



CARTA DEI SERVIZI

**RESIDENZA PROTETTA
"C.R.A. CASA BENEDETTA"
- SIGILLO -**



P R E M E S S A

La “Carta dei servizi” è il documento con il quale la Residenza Protetta “C.R.A. Casa Benedetta” assume i suoi impegni nei confronti dell’utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste. È un documento dinamico, soggetto a continui aggiornamenti, verifiche, miglioramenti e integrazioni.

Le informazioni contenute in questo documento sono disponibili *per tutti gli utenti in versione aggiornata nell’atrio della Struttura, in bacheca, e presso gli uffici amministrativi della Coop. Fragileforte.*

La Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Casa Benedetta” di Sigillo vuole costituire uno strumento di comunicazione tra Casa Benedetta, gli utenti potenziali ed effettivi, i parenti e tutti gli stakeholder, in una visione trasparente, consapevole e condivisa.

Essa presenta la Struttura, i servizi offerti, il personale impegnato, le modalità e le condizioni di accesso e di permanenza e gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo così agli utenti e alle loro famiglie, di essere informati dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni e, al contempo, permettere anche la partecipazione, a scopo di tutela dei diritti degli utenti e del continuo miglioramento della qualità dei servizi.



Sommario

Sommario

Residenza Protetta “C.R.A. - CASA BENEDETTA”	4
Gestione.....	4
Organigramma Cooperativa FragileForte	4
Direzione	4
LA MISSIONE.....	5
Custodiamo diritti, accogliamo storie, nutriamo legami	5
Organizzazione della Struttura	11
Chi contattare per una visita preventiva alla Struttura	13
LE MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA PROTETTA.....	14
DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN R.P.	16
ELENCO DEGLI INDUMENTI PERSONALI CONSIGLIATI	17
RETTA DI RICOVERO	18
ORARIO VISITE PARENTI.....	21
I SERVIZI EROGATI A CASA BENEDETTA.....	23
FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA PROTETTA	24
COMPITI E FUNZIONI DELLE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA PROTETTA	25
ATTIVITÀ' TIPO DELLA STRUTTURA	27
PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO.....	30
RECLAMI e SEGNALAZIONI.....	31



Residenza Protetta “C.R.A. - CASA BENEDETTA”

Gestione

La Residenza Protetta “C.R.A. Casa Benedetta” è attualmente gestita dalla Cooperativa Sociale Fragileforte, che ha come esclusivo scopo la solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate e svolge la propria attività nei settori dell’assistenza sociale, sociosanitaria, educativa e dell’accoglienza di persone fragili con particolare riferimento alla tutela di anziani in regime residenziale.

Organigramma Cooperativa FragileForte

La Cooperativa Fragileforte che gestisce Casa Benedetta è amministrata da un Consiglio d’Amministrazione composto da cinque membri:

- **Presidente:** Amedeo Eutizi
- **Vicepresidente:** Maria Rita Serva
- **Consigliera:** Elisa Rossi

Direzione

PRESIDENTE

Il dott. Amedeo Eutizi; è il legale rappresentante della Cooperativa.

e-mail: presidenza@fragileforte.it

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA SANITA’

La dott.ssa Maria Rita Serva è la referente della gestione sanitaria, tecnica e la gestione del rischio clinico della Cooperativa.

AMMINISTRAZIONE

Dott. Amedeo Eutizi; supporta la Direzione nell’organizzazione delle risorse umane, nell’analisi economica degli obiettivi aziendali, e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell’azienda.

e-mail: amedeo.eutizi@fragileforte.it

e-mail: amministrazione@fragileforte.it



LA MISSIONE

Custodiamo diritti, accogliamo storie, nutriamo legami

Casa Benedetta nasce nel 1986 con l'obiettivo di favorire e promuovere i diritti, sostenere e rispettare ogni singolo progetto di vita delle persone anziane e più fragili.

OBIETTIVI STRATEGICI DELL'ORGANIZZAZIONE

- **Destinatari:** miglioramento del livello di efficacia delle prestazioni erogate.
- **Committenza:** ottenimento del rinnovo dell'Accreditamento istituzionale per Casa Benedetta da parte della Regione Umbria.
- **Organizzazione:** diffusione della cultura della qualità e introduzione dei criteri organizzativi necessari al funzionamento del sistema qualità

PRINCIPI

I servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei criteri di accreditamento istituzionale e dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995.

Eguaglianza

Ogni persona riceverà i servizi e le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione pubblica

Imparzialità

I comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità



Continuità

La direzione e tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura assicurano la continuità e la regolarità dei servizi, dell'assistenza e delle cure

Partecipazione

All'utente e ai familiari è garantito il diritto all'informazione sia sullo stato di salute dell'ospite che sulle prestazioni/servizi/cure.

La direzione si impegna a recepire suggerimenti e indicazioni forniti anche al fine del miglioramento continuo delle prestazioni, dei servizi e del sistema di qualità applicato

Efficienza e efficacia

I servizi vengono erogati ricercando continuamente il miglior rapporto tra efficienza e efficacia

Privacy

Viene garantito il diritto alla privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101

STANDARD QUALITÀ

La Residenza Protetta ha individuato diversi indicatori di qualità al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate.

In particolare:

rispetto al 100% della pianificazione delle cure sanitarie e dell'igiene della persona;

rispetto al 100% della programmazione del tempo libero;

rispetto al 100% dei piani dell'HACCP;



rispetto al 100% dei programmi di pulizia;

rispetto al 100% dei programmi previsti per le attività ricreative dal lunedì al sabato;

rispetto al 100% del piano di controllo delle attività all'interno della struttura;

100% PAI compilati periodicamente rispetto al n° ospiti.

Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza
 $\leq 10\%$ *

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema qualità.

POLITICA DELLA QUALITA'

La direzione si è dotata di un sistema di gestione per la qualità ponendo il paziente/cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

L'adozione di un sistema qualità è il culmine di un progetto di riorganizzazione interna delle metodologie operative, delle responsabilità del personale e delle procedure, in un percorso aziendale che non rappresenta un punto di arrivo, bensì una tappa nel processo di continuo miglioramento della struttura; il tutto al fine del raggiungimento della soddisfazione dell'Utente/Ospite e degli obiettivi.

La direzione ha inoltre determinato e affrontato i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, partendo dal contesto in cui si opera. Sulla base di quanto emerso si sono colti requisiti e aspettative che sono stati recepiti trasformandoli in obiettivi e indicatori, predisponendo un sistema di gestione appropriato. La nostra



politica è appropriata al contesto analizzato e supporta gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

La nostra missione è quella di farsi carico dei problemi dei pazienti nella loro globalità. Nella nostra realtà l'attività medico specialistica è fortemente integrata con quella riabilitativa, ma anche con quella sociale, di animazione, così come con quella psicologica. Si va così a costituire un unico grande complesso all'interno del quale, proprio per garantire risposte complete ai bisogni, il confine di ogni attività non può permettersi di essere netto e definito, ma necessariamente sfumato e intersecato con quello di tutte le altre.

L'impegno costante, da parte di tutti, è quello di migliorare quanto più possibile lo stato di salute e psico-fisico del paziente, recuperando al massimo le sue condizioni di autonomia o, comunque, tentando di limitare l'ulteriore perdita di funzioni legata alle più diverse condizioni patologiche. Ciò, anche al fine di rendergli possibile, un quanto più ottimale reinserimento nell'ambito sociale e familiare, in caso di dimissione, o per consentirgli una qualità di vita dignitosa e comunque soddisfacente in caso di permanenza presso la struttura.

La Direzione si impegna a garantire a ciascun ospite, nei limiti delle sue condizioni psico-fisiche, il massimo grado di autonomia possibile esaltando gli aspetti relazionali ed umani e garantendo il massimo sostegno psicologico sia attraverso il personale interno ed esterno, sia attraverso il coinvolgimento dei familiari dell'ospite, sia attraverso le collaborazioni con organizzazioni socio culturali e di volontariato.

La direzione intende inoltre lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole e con la partecipazione dei medici, degli infermieri, degli ausiliari e di tutto il personale a vari livelli che forniscono il proprio fondamentale contributo alla salute e al miglioramento della qualità della vita del paziente.

Infine la direzione intende attenersi, nello svolgimento del servizio di assistenza, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino del SSN quali i requisiti organizzativi generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie (D.P.R. 14/01/97),



requisiti organizzativi aggiuntivi stabiliti dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie (D.lgs 502/507 del 92/93) il piano sanitario nazionale, il piano sanitario regionale e tutto quanto previsto dalle norme e leggi che regolano l'accreditamento e le residenze protette.

A tal fine la direzione intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso:

- la ricerca dei più fecondi rapporti umani tra l'ospite e il suo universo circostante con particolare attenzione al ruolo dei familiari;
- l'assistenza sanitaria secondo quanto previsto dalle leggi e norme di riferimento;
- l'assistenza alberghiera personalizzata a livello di dieta per gli ospiti in precarie condizioni di salute e con varianti a richiesta sul menu base per gli ospiti non sottoposti a diete specifiche;
- la valorizzazione massima del grado di autonomia dell'ospite anche attraverso coinvolgimento nelle attività quotidiane della struttura compatibili con le sue condizioni psico-fisiche;
- la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli ospiti, dei loro parenti e, ove opportuno, delle parti interessate;
- la piena centralità del cliente cercando la cooperazione tra le varie figure coinvolte nei processi di erogazione dei servizi;
- La valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all'esterno dell'Istituto;
- La collaborazione con soggetti, pubblici e privati, operanti con analoghe finalità, anche in vista della possibile gestione associata di servizi e presidi, con la finalità della soddisfazione dei bisogni sanitari e socio-sanitari degli ospiti;
- la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- Il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori dell'istituto al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti.
- Il mantenimento di un sistema di gestione adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo conforme alla UNI EN ISO 9001:2015;



- Il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personali, all'ambiente e di tutto ciò che è previsto dal d.lgs 193/07 e s.m.i. (HACCP);
- Il rispetto della sicurezza e la salvaguardia dei lavoratori e del personale esterno durante lo svolgimento delle attività presso la struttura (Dlgs 81/08 e s.m.i.)

Sulla base della politica della qualità vengono definiti annualmente gli obiettivi al fine di monitorare il servizio erogato ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Tra gli obiettivi definiti annualmente dalla direzione con il supporto del direttore sanitario e del personale rientrano:

- **Obiettivi relativi all'assistenza sanitaria;**
- **Obiettivi relativi al miglioramento nella cura della persona;**
- **Obiettivi relativi alla valorizzazione, al mantenimento del grado di autonomia dell'ospite, ove possibile;**
- **Obiettivi relativi alla soddisfazione del cliente/paziente e dei parenti;**
- **Obiettivi relativi al contenimento dei costi e al miglioramento in termini di efficienza;**
- **Obiettivi relativi ai processi di supporto;**
- **Obiettivi relativi ai processi relativi alla gestione del rischio clinico.**

Gli obiettivi e la politica per la qualità verranno portati a conoscenza di tutto il personale da parte della Direzione tramite momenti di incontro affinché vengano compresi e sostenuti al fine dell'attuazione degli stessi e del sistema predisposto.

Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.



Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

1. Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato in particolare quello che coinvolge il paziente/cliente;
2. Coinvolgere il personale nel raggiungimento degli obiettivi;
3. Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami e alla valutazione dei costi.;
4. Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;
5. registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;
6. mettere a disposizione le risorse necessarie;
7. costruire un sistema di informazione con il paziente/cliente puntuale e corretto.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione.

Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità viene nominato il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ), avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento.

Organizzazione della Struttura

La Residenza Protetta "C.R.A. Casa Benedetta" è una struttura residenziale destinata ad accogliere **anziani non autosufficienti**, con esiti di patologie fisiche psichiche e sensoriali miste stabilizzate, non curabili a domicilio ma che non necessitano di specifiche prestazioni sanitarie.

La finalità è quella di offrire ospitalità ed assistenza socio-sanitaria, nonché occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli per il mantenimento e il potenziamento delle funzioni residue, opportunità di attività occupazionali e ricreative nei limiti delle possibilità e delle potenzialità di ognuno; in particolare, fornire prestazioni



specifiche volte al mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute e del benessere dell'anziano.

La R.P. "Casa Benedetta" ha la sua sede operativa in Via Fulgenzio Petrelli 24 a Sigillo (PG), nel centro storico del paese; è di facile accessibilità sia per chi usufruisce di mezzi pubblici che fermano in prossimità di Casa Benedetta, sia per chi utilizza un proprio mezzo di trasporto che può essere parcheggiato vicino all'ingresso o, per situazioni particolari, all'interno stesso della Struttura priva di barriere architettoniche.

I locali sono stati negli ultimi tempi ampliati, ristrutturati e rinnovati nell'impiantistica e negli arredi in osservanza della normativa vigente.

Casa Benedetta, articolata su tre piani, ha una capacità ricettiva di n. 59 posti letto autorizzati e accreditati dalla Regione Umbria, di cui n. 14 posti letto convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale.

I tre piani, individuati dal piano terra al secondo piano rispettivamente con i nomi di Piano Erba, Piano Acquaria, Piano Solare, sono destinati prioritariamente ad Ospiti con crescenti difficoltà di autonomia.

Le camere sono complessivamente 36 di cui:

- 13 camere singole
- 23 camere doppie con letti singoli

Ogni camera è dotata di un bagno interno con doccia; presa TV; WI-Fi pubblica; luce centralizzata e luce di cortesia per ogni letto; campanello di chiamata personale; letto a tre snodi – elettrico; armadio, comodino, tavolino, sedia per ciascun ospite (tutto il mobilio è in materiale ignifugo).

Per ogni piano della Struttura vi è poi un bagno di comunità con vasca/doccia assistita, un locale comune di soggiorno-pranzo dotato di apparecchio TV e utilizzato per le attività ricreative e di animazione.

Nella Residenza Protetta sono inoltre presenti:

- n. 1 ambulatorio medico,
- n. 1 spazio dedicato alla riabilitazione fisioterapica,
- N. 1 spazio protetto dedicato a incontri Ospite-familiari,
- n. 1 locale adibito a camera per il commiato e le onoranze funebri.

La Struttura, infine, è dotata di un ampio giardino esterno che consente di svolgere attività di socializzazione e di animazione nel periodo primavera-estate e comunque consente agli ospiti di permanere fuori protetti da particolari pericoli.



Chi contattare per una visita preventiva alla Struttura

L'accesso alla Residenza Protetta avviene previo appuntamento programmato telefonicamente o tramite e-mail

CENTRALINO 075 917 80 10

Interno 5 (AMMINISTRAZIONE)

dalle 8.30 alle 13.00, dal lunedì al venerdì

www.casabenedettasigillo.it - info@fragileforte.it

INGRESSO VISITE Via Fulgenzio Petrelli, 24

UFFICI AMMINISTRATIVI Piazza Severini, 3

DIRETTRICE SANITARIA Dott.ssa Maria Rita Serva - direzionesanitaria@casabenedettasigillo.it

COORDATRICE INFERMIERISTICA Elisa Rossi - direzione.sigillo@fragileforte.it

RESPONSABILE ASSISTENZIALE Lucio Radicchi - assistenza@casabenedettasigillo.it

Coop. FragileForte Impresa Sociale

Tel. 075/9920402

e-mail: info@fragileforte.it

Pec: amministrazione@pec.fragileforte.it



LE MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA PROTETTA

Tipologia dell'utenza

La Cooperativa FragileForte Impresa Sociale opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, svolgendo la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria a favore di persone anziane non autosufficienti; con questi obiettivi gestisce anche la Residenza Protetta "C.R.A. Casa Benedetta" di Sigillo.

Presso questa Residenza possono essere accolte persone in condizione di totale o parziale non autosufficienza, di norma con più di 65 anni di età e indipendentemente dal sesso e dall'orientamento religioso.

Sono esclusi utenti con tracheostomia, utenti che necessitino di manovre continuative di aspirazione delle alte vie respiratorie, utenti con malattie infettive trasmissibili che mettano a repentaglio la vita di comunità.

La Cooperativa FragileForte si riserva di occupare i posti in libera contrattualizzazione favorendo in via prioritaria, a sua totale discrezionalità, i cittadini residenti nel Comune di Sigillo o nei Comuni vicini della Fascia Appenninica; i familiari, quali genitori, nonni e coniuge, dei soci e dipendenti della Cooperativa stessa.

.

Modalità di richiesta di ospitalità

Il Soggetto interessato o chi ne fa le veci (ad es. un familiare o l'Amministratore di sostegno) inoltra formale richiesta di ammissione, mediante l'utilizzo di apposita modulistica approntata dalla Direzione secondo il sistema organizzativo aziendale, disponibile sul sito internet ma che può essere richiesto direttamente c/o la Struttura o anche via e-mail.

La domanda di ammissione viene acquisita tramite mail o brevi manu e, se la Residenza Protetta ha capacità ricettiva immediata, l'utente viene introdotto con modalità personalizzate e concordate in sede di colloquio con il Coordinatore di Struttura. Gli utenti che non riescono a trovare subito una collocazione vengono inseriti in una lista d'attesa basata sulla data di presentazione della domanda di ammissione ma con priorità alle richieste di ingresso a tempo indeterminato rispetto ad inserimenti temporanei o di sollievo.

L'interessato può sempre richiedere informazioni circa la propria posizione e la previsione dei tempi di attesa.



Accoglienza in Struttura

Non appena si concretizza la disponibilità di posto, la Residenza Protetta comunica telefonicamente o verbalmente all'interessato la possibilità di accoglienza in Struttura. Il familiare è tenuto ad accettare o rifiutare l'ingresso entro 24 ore e a concordare la data di ingresso in Struttura. Qualora entro la data concordata non avvenga l'ingresso, il ricovero si intende non accettato, e il posto, resosi libero, può essere assegnato ad altro richiedente.

Nel caso in cui l'utente, per giustificati motivi, non possa o non voglia entrare nei termini previsti, ma voglia accedere alla Struttura in tempi differenti, rimane in lista di attesa, ma per il posto resosi libero si procede a contattare l'utente successivo in base alla lista d'attesa.

L'ingresso in Struttura avviene previo l'espletamento delle pratiche burocratiche e il parere favorevole del medico della Struttura.

Il ricovero s'intende perfezionato con l'espletamento delle pratiche amministrative presso l'ufficio della Residenza Protetta e la sottoscrizione del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Ogni nuovo ingresso si intende sempre effettuato per un periodo di osservazione, con facoltà della Struttura di dimettere l'ospite nel caso in cui questi, per le sue condizioni fisiche o psichiche, possa non essere compatibile con la permanenza in Residenza Protetta.

Dopo l'inserimento, il Medico di Struttura sottopone il nuovo utente a visita medica e dopo attenta anamnesi per area (medica, infermieristica, assistenziale, fisioterapica e sociale), in una visione olistica multidisciplinare con il contributo di tutte le figure professionali, elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Se non è possibile accogliere l'ospite per mancanza di disponibilità, l'amministrazione provvede ad inserire il nominativo nella Lista di attesa della struttura (**3 M36-P01**) tenendo conto delle seguenti priorità:

- 1) data di consegna della domanda (aspetti cronologici);**
- 2) a parità di cronologia la priorità per i cittadini residenti nel Comune di Sigillo o nei Comuni vicini della Fascia Appenninica; i familiari, quali genitori, nonni e coniuge, dei soci e dipendenti della Cooperativa stessa.**



DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN R.P.

1. DOCUMENTI AMMINISTRATIVI:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera Sanitaria
- Libretto esenzione eventuale assistenza integrativa
- Decreto che attesti l'eventuale interdizione o inabilità dell'ospite o nomina dell'Amministratore di sostegno
- Certificato di residenza
- Estremi per la fatturazione con l'indirizzo a cui spedire la fattura

2. DOCUMENTI SANITARI:

- Tutta la documentazione sanitaria recente in proprio possesso (cartelle cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati specialistici, ecc.);
- Certificato medico da cui risulti che non vi sono malattie infettive in atto e che l'ospite è idoneo alla vita di comunità;
- Certificato del Medico curante con l'elenco dei farmaci e relativa posologia;
- Certificato anamnestico del Medico curante con l'elenco delle patologie in atto e le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari e assenza di malattie infettive trasmissibili note
- Certificato dello stato vaccinale;
- Relazione dell'UVM se in possesso.

Gli Ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket per altre condizioni devono anche presentare (se in loro possesso):

- Attestato di esenzione ticket per patologia;
- Attestato di esenzione ticket per reddito (es. cod. E01);
- Copia del verbale INPS di accertamento dello stato di invalidità civile;
- Copia del verbale INPS di attribuzione dell'indennità di accompagnamento;
- Copia del verbale INPS di riconoscimento dell'handicap grave (L. 104/92);
- Dichiarazione del familiare che usufruisce dei benefici della legge 104/92.



ELENCO DEGLI INDUMENTI PERSONALI CONSIGLIATI PER L'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO

- n. 6 cambi completi (pantaloni, maglia, maglietta intima e calzini) estivi
- n. 6 cambi completi (pantaloni, maglia, maglietta intima e calzini) invernali
- n. 1 giacchino leggero
- n. 1 giacchino invernale
- n. 4 pigiami o camicie da notte
- calzature per interno e per esterno chiuse, comode, congrue, preferibilmente prive di lacci ma con chiusura tipo velcro;
- n. 1 borsa contenente un pigiama, un paio di calzini, una maglietta intima (predisposta per eventuali ricoveri in ospedale)
- pettine, forbicine, spazzolino, dentifricio, contenitore per protesi dentarie e pasticche per pulizia protesi, rasoio e/o lamette da barba

La struttura invita gli ospiti e i loro familiari a **non introdurre oggetti di valore o beni preziosi** all'interno di Casa Benedetta (quali gioielli, somme di denaro rilevanti, dispositivi elettronici costosi, ecc.).

Qualora, per scelta personale, si decidesse di lasciare tali beni presso la struttura, **Casa Benedetta declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti, furti o danneggiamenti**. Si consiglia pertanto di limitare la presenza di oggetti di valore e, ove necessario, di concordare con la Direzione modalità di custodia più sicure.

note

- a) Il lavaggio della biancheria personale di ogni ospite è a carico della struttura;
- b) Privilegiare tute da ginnastica e indumenti comodi;
- c) Gli indumenti devono essere preferibilmente di cotone, misto lana o sintetici, in modo da consentire il lavaggio in lavatrice. Qualora gli ospiti abbiano effetti personali in pura lana, alpaca, cashmere, seta, o in materiali che non possano essere lavati in lavatrice l'Ente non risponde del loro eventuale danneggiamento;
- d) Sarà cura del personale della Residenza Protetta avvisare i parenti qualora si riscontrino problemi inerenti i cambi degli indumenti, in modo che il personale di Casa Benedetta abbia sempre a disposizione gli indumenti necessari per i cambi.
- e) E' consigliabile non portare in Struttura oggetti di valore in quanto, in caso di deterioramento e/o smarrimento, Casa Benedetta non risponde degli eventuali danni.



- f) Non portare biancheria piana, asciugamani, bagnoschiuma e saponi perché forniti dalla Struttura.
- g) La biancheria deve essere tutta contrassegnata con un numero identificativo che verrà stabilito dalla Responsabile della lavanderia. L'applicazione di tale contrassegno può essere fatta in autonomia dal familiare dell'ospite oppure demandata, come prestazione aggiuntiva a pagamento, al servizio di lavanderia.

RETTA DI RICOVERO

Per il soggiorno nella Residenza Protetta "Casa Benedetta" sono previste due diverse tipologie di retta giornaliera:

- **1. Retta privata**, per posti accreditati e contrattualizzati privatamente, che viene stabilita in autonomia dall'Amministrazione di Casa Benedetta nel rispetto delle indicazioni dettate dalla Regione Umbria. Tale retta è a totale carico dell'utente e il suo pagamento decorre dal momento dell'accettazione del posto, che si intende comunque garantito solo dopo il versamento di un deposito cauzionale: qualora entro 3 giorni dall'accettazione non sia pervenuto il bonifico del deposito, il ricovero si intende non accettato, e il posto, considerato libero, potrà essere assegnato ad altro richiedente.

Ad oggi la retta privata è stabilita in **Euro 90,00 giornalieri**

- **2. Una retta convenzionata**, per posti accreditati e convenzionati, autorizzati dal SSR, che viene definita con DGR della Regione Umbria, e posta a carico dell'Ospite per una quota pari al 50% della tariffa stabilita di volta in volta dalla competente UVM/adulti del Distretto Alto Chiascio previa valutazione del fabbisogno assistenziale del singolo Ospite.

Con D.G.R. n. 732 del 28/06/2024, la Regione Umbria ha stabilito per il triennio 2024-2026 delle rette (base e massima) che prevedono un aumento tariffario per ogni anno di valenza dell'accordo, come da tabella riepilogativa sotto riportata.

Anno	Tariffa giornaliera base*)	Quota a carico dell'Ospite
2024	105,74	52,87
2025	113,84	56,92
2026	120,00	60,00



*) Oltre alla tariffa base, la Regione ha stabilito anche una tariffa “massima” che la UVM/ad. Distrettuale, in autonomia, potrà attribuire in casi particolari nei confronti di Ospiti che dovessero presentare un rilevante fabbisogno assistenziale.

Per entrambe le tipologie di retta, **la presa in carico è indifferenziata e comprende l'erogazione dei seguenti servizi:**

- ☐ assistenza alla persona, fornita da operatori OSS qualificati;
- ☐ assistenza medica generica (Medico di Medicina Generale);
- ☐ assistenza infermieristica;
- ☐ attività fisiokinesiterapica (mobilizzazione attiva e passiva);
- ☐ attività di animazione;
- ☐ servizio alberghiero e di ristorazione.

Sono altresì ricompresi:

☐ lavaggio biancheria piana, intima e vestiario (ad eccezione di capi di abbigliamento che richiedano lavaggio a secco); servizi di stireria e rammendatura; riscaldamento invernale e condizionamento estivo.

☐ Trasporti sociali/sanitari con veicolo della Cooperativa;

☐ Gite ludico-ricreative di una giornata;

☐ tutti i farmaci in fascia A e H e tutti i dispositivi sanitari personalizzati in uso agli ospiti, prescritti dal medico curante ed autorizzati dal Distretto;

☐ tutti i presidi e i dispositivi medico-chirurgici, pur non erogabili a carico del SSR ma prescritti dal medico curante perché ritenuti necessari ad una ottimale assistenza sanitaria; vale a dire: i farmaci in fascia C e i parafarmaci.

Servizi extra a titolo oneroso

Tra i servizi offerti dalla Struttura ve ne sono alcuni che non sono ricompresi nella retta e che sono a richiesta e pertanto a totale carico dell'Ospite (previo consenso del familiare di riferimento o Amministratore di sostegno); essi sono:

- ☐ I trasporti sanitari programmati (per accompagnamento a visite specialistiche, per dimissioni e/o trasferimento);
- ☐ Le prestazioni mediche specialistiche e/o di diagnostica strumentale richieste a titolo privato e non erogate dal S.S.R.;



- Eventuali ticket sanitari per visite specialistiche ed esami di laboratorio, se ed in quanto dovuti;
- Prodotti cosmetici in uso autonomo da parte dell'Ospite.
- La struttura garantisce la fornitura dei presidi sanitari essenziali, tra cui i dispositivi per l'incontinenza (es. pannoloni), secondo un piano individuale definito in base alle esigenze cliniche di ciascun ospite.

Eventuali richieste di presidi aggiuntivi rispetto alla quantità assegnata dall'Asl saranno considerate extra e comportano un contributo economico a carico dell'ospite o dei familiari, secondo le tariffe stabilite dalla struttura.

Per tutte le prestazioni e/o forniture di prodotti non incluse nei servizi ordinari, è responsabilità del familiare o dell'amministratore di sostegno provvedere autonomamente al pagamento, all'approvvigionamento e alla consegna presso la Struttura.

In alternativa, qualora la fornitura venga gestita direttamente dalla Struttura, **i relativi costi saranno riportati nella fattura mensile**, con indicazione dettagliata dei beni e servizi erogati.

- Altri servizi offerti dalla Struttura ma espressamente **non inclusi** nella retta:
 - Parrucchiere/Barbiere;
 - Podologo e Logopedista;
 - Prestazioni riabilitative (fisioterapista) post evento acuto, su progetto riabilitativo del Fisiatra e/o prestazioni aggiuntive fisioterapiche richieste dai familiari;
 - Applicazione del contrassegno sui capi di biancheria e sugli indumenti personali dell'ospite, qualora richiesto al servizio lavanderia;
 - Accompagnamento per passeggiate al di fuori della Struttura;
 - Assistenza durante eventuali ricoveri ospedalieri.

Per tutte queste prestazioni il familiare/amministratore di sostegno può provvedere:

- a. in proprio, sia per l'attivazione che per i costi, previa comunicazione alla Struttura;
- b. demandando tale compito alla Struttura che provvederà alla loro attivazione e ad anticipare i relativi costi che verranno poi addebitati sulla prima fattura utile, come specifiche voci, insieme alla retta mensile.



Modalità di pagamento della retta

La retta mensile viene pagata, obbligatoriamente tramite bonifico bancario, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della fattura emessa dalla Cooperativa Fragileforte.

Per tutti, è prevista una cauzione pari ad una mensilità che dovrà essere versata all'atto dell'accettazione del posto e che verrà poi restituita alla cessazione del rapporto contrattuale (dimissione o decesso dell'ospite) previo conguaglio a saldo di quanto dovuto.

Dopo l'ingresso in Struttura, qualora l'Ospite venga successivamente ricoverato in ospedale, la retta giornaliera continua ad essere corrisposta per garantire il mantenimento del posto letto per tutta la durata del ricovero. Tuttavia, l'importo della retta viene ridotto del 30% in caso di retta privata, e del 50% se si tratta di una retta convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale (SSR).

ORARIO VISITE PARENTI

Ogni Ospite di Casa Benedetta può ricevere visite da parte dei familiari **tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 16.00 alle 17.30, con accesso libero per un massimo di due visitatori per Ospite.**

E' opportuno che tali visite non siano comunque d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti.

Per particolari situazioni di natura sanitaria, previa attenta valutazione, il Direttore Sanitario si riserva di apportare variazioni all'orario o autorizzare accessi con modalità diversificate.

Piano Assistenza Individualizzato (P.A.I.)

Nei giorni successivi all'ingresso in Struttura, viene redatta la pianificazione degli interventi assistenziali (PAI); nel corso della permanenza in Struttura l'Ospite viene rivalutato periodicamente (almeno ogni 180 giorni) da una Equipe multidisciplinare con eventuale adeguamento del PAI alle nuove condizioni cliniche.



Interruzione del contratto di accoglienza Dimissioni Volontarie

Il contratto di accoglienza in Struttura può cessare per:

1. dimissioni volontarie: le modalità di dimissione volontarie di un Ospite sono da concordare con la Direzione, con un preavviso scritto di almeno 15 giorni effettivi o corrisposti in denaro, per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

2. qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- ✓ ritardo all'ingresso superiore a 10 giorni rispetto alla data concordata;
- ✓ insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- ✓ nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o di bevanda o cibo, o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- ✓ deterioramento del rapporto fiduciario tra l'ospite (e/o il suo familiare) e l'équipe del reparto, ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile;
- ✓ nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la Struttura non sia in grado di garantire;
- ✓ impossibilità a qualsiasi titolo, da parte della Struttura, di continuare ad erogare le prestazioni oggetto del contratto.



I SERVIZI EROGATI A CASA BENEDETTA **(descrizione delle attività)**

Gli obiettivi principali della Residenza Protetta possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale
- Ricerca di ottimali livelli di salute e mantenimento delle abilità e della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del Personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale

Alla luce degli obiettivi sopra esposti ad ogni ospite vengono garantiti:

- **l'assistenza medica** (h24 grazie ad un servizio di continuità assistenziale),
- **l'assistenza infermieristica, il servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria**
- **l'assistenza socio-sanitaria: il servizio di assistenza alla persona** erogato è direttamente proporzionato al grado di autonomia dell'individuo ed è fornito dal personale infermieristico e socio sanitario, seguendo le indicazioni definite nei Piani di Assistenza Individualizzata (PAI).
- **L'attività di animazione:** gli ospiti sono coinvolti in attività di animazione, con lo scopo di favorire i rapporti interpersonali e di proporre attività ricreative-culturali corrispondenti ai loro reali bisogni.
- **L'assistenza religiosa:** nel rispetto dell'orientamento religioso di ciascun Ospite Casa Benedetta si adopera per l'assistenza spirituale almeno una volta al mese e in occasione delle principali festività religiose.
- **L'attività di volontariato:** Casa Benedetta favorisce l'attività di volontariato da parte di singoli e di Associazioni all'interno della propria Struttura volta a sostegno ed integrazione dei servizi normalmente erogati.
- **Il servizio di ristorazione:** assicurato direttamente dalla Struttura, prevede un menù diversificato a seconda della stagione e con variazione giornaliera. Su prescrizione medica, per specifiche patologie, si provvede alla preparazione di diete speciali personalizzate.
- **I servizi alberghieri:** ad ogni ospite vengono inoltre garantiti i servizi di guardaroba, lavanderia, e stireria.



FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA PROTETTA

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area sanitaria, all'area socio-sanitaria, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

Gli Operatori dell'Area sanitaria sono:

- **Il Direttore Sanitario;**
- **Due Medici Coadiutori;**
- **Il Medico di medicina generale di libera scelta dell'Ospite;**
- **Il Coordinatore dei servizi infermieristici e ausiliari;**
- **n. 5 Infermieri professionali;**
- **n. 1 Fisioterapista.**

Gli Operatori dell'Area socio-sanitaria sono:

- **Il Coordinatore dei servizi assistenziali;**
- **n. 20 Operatori Socio Sanitari (OSS);**
- **n. 3 Animatori;**

Gli Operatori dell'Area dei Servizi Generali sono:

- **n. 1 Guardarobiera;**
- **n. 4 Addette alla cucina;**
- **n. 2 Addette alle pulizie.**
- **n. 1 responsabile della manutenzione**

Gli operatori dell'Area amministrativa sono:

- **n. 1 Responsabile Amministrativo**
- **n. 1 Responsabile segreteria**
- **n. 1 Segretaria**



COMPITI E FUNZIONI DELLE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA PROTETTA

AREA SANITARIA

IL SERVIZIO MEDICO:

a. per le prestazioni ordinarie programmate e/o di urgenza differibile, il servizio medico è assicurato a chiamata, quotidianamente:

- **dal Medico di Medicina Generale** di libera scelta dell'Ospite, nelle ore diurne dal lunedì al venerdì;

- **dal Servizio di Continuità Assistenziale**, nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi;

b. per le situazioni di urgenza non differibile/emergenza, il servizio medico è assicurato a chiamata **dal Servizio di emergenza sanitaria 118**, attivo h/24 sette giorni su sette.

c. per la valutazione periodica il servizio medico è assicurato dai **due medici specialisti della Struttura** che hanno il compito principale di comprendere-valutare la situazione globale delle condizioni cliniche dell'ospite con il fine di sorvegliare sulla sua salute e relazionarsi con il MMG e con tutti coloro che, da medici a paramedici, vengono in contatto con gli ospiti.

Coordinatore dei servizi infermieristici ed assistenziali

Coordina le attività degli infermieri e degli OSS, predispone i turni di lavoro, vigila sull'andamento dei servizi.

Infermiere professionale

Identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi per soddisfarli e pianificarli, gestisce e valuta gli interventi assistenziali infermieristici.

Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi infermieristici necessari (medicazioni, iniezioni, flebo, prelievi, ecc...).

Fisioterapista

Attua interventi sulla sfera psicomotoria dell'anziano, riguardanti la specificità dell'area riabilitativa, ma anche dell'area sociale per il mantenimento di un contatto reale e di continuo scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.



AREA SOCIO-SANITARIA

Operatore Socio sanitario (OSS)

E' presente 24 ore su 24. Le sue attività sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e rientrano nelle seguenti tre aree tipologiche:

- assistenza diretta alla persona ed aiuto domestico alberghiero
- intervento igienico sanitario di carattere sociale
- attività di supporto e di integrazione nel contesto organizzativo dei servizi e di collaborazione con il personale sanitario e sociale

Animatore:

E' l'operatore che facilita le relazioni della persona anziana con l'ambiente circostante, il compagno o la compagna di camera, prevenendo l'insorgenza di situazioni conflittuali e di isolamento; interviene nella quotidianità a sollievo degli stati temporanei di disagio, anche in ambito preventivo, con attività di ascolto e di mediazione.



ATTIVITÀ' TIPO DELLA STRUTTURA

Dalle h. 6,00 alle h. 8,30

- Cure igieniche ed alzata degli Ospiti
- Cure igieniche e rifacimento del letto per gli ospiti allettati
- rilevazione dei parametri vitali e medicazioni dalle ore 7,00 alle ore 8,30.

Dalle h. 8,30 alle h. 11,30

- pulizia delle stanze, dei bagni e degli spazi comuni.

Dalle h. 8,30 alle ore 9,30

- colazione in salone per gli ospiti alzati ed in stanza per gli ospiti allettati
- somministrazione della terapia.

A partire dalle h. 9,30 inizio delle attività della giornata:

- Attività di animazione con uscite in giardino ove possibile o momenti di lettura o intrattenimento con finalità ludico-ricreative.
- Deambulazione assistita
- Attività fisioterapiche individuali

Dalle h. 11,30 alle h. 12,00

- Somministrazione della terapia

Dalle h. 12,00 alle h. 13,00

- Pranzo in Sala da pranzo per gli ospiti alzati ed in stanza per gli ospiti allettati

Dalle h. 13,00 alle h. 13,30

- Riordino del salone

Dalle h. 13,30 alle h. 15,00

- Riposo pomeridiano a letto o in poltrona

Dalle h. 15,00 alle h. 17,30

- Alzata ospiti dal riposo pomeridiano
- Deambulazione assistita
- Attività di fisiochinesiterapia
- Attività di animazione

Dalle h. 18,00 alle h. 19,00

- Cena

Dalle h. 19,00 alle h. 22,00

- pulizia del salone dopo la cena
- gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie stanze e preparati per la notte.

Dalle h. 22,00 alle h. 6,00

- sorveglianza notturna

La scansione della giornata, così come sopra definita non rappresenta un vincolo organizzativo assoluto, ma esclusivamente una indicazione di massima per trasmettere i ritmi di base della vita quotidiana, che saranno adattati di giorno in giorno alle esigenze specifiche degli Ospiti.



DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Regole di vita comunitaria

Le norme di vita comunitaria che la permanenza presso il C.R.A. Casa Benedetta comporta sono le seguenti:

- osservare le regole d'igiene personale, dell'ambiente e della pulizia delle proprie cose;
- avere cura dei locali, degli impianti e delle apparecchiature del C.R.A.;
- non introdurre nel C.R.A. oggetti che possono costituire pericolo o molestia;
- segnalare all'Ufficio amministrativo l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche (è vietata la riparazione delle stesse da parte di persone non autorizzate);
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona autorizzata dalla Direzione generale, di entrare nella camera per provvedere a controlli e riparazioni.

Comportamenti e rapporti interpersonali

Il Personale ha il dovere di tenere con gli Ospiti del C.R.A. un comportamento di rispetto e comprensione umana.

Al Personale è fatto divieto di accettare mance da Ospiti, Delegati o familiari.

L'Ospite non deve e non può chiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio, e non deve fare pressioni sul Personale stesso per ottenere prestazioni personalizzate e non previste dal presente Regolamento.

E' in ogni caso vietato all'Ospite di compiere atti e tenere comportamenti che possano recare molestia agli altri Ospiti del C.R.A. Ogni necessità diversa da quelle previste dal Regolamento, deve essere segnalata alla Direzione Generale, così come a questa possono essere rivolti eventuali reclami.



Diritti e doveri degli Ospiti

L'Ospite ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà, della dignità della persona, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza. Gli Ospiti, i loro familiari e/o i loro rappresentanti legali, nonché le persone da esse delegate, hanno diritto, altresì, a ricevere un'informazione comprensibile, continuamente aggiornata, sul trattamento sanitario effettuato, sui tempi di esecuzione, sui rischi connessi, su eventuali variazioni del programma terapeutico, sulle previsioni di evoluzione del quadro patologico e sui prevedibili tempi di permanenza.

E' vietato disturbare i vicini con apparecchiature elettroacustiche, tenendone il volume alto. I televisori od altre apparecchiature posti nei soggiorni comuni devono essere manovrati solo dal Personale, che si renderà disponibile per l'uso.

Nella zona delle camere ogni Ospite è tenuto ad osservare il massimo silenzio dalle ore 21:30 alle ore 6:30.

Gli Ospiti possono recarsi all'esterno della Struttura sempreché le condizioni psicofisiche lo consentano, previa autorizzazione del Responsabile di Struttura, e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte dei familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza e/o volontari.

Durante l'assenza, Casa Benedetta non ha alcuna responsabilità sull'Ospite, salvo che questa sia motivata da necessità assistenziali e pertanto l'Ospite sia accompagnato da Personale individuato dal Responsabile di Struttura e/o dal Direttore Sanitario.

Gli Ospiti hanno diritto di richiedere che venga loro assicurata la presenza del proprio medico di fiducia, il cui accesso alla Struttura deve essere in ogni forma favorito. Devono essere inoltre facilitati i contatti degli Ospiti con parenti ed amici, nel rispetto delle norme generali che regolano l'accesso al pubblico alle Strutture.

L'Ospite è tenuto ad osservare il presente Regolamento, a portare rispetto al Personale, a non procurare fastidi o disagi agli altri Ospiti. Dalla Struttura non potrà essere asportato



alcun genere di materiale. L'Ospite è responsabile di eventuali danni direttamente arrecati agli arredi e agli immobili della Struttura.

PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Attesa l'assoluta priorità data dalla Direzione dell'Ente al miglioramento della qualità dei servizi offerti, sono in corso di realizzazione progetti:

- di ammodernamento tecnologico e strutturale della Residenza;
- di formazione del personale;
- di adozione di modelli organizzativi flessibili in grado di massimizzare efficienza, efficacia ed economicità.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO

Obiettivo di Casa Benedetta è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli Ospiti. A tal fine, annualmente, viene proposto a Ospiti, parenti e operatori, un questionario di soddisfazione che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

I risultati vengono elaborati in forma statistica e valutati dalla Direzione per riesaminare i dati al fine di un miglioramento continuo.



RECLAMI e SEGNALAZIONI

Presso la Residenza Protetta è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami e di eventuali suggerimenti.

Reclami e segnalazioni devono essere presentati alla Residenza Protetta o all'indirizzo mail: **info@fragileforte.it**

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dalla Residenza Protetta.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati.
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, oppure consegnati a mano all'ufficio amministrativo di Casa Benedetta o all'ufficio amministrativo della Cooperativa Fragileforte.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, utilizzando l'allegato modulo, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.



I tempi di risposta per la consegna della cartella clinica sono di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. I tempi di risposta per la consegna della cartella clinica sono di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. E' previsto un contributo di € 30,00.



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente a _____ in via _____ n. _____

n. telefono _____ in qualità di

☐ ospite della Residenza Protetta

☐ _____ (grado di parentela) dell'Ospite Sig./ra _____

desidera evidenziare alla Direzione della Residenza Protetta Casa Benedetta
(esprimere l'oggetto della segnalazione):

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi del regolamento (UE) n. 2016/679 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____



FRAGILEFORTE
esperienze d'aiuto

sede legale: Via Benedetto Croce, snc, 06024 Gubbio (PG)
075 992 0402 www.fragileforte.it
info@fragileforte.it **PEC:** amministrazione@pec.fragileforte.it