenza Spirituale	12
- Servizio guardaroba e lavanderia	12
- Custodia valori	12
- Servizi pulizie	12
- Servizi di manutenzione	13
- Trasporti sanitari	13
- Altri servizi	13
- L'équipe multidisciplinare	13
- I criteri di tutela	14
- Rapporti di convenzione e stage formativi	14

### PARTE QUARTA

- Giornata tipo delle ospiti	15
- Comunicazioni, rimostranze e partecipazione	15
- Indicatori e Standards	16

### APPENDICE

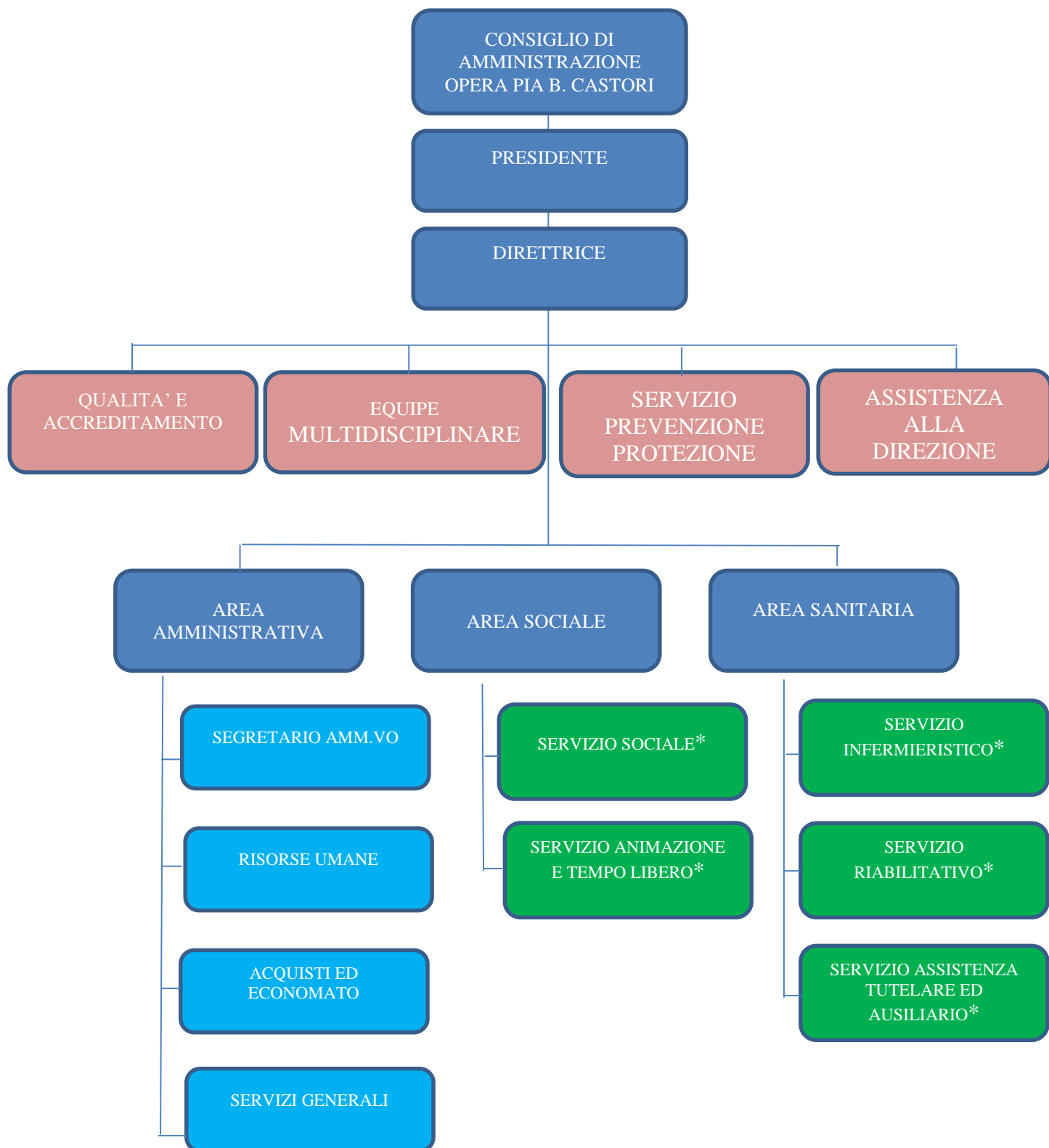
- Allegato A	19
--------------	----

## **PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA**

### **CENNI STORICI**

Gli aspetti istituzionali dell'Opera Pia Bartolomei Castori (Statuto, Organi, Amministrazione, contabilità) sono stati regolati sino alla fine dell'anno 2017, dalla Legge 17 Luglio 1890 n. 6972, con successive modificazioni ed integrazioni, con gli annessi regolamenti di contabilità ed amministrazione. La Legge, detta anche Crispi dal nome del Presidente del Consiglio Francesco Crispi, trasformò le Opere Pie, per definizione di carattere religioso e d'ordinamento giuridico privatistico, in "Istituzioni Pubbliche d'Assistenza e Beneficenza" (I.P.A.B.) con definizione ed impostazione giuridica di carattere laico. Dall'inizio dell'anno 2018 l'Opera Pia Bartolomei Castori di Foligno conformemente alle disposizioni della legge n. 328 del 8 novembre 2000 e del decreto legislativo n. 207 del 4 maggio 2001, ai sensi della legge Regionale n. 25 del 28 novembre 2014 della Regione Umbria, è stata trasformata da IPAB in persona giuridica di diritto privato con natura di Fondazione. La Giunta Regionale dell'Umbria con propria deliberazione n. 604 del 31 maggio 2017 ha approvato la suddetta trasformazione e successivamente con la determinazione Dirigenziale n. 855 del 31 gennaio 2018 e relativa pubblicazione per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria ha riconosciuto la personalità giuridica di diritto privato alla Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori di Foligno, attraverso la sua iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche al n. 85/18 – Parte Prima e n. 85/18 – Parte Analitica.

L'Opera Pia Bartolomei Castori nacque per volontà di una Signora di Foligno, la Nobildonna Annamaria Bartolomei vedova Castori, allorché il 1° Gennaio 1909, dettando il suo Testamento, lasciò il suo cospicuo patrimonio allo scopo che fosse aperto un Ricovero per le povere vecchie abbandonate. L' 11 Gennaio 1919, dopo un decennio che era assicurata l'esistenza del ricovero, moriva la signora Annamaria e da quel giorno iniziò a sorgere un'Istituzione necessaria ai più urgenti bisogni della miseria nella città di Foligno. Dopo lunghe e laboriose pratiche per ottenere l'erezione ad Ente Morale dell'Opera Pia, il primo Consiglio di Amministrazione, composto per volere testamentario dal Vescovo pro-tempore di Foligno, che ne doveva essere il Presidente, da due canonici della città ed un parroco, nonché altri tre laici che dovevano risultare buoni cristiani, tutti nominati dal Vescovo, in data 22 Settembre 1920, con la direzione di un gruppo di benemerite Suore Figlie di S. Anna, si giunse all'apertura del ricovero, adattando per lo scopo la casa padronale di S. Arcangelo, zona della campagna di Foligno, oggi via Sportella Marini, con l'ammissione di cinque "vecchie", quante ne potevano permettere le rendite d'allora. Per definire il luogo dove sorgeva il ricovero, un antico manoscritto recita " Chiunque uscendo da Foligno per la porta Ancona, risalisse la strada che rasenta il corso del Menotre, vedrebbe, vicino al punto ove l'impetuoso e benefico corso d'acqua si accosta di più al Topino, un ampio e maestoso edificio, che guisa di moderna villa signorile, in vocabolo S. Arcangelo, presso il miglio di S. Paolo, s'affaccia nel silenzio verde degli ubertosi campi, situati tra la ferrovia e la ombrosa stradella che fiancheggia il piccolo fiume. E' quello il Ricovero delle povere vecchie abbandonate". Ben presto però, la casa di S. Arcangelo si riconobbe insufficiente per il ricovero e si pensò perciò di trasferire le anziane in città, nel palazzo abitato in vita dalla famiglia Bartolomei Castori; ciò avvenne il 10 gennaio 1921. Intanto, con Regio Decreto del 20 febbraio 1921, l'Opera Pia veniva eretta ufficialmente Ente Morale. In seguito al miglioramento delle rendite patrimoniali, il numero delle ricoverate fu raddoppiato ed allora si dovette constatare che anche il Palazzo di via Garibaldi era insufficiente; il Consiglio, pertanto, decise di riportare il ricovero, facendovi i lavori necessari alle esigenze della comodità e dell'igiene, nella Villa di vocabolo S. Arcangelo in cui, dall'anno 1926, furono accolte ben 25 anziane. Oggi la struttura, diventata "Residenza Protetta", pur con tutte le modifiche apportate, ampliamenti, ristrutturazioni ed adeguamenti, in rispetto alle vigenti disposizioni di Legge, rispecchia dal punto di vista architettonico la "vecchia villa".



**Nota: le caselle contrassegnate con il colore verde non sono applicabili all'Unità di Convivenza Psichiatrica; le caselle con asterisco si riferiscono a servizi esternalizzati.**

## **REGOLAMENTO**

La Struttura si avvale di un proprio Regolamento interno, il quale definisce in materia organica alcuni principi e regole fondamentali atte a disciplinare la vita comunitaria della residenza ed a regolamentare i rapporti tra le Istituzioni garanti di alcuni servizi, le ospiti, il personale della residenza stessa e la comunità esterna.

## **FINALITÀ DELLA STRUTTURA**

La struttura residenziale della Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori, è presidio socio-sanitario e sociale, convenzionata con la Usl Umbria n.2 della Regione dell'Umbria per le persone non autosufficienti, bisognose di cure sanitarie continue. Ha come fine istituzionale:

- di garantire alle ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale, la loro salute e le loro capacità residue, garantendo il soddisfacimento dei bisogni nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali;
- di fornire l'ospitalità e l'adeguata assistenza alle persone per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e nucleo familiare;
- di offrire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto dell'individualità di ognuno, favorendo la partecipazione delle ospiti e dei loro familiari alla vita quotidiana nella residenza;
- di assicurare la continuità assistenziale tramite il collegamento con il servizio sanitario regionale, sia per quanto riguarda l'assistenza di base sia l'assistenza specialistica;
- di favorire i rapporti delle ospiti con l'esterno, con il mondo del volontariato sociale, delle associazioni culturali, con i familiari e gli Amministratori di Sostegno delle ospiti presenti nella residenza;
- di favorire il recupero delle potenzialità residue della persona non autosufficiente attraverso percorsi riabilitativo-funzionali individualizzati, stilati dall'équipe multidisciplinare.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

-La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato, per volontà testamentaria e statutaria, dal Vescovo pro-tempore di Foligno che ne è anche Presidente. Tale Consiglio di Amministrazione è composto, oltre che dal Presidente, da tre sacerdoti e tre laici.

- La Direzione della Residenza è affidata alla Madre Superiora della Comunità delle Suore Figlie di S. Anna, in collaborazione con il Direttore Sanitario. Questi sono coadiuvati da personale con qualifica amministrativa, sanitaria, sociale ed ausiliaria, dipendente dell'Opera Pia o convenzionato ad essa.

-Nella struttura è presente un Religioso, nominato dal Presidente, che assolve la funzione di Cappellano. Lo stesso offre il servizio religioso alla Comunità delle Suore e a quanti, ospiti, personale, volontari, vogliono partecipare liberamente ai vari momenti di riflessione e di preghiera. Inoltre la Chiesa presente nella struttura è aperta anche agli abitanti del quartiere e di tutta la città.

- Possono frequentare la Residenza persone singole o associate che spontaneamente, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione di lavoro, in regola con le disposizioni di legge che regolano il volontariato, siano disponibili per un impegno d'animazione, di compagnia e anche di collaborazione con la Direzione, nei servizi rivolti agli anziani. Il volontario deve essere in possesso di tutti i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni di legge. Per consentire l'inserimento del volontario nella vita della Residenza e perché possa conoscere e rispettare le regole della Struttura, è necessario un incontro iniziale con la Direzione.

Qualora il colloquio sia positivo, il volontario dovrà segnalare per iscritto il proprio nominativo e concordare con l'Opera Pia le modalità di stipula di un'assicurazione individuale. Tale documentazione, insieme alla domanda a svolgere attività di volontariato, verrà presentata al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Con la Direzione verranno in seguito concordati i giorni di frequenza nella Residenza.

## **STAFF**

- Direttrice della Residenza Protetta *Madre Superiora delle Suore Figlie di Sant'Anna*  
Tel. 0742350219
- Direttore Sanitario  
Tel. 0742350219 (interno n.3) – Fax 0742350219  
Email [dottore@bartolomeicastori.it](mailto:dottore@bartolomeicastori.it)
- Coordinatore degli Infermieri
- Responsabile Assistenza Sociale  
Tel. 0742350219 (interno n.2)  
Email [sociale@bartolomeicastori.it](mailto:sociale@bartolomeicastori.it)
- Responsabile Servizio Riabilitazione
- Responsabile Servizio alla Persona

- Responsabile Servizio Animazione – Animatrice Coordinatrice
- Responsabile Servizio Guardaroba
- Responsabile Servizio Qualità
- Responsabile Servizio Sicurezza e Servizio Economato  
*Tel. 0742350219 (interno n.1)*  
*Email [economo@bartolomeicastori.it](mailto:economo@bartolomeicastori.it)*
- Segretario Amministrativo  
*Tel. 0742350219 (interno n.1)*  
*Email [amministrazione@bartolomeicastori.it](mailto:amministrazione@bartolomeicastori.it)*

## PARTE SECONDA

### **AMMISSIONI NELLA RESIDENZA**

- La recettività della struttura residenziale della Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori è definita ai sensi delle vigenti disposizioni di Legge e dalle conseguenti autorizzazioni da parte della Regione dell'Umbria.

- La richiesta di ospitalità, nel limite della recettività prevista, viene accettata previa verifica dei requisiti di non autosufficienza da parte degli Organi preposti dalla ASL. Essi, accertata l'impossibilità dell'anziana di rimanere nel proprio ambiente familiare e sociale e verificati i criteri stabilenti la non autosufficienza, autorizzano l'ingresso nella Residenza Protetta, con le modalità giuridiche ed economiche previste dalle vigenti disposizioni di Legge.

L'iter prevede che il familiare o l'anziana, tramite l'Assistente Sociale del Distretto Sanitario di appartenenza, provveda a inoltrare domanda di inserimento in Residenza Protetta; ad essa seguirà l'attivazione dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) che stilerà la valutazione socio-sanitaria volta a definire i requisiti ed il grado di non autosufficienza dell'interessata. Conclusa la valutazione con parere positivo della Commissione, l'anziana sarà inserita in una graduatoria gestita dalla Sede Aziendale della ASL; l'ingresso sarà determinato dalla sua posizione in graduatoria, ovvero la anziana verrà chiamata ad entrare nella Struttura nel momento in cui risulterà prima in tale lista di attesa. Il familiare o l'anziana sarà contattata dal personale della Struttura e dovrà prendere un appuntamento con l'Assistente Sociale della Residenza Protetta al fine di conoscere i bisogni e la motivazione d'ingresso. In questo incontro verranno definiti insieme al personale sanitario le priorità sanitarie dell'ospite, compilata una cartella sociale dettagliata e una scheda di accoglienza volta ad informare il personale delle caratteristiche e delle esigenze specifiche dell'anziana. Verrà inoltre indicata la documentazione richiesta al momento dell'ingresso e stipulato il contratto di ingresso la cui decorrenza avverrà dopo tre giorni dalla data in cui la Sede Aziendale della ASL comunica il nominativo del nuovo ospite.

L'ospite, o chi per lei, dovrà provvedere alla sottoscrizione della dichiarazione con cui asserisce di aver preso visione ed accettato integralmente il Regolamento della Residenza consegnatogli dall'Assistente Sociale.

All'atto dell'ammissione, viene redatta dal Direttore Sanitario la cartella sanitaria nominativa dell'ospite, la quale viene sottoposta a periodico aggiornamento dal personale sanitario, secondo le procedure previste dalle normative vigenti.

### **TARIFFE NELLA RESIDENZA**

– Le tariffe di mantenimento praticate nella struttura residenziale sono stabilite con Delibera della Giunta Regionale per quanto concerne i posti convenzionati con il S.S.N. nei seguenti termini: la tariffa giornaliera è di € 87,20; è prevista una compartecipazione della retta da parte della ASL al 50% quale quota di integrazione-retta della parte sanitaria previo accertamento dello stato di non autosufficienza dell'utente. La restante quota, ovvero € 43,60, è a carico dell'ospite. L'eventuale mancata copertura di detto 50% della retta con i redditi personali dell'anziana (pensioni o altro), resta a carico dei familiari e/o del Comune di appartenenza dell'ospite, quale quota di integrazione-retta della parte sociale.

### **DIMISSIONI - ASSENZE**

– L'ospite può lasciare la struttura definitivamente in qualsiasi momento, salvo darne preavviso tramite lettera raccomandata a/r inviata almeno 7 giorni prima. In caso di mancato preavviso, non sarà rimborsato quanto anticipatamente versato per il mese in corso.

– In caso di decesso dell'ospite, i familiari o Amministratori di Sostegno dovranno, entro dieci giorni, ritirare gli effetti personali e quanto altro di proprietà del defunto. Dovranno inoltre provvedere a saldare la retta qualora il mese sia ancora in corso e gli eventuali deficit del fondo personale dell'ospite. Trascorso il periodo sopraindicato, l'Opera Pia provvederà a riporre i beni per un periodo di un mese in un apposito locale e successivamente a procedere nei modi consentiti dalla legge in vigore, addebitando le spese sostenute.

– Le assenze temporanee, motivate da ragioni di salute o da rientri nel proprio nucleo familiare o da altro motivo, danno luogo alla conservazione del posto, senza sospensione del pagamento della retta, salvo quanto disposto dall'art. 19.

– L'Opera Pia, con provvedimento d'urgenza e con un preavviso di 7 giorni mediante lettera raccomandata a/r, può dimettere dalla struttura l'ospite, qualora:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Non rispetti il regolamento interno;
- Sia morosa nel pagamento della tariffa mensile;
- Non accetti di trasferirsi nelle camere dotate di necessaria assistenza;
- Non sia più assistibile in relazione al personale e strutture della residenza;
- Risulti una manifesta incompatibilità fra le esigenze e le condizioni dell'ospite e la possibilità della residenza di farvi fronte;

In tal caso il pagamento della tariffa, riguarderà tutti i giorni d'effettiva presenza dell'ospite nella struttura, e verrà rimborsato quanto in più, versato anticipatamente.



## **ORARI**

- L'ospite nella struttura beneficia della massima libertà nel rispetto dei precetti della legge morale e delle norme civili di convivenza, salvo limitazioni imposte per il suo stato di salute e per divieti riguardanti luoghi ed impianti pericolosi per la propria persona, nel rispetto delle norme sulla sicurezza.

– L'ospite può entrare e uscire liberamente in ogni ora del giorno; deve, ad ogni modo, informare la Direzione di ogni sua uscita. L'ospite può ricevere visite evitando di arrecare disturbo alle altre ospiti, specialmente nelle ore di riposo. Le visite alle ospiti devono avvenire al di fuori degli orari in cui si deve rispettare il silenzio ed essere compatibili con l'espletamento dei servizi di pulizia, di igiene e di assistenza. L'accesso alla Struttura è consentito nei seguenti orari: 10,00-12,00/16,00-18,30.

- L'ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- Nei locali comuni dalle ore 22,00 alle ore 6,00

- Nelle stanze da letto e nelle zone notte dalle ore 13,30 alle ore 15,30 e dalle ore 21,00 alle ore 6,00

- Le visite in ore di riposo o di silenzio possono essere autorizzate dalla Direzione della struttura solo nei casi strettamente necessari e per comprovati motivi. La Direzione provvederà, una volta accertate le motivazioni della richiesta, a fornire ai soggetti richiedenti specifica autorizzazione di accesso o permanenza oltre orario.

## PARTE TERZA

### I SERVIZI DELLA STRUTTURA

In questa sessione vengono indicati i servizi della Casa, ossia le varie attività che la Struttura svolge in favore delle ospiti. I servizi qui descritti sono compresi nella retta di degenza.

L'organizzazione dei servizi è stata pensata per soddisfare i bisogni primari assistenziali delle ospiti e per favorire il più possibile il mantenimento delle capacità residue, riproponendo un modello di gestione il più possibile vicino a quello familiare. Per tale motivo, la progettazione dei servizi si svolge a 360°, al fine di ricomprendere tutte le aree di interesse dell'anziana nella gestione della vita quotidiana.

La Struttura e i servizi sono attivi in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intero mese e per l'intero anno.

### ALLOGGIO

- Le camere da letto della Residenza sono consegnate all'ospite, secondo la discrezionalità della Direzione della struttura, avendo riguardo oltre che della disponibilità dei posti esistenti, anche delle condizioni psico-fisiche e caratteriali delle ospiti stesse. Queste sono arredate di tutto ciò che occorre per una permanenza il più vivibile possibile.

- L'Ospite, al momento dell'ingresso nella struttura, si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e seguire le istruzioni fornite per la loro perfetta utilizzazione;
- segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche, elettriche ecc. dell'alloggio ed in generale di tutta la Residenza ed è vietata la riparazione e manomissione effettuata da persone non autorizzate;
- non lavare i capi di biancheria nella stanza da letto e non stenderli alle finestre e nei servizi comuni;
- non tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali, quando siano pericolosi per le persone che transitano o sostano sotto le finestre;
- non utilizzare fornelli, frigoriferi, stufe per riscaldamento, ferri da stiro;
- non gettare immondizia, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, nel bidet o nel lavandino qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- evitare con il massimo impegno tutto ciò che può arrecare disturbo ai vicini di stanza, come sbattere porte, aprire e chiudere rumorosamente le finestre, trascinare sedie, battere i tacchi delle scarpe;
- non asportare dalle sale comuni ogni cosa che costituisce il corredo delle sale e dei locali stessi;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata di entrare nella camera da letto per controlli e per provvedere alla pulizia ordinaria, straordinaria e per riparazioni varie;
- mantenere con il personale rapporti di rispetto e di comprensione.

- L'ospite o chi per lei è tenuto a risarcire la Fondazione Opera Pia di tutti i danni arrecati per propria responsabilità o colpa.

- La Direzione della Fondazione Opera Pia ha la facoltà di trasferire l'ospite, previa informazione allo stesso e/o familiari, in un alloggio diverso da quello assegnato al momento dell'ingresso qualora ciò sia richiesto da esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni fisiche, le quali sono da determinarsi sulla base di una valutazione multidimensionale emessa dal personale socio-sanitario della Residenza e certificate dal Medico della struttura.

Né l'ospite né i familiari possono vantare diritti diversi sull'alloggio da quelli dell'ospitalità.

- E' assolutamente vietato alloggiare nella propria camera o in quella di altre ospiti, anche momentaneamente, persone estranee alla Struttura, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite.

- Le camere, per ragioni di sicurezza antincendio, non possono essere chiuse a chiave né dall'interno né dall'esterno.

### VITTO

- Il vitto è essenzialmente a carattere familiare e preparato con prodotti alimentari genuini e rispondenti, anche nella preparazione, alle norme igienico-sanitarie in vigore. Il menù viene predisposto dalla Direzione della Struttura la quale segue una tabella dietetica stilata da un dietologo e tiene conto delle indicazioni cliniche del personale medico operante in essa. Le diete particolari devono essere prescritte dal Medico della Struttura. Il menù viene reso noto, con sufficiente anticipo, mediante esposizione nelle sale da pranzo e/o con comunicazione verbale del personale addetto. E' vietata la conservazione dei cibi nelle camere da letto e al di fuori dei locali appositi. Tutte le ordinazioni extra-menù, saranno soddisfatte compatibilmente con le disposizioni del personale medico e le esigenze del personale della cucina. L'acquisto e la consumazione di cibi confezionati all'esterno, deve essere autorizzato dalla Direzione.

- La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nelle sale da pranzo e, soltanto in caso di necessità, la Direzione della Struttura può autorizzare il servizio in stanza dei pasti suddetti.

– E' fatto divieto alle ospiti, per ragioni d'igiene, di accedere nel locale cucina e di manipolare cibi o stoviglie destinati all'uso comune.

– L'orario dei pasti è determinato dalla Direzione della Struttura e, di norma, è il seguente:

- Colazione dalle ore 7,30 alle ore 9,00
- Pranzo dalle ore 11,30 alle ore 12,30
- Cena dalle ore 17,30 alle ore 18,30

### **ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E TUTELARE**

Per ogni ospite, dopo un periodo di osservazione, viene predisposto dall'équipe multidisciplinare un piano di assistenza individualizzato (PAI), nel quale vengono evidenziate le problematiche, gli obiettivi e i programmi terapeutici e riabilitativi del caso.

L'assistenza è garantita dalla Coordinatrice dell'attività infermieristica, dagli infermieri professionali e dagli operatori socio sanitari (O.S.S.).

L'igiene è garantita dagli operatori nel rispetto di protocolli specifici e considerando le consegne mediche infermieristiche.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale dell'anziana in collaborazione e con la supervisione del Direttore Sanitario della struttura. Nel ruolo di supervisione del Direttore Sanitario sono ricomprese tutte le aree di prevenzione della Struttura, in particolare riferite ai protocolli sanitari (prevenzione cadute, piaghe da decubito, infezioni). Il medico di medicina generale si occupa della gestione dei problemi di salute di ciascun'ospite attraverso visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche e nell'espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni...).

Qualora necessario si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza specialistica o ospedaliera.

L'ospite deve avvalersi anche dei servizi di base e territoriali.

L'Opera Pia non si assume alcun onere e relativa responsabilità per prestazioni mediche, farmaceutiche ed ospedaliere non previste dai servizi predisposti dalla Residenza a favore delle ospiti e declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica praticata alle ospiti da persone non autorizzate.

### **ASSISTENZA SPECIALISTICA, FARMACEUTICA E PROTESICA**

Tali assistenze ed ogni prestazione di tipo diagnostico sono garantite dalla Asl territoriale. Le visite specialistiche, qualora sia possibile, vengono effettuate nella Struttura; ove ciò non sia possibile, vengono attivati i trasporti con mezzi idonei. La Struttura, su richiesta del familiare ed in collaborazione con il medico di medicina generale e la consulenza del personale sanitario e del Fisioterapista, esplica le pratiche per la richiesta di ausili e protesi presso l'Ufficio delle Asl competenti. L'assistenza farmaceutica è garantita dal personale; sono a carico dell'ospite le terapie proprie ed i farmaci di "Fascia C". La Struttura rendiconta tramite l'Assistente Sociale i costi per ospite con cadenza mensile.

### **ASSISTENZA ALLA PERSONA**

La Struttura, tramite il personale Oss qualificato e professionale, garantisce un'assistenza alle ospiti h24. Oltre all'assistenza di base, il personale supporta l'ospite nelle autonomie delle loro funzioni personali quotidiane (aiuto nell'alimentazione, cura e igiene, abbigliamento...).

Le ospiti che per comprovati motivi intendano avere, temporaneamente, una particolare assistenza diurna o notturna oltre quella fornita dalla Struttura, devono provvedervi a proprie spese e previa autorizzazione da parte della Direzione della Struttura. In questo caso l'Opera Pia si declina da ogni responsabilità. Il personale incaricato all'assistenza in forma privata deve collaborare con il personale preposto e non creare intralcio o interferenze al lavoro da esse svolto. Il personale della Struttura non è autorizzato ad espletare il servizio di assistenza alle ospiti al di fuori della Struttura, neanche in caso di ricovero ospedaliero, poiché l'erogazione di tale servizio non è compreso negli oneri della Struttura. È compito del parente o di chi fa le veci dell'ospite garantire l'assistenza necessaria all'ospite al di fuori della Struttura, provvedendo agli oneri pecuniari ad essa collegati nelle forme che desidera adottare.

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

La Struttura offre, tramite la figura del Fisioterapista qualificato, il servizio di terapia riabilitativa allo scopo di mantenimento e/o miglioramento, quando possibile, delle capacità residue dell'ospite, svolta sia in forma individuale sia di gruppo. Essa viene svolta prevalentemente negli spazi adibiti della Struttura; solo in caso di ospiti allettate, è prevista presso le stanze. Il professionista si avvale di ausili tecnici e metodologici specifici e personalizzati. Per ogni ospite che necessiti di assistenza fisioterapica viene redatta dal Fisioterapista un'apposita scheda personale al momento dell'ingresso, comprensiva di un suo programma specifico di riabilitazione o mantenimento, che poi verrà autorizzato dal MMG e successivamente dal Direttore Sanitario durante la riunione dell'équipe multidisciplinare.

Tale servizio non sostituisce, tuttavia, programmi riabilitativi ad alta intensità svolti dagli appositi centri territoriali.

Le ospiti che intendono avvalersi di un'ulteriore assistenza riabilitativa da parte di un professionista privato, devono avere l'autorizzazione della Direzione Sanitaria. Le spese sono a carico del richiedente.

## **ASSISTENZA SOCIALE**

Il servizio di assistenza sociale gestisce, in collaborazione con l'équipe medica ed assistenziale, le procedure per l'ingresso dell'ospite e la parte informativa e organizzativa con i parenti, prima dell'ingresso. Oltre a curare i rapporti con le persone di riferimento delle anziane, familiari o Amministratori di Sostegno, l'Assistente Sociale tiene rapporti con enti e organizzazioni territoriali come USL, Comuni, Sindacati, Parrocchie, Associazioni, sia per l'espletamento di tutte le pratiche che riguardano le ospiti sia per facilitare l'apertura della Struttura verso l'esterno. L'Assistente Sociale ha anche il compito di fornire qualsiasi informazione riguardante la Struttura: modalità di inserimento, organizzazione della Residenza Protetta, attività e servizi offerti. Definisce inoltre, insieme alla Direzione della Residenza, l'inserimento di volontari e tirocinanti nelle attività della Struttura.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Tale servizio svolge un ruolo essenziale nelle attività della Casa. È volto a evitare l'isolamento delle ospiti, favorire la vita comunitaria e la socializzazione e, nel complesso, ha il fine di garantire all'ospite una buona qualità della vita e di trasmettere all'ospite la percezione di un ambiente il più possibile familiare. Esso è comprensivo di tutte quelle attività ludico-ricreative che vengono organizzate dal personale dell'Animazione con la supervisione dell'Assistente Sociale coordinatrice, ed hanno una programmazione annuale generica e mensile dettagliata.

Vengono proposti i seguenti laboratori e attività:

- Narrazione autobiografica
- Laboratorio artistico/creativo
- Laboratorio ludico
- Attività di stimolazione della memoria
- Laboratorio di lettura
- Partecipazione a uscite varie, gite e spettacoli teatrali.

La Fondazione Opera Pia provvede alla fornitura del materiale e delle strutture necessarie allo scopo.

Nel servizio di animazione e nella sua calendarizzazione, è compresa pure la cosiddetta "animazione spirituale" che comprende tutti gli "appuntamento" liturgici significativi dell'anno che integrano l'aspetto spirituale alla vita della Casa, essendo in essa la presenza significativa delle Suore figlie di Sant'Anna.

## **ASSISTENZA SPIRITUALE**

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare alle funzioni religiose insieme alle Suore Figlie di Sant'Anna che abitano la Casa.

La celebrazione delle funzioni è assicurata dal Cappellano, nominato dal Vescovo, al quale è affidata la cura liturgica e pastorale delle Suore e degli ospiti della Struttura.

## **SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA**

Nella Residenza è presente il servizio di lavanderia che prevede le attività di bucato, stireria e guardaroba personale, oltre al servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana. In fase di accoglienza e ad ogni reintegro della biancheria dell'ospite, il familiare è tenuto a rapportarsi esclusivamente con la guardarobiera addetta al servizio. È richiesta, sin dall'ingresso, la numerazione di tutti gli indumenti personali a cura del familiare. La numerazione verrà indicata dall'Assistente Sociale al momento dell'ingresso. All'atto dell'ammissione l'ospite deve disporre di un corredo personale sufficiente e composto dal numero dei capi che la Struttura indica; gli effetti indicati dovranno rimanere tali, con le necessarie reintegrazioni, per tutta la permanenza in Residenza. L'appalto del servizio è affidato ad una ditta esterna. La Fondazione Opera Pia non accetta capi delicati quali lana, cashmere e seta, in quanto, trattandosi di lavanderia di tipo industriale, potrebbe causare danni agli stessi indumenti.

## **CUSTODIA VALORI**

- La Fondazione Opera Pia, al fine di tutelare i beni di un'ospite, quando questa non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà senza la necessaria autorizzazione scritta.
- La Fondazione Opera Pia non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori conservati nelle stanze delle ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza colpa del personale, alle ospiti od alle loro cose.

## **SERVIZIO PULIZIE**

La pulizia e sanificazione di tutti i locali è assicurata dal personale preposto, sulla base della programmazione delle pulizie. Esso viene svolto tramite adeguate attrezzature.

## **SERVIZIO MANUTENZIONE**

La Struttura si avvale di un proprio operatore incaricato che garantisce gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione di arredi e attrezzature. Per l'esecuzione di interventi più consistenti, la Struttura si avvale di ditte esterne specializzate.

## **TRASPORTI SANITARI**

I trasporti sanitari per ricoveri ospedalieri urgenti sono garantiti dalla Struttura tramite il servizio di intervento 118. Il personale della Fondazione Opera Pia non è tenuto ad essere presente sul mezzo del 118 che effettua il trasporto. La Struttura, su richiesta del parente, può organizzare tramite Organizzazione convenzionata il trasporto per visite programmate dell'ospite. Per tale trasporto è previsto apposito prezzario. Il prezzo varia a seconda del mezzo richiesto per il trasporto. La spesa rimane in carico all'ospite o al parente e non alla Struttura. Il personale adibito al trasporto declina ogni responsabilità inerente le procedure di accettazione Cup e di qualsiasi altro genere necessarie all'ospite per espletare la visita, limitando il proprio servizio esclusivamente all'accompagnamento tramite i mezzi messi da loro a disposizione. Inoltre, non è autorizzato a prendere o visionare alcuna documentazione del paziente, né può fornire informazioni cliniche di alcun tipo a chiunque ne faccia richiesta. Il personale della Struttura non è autorizzato né incaricato ad accompagnare alcun ospite per le visite ospedaliere, espletando un servizio al di fuori della Struttura.

Tale servizio è totalmente dato all'organizzazione personale del parente che deve provvedere in maniera autonoma. Il familiare può, inoltre, richiedere a sua discrezione il servizio di trasporto del parente per visite ospedaliere tramite l'attivazione del 118, espletando personalmente tutte le pratiche atte all'attivazione. La Struttura non è autorizzata a svolgere tale compito per conto del parente.

## **ALTRI SERVIZI**

– Nelle stanze delle ospiti è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi con le modalità e gli orari previsti nel presente regolamento; in orario di silenzio è permesso solo con la cuffia.

– Non è consentito l'uso di sistemi di illuminazione, di riscaldamento, idrico e di refrigerazione, diversi da quelli esistenti presso la struttura.

– L'uso degli ascensori, richiede particolare attenzione e rispetto delle normative vigenti, in particolare:

- non si deve agire sul pulsante di chiamata, quando questi segnala occupato;
- non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello della portata indicata nella targhetta specifica all'interno della cabina;
- non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano desiderato;
- in caso di necessità o pericolo si deve usare l'apposito segnale acustico d'allarme o apparecchiature telefoniche;
- è vietato l'uso dell'ascensore a persone, se non accompagnate, che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie;
- deve essere data la precedenza al personale nelle ore in cui l'ascensore occorre per il servizio alle ospiti;

- Il servizio di parrucchieria è svolto dal personale della Residenza, in un locale apposito. Le ospiti sono, in ogni caso, libere di poter usufruire anche di parrucchiere esterne o parrucchieri chiamati in loco. In questo caso, le spese sono a carico dell'ospite.

## **L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Per l'approccio all'anziano non autosufficiente è fondamentale prendere in esame tutti gli aspetti che compongono la sua vita; per questo è necessaria la collaborazione di diverse figure professionali con specifiche competenze per ogni area di interesse. È per questo che, periodicamente, si riunisce una Commissione multidisciplinare interna alla Struttura in grado di dare risposte adeguate alla complessità che l'anziano non autosufficiente presenta, in modo tale da fornire risposte esatte a problematiche complesse.

Più propriamente, con il termine valutazione multidisciplinare si intende una valutazione a 360 gradi di tutti gli aspetti che caratterizzano la vita dell'anziano e che possono avere subito mutamenti, condizionando pertanto il suo benessere psico-fisico e sociale, garantendo così una "buona qualità della vita". Lo strumento con cui ciò viene realizzato è il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato); esso viene stilato attraverso le rilevazioni emerse in Equipe per poter rispondere in maniera adeguata e globale ai bisogni, semplici e complessi, della persona accolta. All'interno di tale progetto, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e specificati i tempi e i mezzi per il loro conseguimento. Vengono sottoposti a revisione periodica che permette, qualora necessario, di riformulare gli obiettivi assistenziali sulla base della variazione della situazione dell'ospite.

Lo strumento di valutazione è l'LTCF, messo a disposizione dal Sistema Atlante (modello per la gestione dei servizi alla persona previsto dalla Regione Umbria) e gli ADL per definire i livelli di non autosufficienza.

L'équipe multidisciplinare è costituita da: Direttore Sanitario, Direttrice della Struttura, Assistente Sociale, Coordinatore degli infermieri professionali, Responsabile Referente OSS e Fisioterapista.

La persona anziana viene valutata globalmente ed in particolari vengono esaminati:

- le condizioni cliniche (stato di salute, segni e sintomi di malattia, livelli di autonomia)
- lo stato psicologico (tono dell'umore, capacità mentale)

- lo stato sociale (condizioni e capacità relazionali, di convivenza, situazione abitativa)
- lo stato funzionale (capacità di compiere uno o più atti della vita quotidiana).

## **I CRITERI DI TUTELA**

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori, soggetto erogatore di servizi socio assistenziali, sanitari e tutti quelli inerenti la gestione della Struttura, agisce secondo i criteri di:

- trasparenza: per mezzo della Carta dei Servizi e degli strumenti di informazione che la Casa fornisce, oltre alla tracciabilità di tutti i dati riguardanti il trattamento delle ospiti;
- equità: assicura il trattamento e l'erogazione dei servizi, in forma equa, a tutte le ospiti;
- efficienza ed efficacia: attraverso la programmazione delle risorse attivabili per raggiungere il soddisfacimento sia delle ospiti sia dei familiari;
- continuità: data dall'erogazione dei servizi garantiti nell'arco delle 24 ore sulla base dei PAI redatti e monitorati nel tempo, per ogni ospite;
- privacy: tutto il personale operante nella Struttura è tenuto al rigoroso rispetto della privacy delle ospiti in ogni sua forma. La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, in osservanza a quanto disposto dalla normativa vigente.

## **RAPPORTI DI CONVENZIONE E STAGE FORMATIVI**

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori, mette a disposizione la propria disponibilità ad accogliere, su Istituti formativi qualificati, tirocinanti che necessitano di un periodo di formazione pratica (Infermieri, Oss, Animatrici). La Struttura si impegna a fornire un tutor e a programmare affiancamenti calendarizzati delle attività che il tirocinante dovrà svolgere a seconda del proprio settore di formazione. L'ammissione al periodo di stage è subordinata alla sottoscrizione di una convenzione tra la Fondazione Opera Pia e l'Istituto richiedente, alla stesura di una copertura assicurativa del soggetto e alla presa visione dei diritti e dei doveri da parte sia della Struttura ospitante sia di chi svolge il tirocinio.

## PARTE QUARTA

### GIORNATA TIPO DELLE OSPITI

- La Residenza Protetta è da sempre tesa a migliorare la qualità del servizio, secondo criteri di personalizzazione, con il coinvolgimento di tutti gli operatori. Ha sempre ritenuto necessario organizzare i servizi iniziando dalle reali esigenze delle assistite, valorizzando il recupero o il mantenimento delle loro capacità (fisiche, psicologiche e sociali) facendo sì che la struttura assuma sempre meno l'aspetto di una semplice "custodia" e sempre più l'aspetto di residenza, spazio stimolante e ricco di relazioni interpersonali.

La giornata tipo dell'ospite nella Residenza è pertanto così suddivisa:

#### Igiene e cura dell'aspetto della persona

L'igiene e la cura è garantita sia al mattino, con l'inizio di norma alle ore 6,00, sia alla sera prima del riposo notturno. L'igiene viene effettuata anche in tutto l'arco della giornata con interventi programmati e non, e comunque dove si rendesse necessario. I bagni sono programmati di norma con una frequenza di 7 giorni; se necessario, con una frequenza anche minore.

#### Alzata, riposo pomeridiano e notturno

Di norma l'alzata avviene tra le 6,00 e le 9,00, ma vi possono essere alzate differenziate per casi particolari; l'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita relazionale evitando l'isolamento e la sindrome di allettamento. Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano per le ospiti che lo richiedono o ne hanno necessità su indicazione delle Suore del reparto. Le ospiti vengono accompagnate nelle proprie camere per il riposo notturno dalle ore 19,00 circa.

#### Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati nelle sale da pranzo. La disposizione delle ospiti tiene conto delle loro caratteristiche fisiche e psichiche e delle richieste e dei bisogni di ciascuna. Le ospiti che non sono in grado di alimentarsi da sole vengono assistite, parzialmente o completamente, a seconda del bisogno.

Le anziane costrette a letto consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

Di norma gli orari previsti sono per la colazione 7,30-9,00 pranzo 11,30-12,30 cena 17,30-18,30.

#### Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione

Le attività occupazionali e di animazione, tese a favorire la vita di relazione e a creare un clima favorevole alla socializzazione, al mantenimento o al recupero delle capacità residue, assumono una rilevanza vitale per il miglioramento della vita.

Le attività, previste secondo un programma settimanale e sulla base di progetti personalizzati dall'équipe degli operatori, sono svolte quotidianamente dalle animatrici con il coinvolgimento del personale di assistenza. In particolare si incentrano su:

- la socializzazione, la costruzione e il mantenimento di una rete relazionale interna ed esterna (con uscite settimanali e mensili con il coinvolgimento di parenti ed amici, partecipazione a feste esterne ed interne, teatro, valorizzazione dello spazio esterno nel periodo primaverile ed estivo);
- la valorizzazione delle competenze e delle capacità (attività di gruppo, bricolage);
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica (ginnastica di gruppo, deambulazione, letture, giochi di gruppo ecc.);
- la valorizzazione del passato e delle esperienze (raccolta di ricettari, storie, canti popolari, poesie ecc.);
- partecipazione alla vita religiosa e animazione religiosa nella Chiesa interna alla residenza con le suore Figlie di S. Anna.

Di norma gli orari sono nella mattinata dalle 9,00 alle 11,30 e nel pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30 con una flessibilità in base al programma.

### COMUNICAZIONI, RIMOSTRANZE E PARTECIPAZIONE

- L'ospite deve mantenere con il personale rapporti di rispetto e di comprensione e può far presente le proprie necessità e difficoltà. Il personale agirà nel rispetto dei diritti dell'ospite e delle esigenze di servizio, comunicando tali esigenze alla Direzione della Struttura, qualora escano dalle proprie competenze.
- Ogni due anni viene inviato ai familiari o agli Amministratori di Sostegno delle ospiti della Fondazione Opera Pia, per posta, un questionario sulla qualità percepita del servizio. Oltre a compilare anonimamente in ogni sua parte tale questionario, si potrà fare qualsiasi comunicazione e segnalare eventuali problemi riscontrati nel tempo. Per tali segnalazioni, possono anche essere riempiti appositi modelli reperibili nella Struttura.
- Per qualsiasi comunicazione, informazione, richiesta di chiarimento o rimostranza, la Direzione e il Direttore Sanitario sono disponibili a colloqui con i parenti in qualsiasi giorno, previo appuntamento.

## **INDICATORI E STANDARD**

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare evidenza ai Clienti che gli impegni presi e le garanzie fornite attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti. All'interno della presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori che verranno utilizzati per misurare i livelli di qualità dei servizi forniti nella Residenza Protetta.

Gli indicatori sono stati definiti in relazione agli aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- aspetti strutturali;
- aspetti organizzativi;
- aspetti servizio socio-assistenziale;

Il controllo/monitoraggio degli indicatori è realizzato tramite il supporto delle registrazioni interne delle attività svolte, nonché tramite la distribuzione periodica di questionari volti a misurare la soddisfazione dei familiari delle ospiti.

### **Aspetti strutturali**

#### **Spazi**

Gli spazi della Residenza Protetta, seppure di per sé già adeguati, sono oggetto di miglioramento rispetto ai requisiti posti dal sistema di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento definito dalla Regione Umbria. L'adeguamento strutturale porterà al miglioramento della qualità di vita e della sicurezza degli utenti e dei lavoratori.

### **Aspetti organizzativi**

Gli indicatori e gli standard riferiti alle risorse professionali sono finalizzati alla misurazione dei seguenti aspetti:

- indicatori riferiti all'organico professionale, alla qualificazione del personale e competenze professionali possedute (qualificazione del personale);
- la capacità di accrescere le competenze attraverso l'aggiornamento e lo sviluppo delle professionalità (formazione del personale, n. ore di formazione);
- crediti formativi conseguiti in media all'anno (modello ECM - educazione continua in medicina)

La Residenza Protetta garantisce che il proprio organico di risorse professionali rispetta i parametri definiti dalla Regione Umbria in riferimento al numero e alla qualifica professionale degli operatori con qualche scostamento migliorativo.

### **Aspetti servizio socio-assistenziale**

#### **Valutazione/Pianificazione del servizio**

- Presenza del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per ciascun utente;
- Rivalutazione almeno semestrale del P.A.I. per ciascun utente.

#### **Indicatori riferiti al servizio medico (responsabile sanitario)**

- Disponibilità del servizio negli orari stabiliti;
- giudizio complessivo sulla qualità del servizio medico e di coordinamento sanitario (qualità delle informazioni di tipo medico, qualità del rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità, presenza servizio in orari stabiliti).

#### **Indicatori riferiti al servizio infermieristico**

Giudizio complessivo sulla qualità del servizio infermieristico (qualità delle informazioni di tipo sanitario, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### **Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura**

Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura (informazioni di tipo socioassistenziale, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità, personalizzazione del servizio di assistenza e cura).

#### **Indicatori riferiti al servizio di assistenza sociale**

Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza sociale (disponibilità del servizio negli orari stabiliti, qualità delle informazioni erogate, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### **Indicatori riferiti al servizio di riabilitazione (fisioterapia)**

Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di riabilitazione (personalizzazione del servizio fisioterapico, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### **Indicatori riferiti al servizio di animazione sociale**

Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di animazione sociale (eventi organizzati, partecipazione alle attività di tempo libero, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).



**Indicatori riferiti al servizio di ristorazione**

- Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti;
- indice di rotazione del menù stagionale (numero di volte in cui un menù giornaliero viene ripetuto nel mese);
- diete personalizzate su indicazione del Medico Specialista;
- soddisfazione dell'ospite;
- giudizio complessivo sulla qualità del servizio di ristorazione.

**Indicatori riferiti al servizio pulizia degli ambienti**

Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla pulizia e igiene delle camere e degli spazi comuni.

**Indicatori riferiti al servizio lavanderia e guardaroba**

Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla gestione del servizio di lavanderia e guardaroba.

**Indicatori riferiti ai servizi amministrativi**

Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi amministrativi (qualità delle informazioni ricevute, disponibilità negli orari stabiliti, cortesia).

**Indicatori riferiti agli orari di ingresso ai visitatori**

Giudizio complessivo sugli orari di visita alle ospiti.

**Indicatori riferiti agli spazi esterni**

Giudizio complessivo riferito agli spazi esterni alla Struttura (giardino, veranda, terrazzi).

## **APPENDICE**

**ALLEGATO A**

**MODULO DI SEGNALAZIONE E OSSERVAZIONE**

Il/La sottoscritto/a ..... residente a  
..... in Via/Piazza ..... in qualità di:  
Ospite  Familiare  Volontario  Altro .....  
della Sig.ra .....

- Desidera segnalare alla Direzione della Residenza Protetta quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Il presente modulo può essere spedito al seguente indirizzo "Opera Pia Bartolomei Castori, Via Sportella Marini 44, 06034" FOLIGNO, imbucato nella cassetta della posta o consegnato a mano alla Direttrice della Struttura.