

FONTENUOVO
Residenze di Ospitalità per Anziani
Fondazione O.N.L.U.S.

Carta dei Servizi

Residenza Protetta
"Casa di Accoglienza Maria Immacolata"



Marzo 2010

Via Torino, 1
06055 Marsciano (PG)
Uffici Amministrazione: tel. **075/5722345**; Fax **075/5722347**
Centralino (con interni) tel. **075/8741575**
e-mail: segreteria@fontenuovo.191.it
sito internet: www.fontenuovo.it

INDICE

Introduzione

Sezione prima - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

- 1.1 Introduzione
- 1.2 Cenni storici
- 1.3 Finalità e obiettivi
- 1.4 Struttura organizzativa
- 1.5 Strutture della Fondazione
- 1.6 Procedure di ingresso in Residenza Protetta
 - 1.6.1 Come si accede al servizio
 - 1.6.2 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso
 - 1.6.3 Accoglienza
- 1.7 Risorse umane
- 1.8 Rapporti di convenzione
- 1.9 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

Sezione seconda - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

- 2.1 Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi
- 2.2 I servizi agli ospiti: informazioni generali
 - 2.2.1 Il lavoro di équipe multidisciplinare
 - 2.2.2 Piani di assistenza Individuali – U.V.O.
 - 2.2.3 Assistenza tutelare e infermieristica
 - 2.2.4 Equipe medica
 - 2.2.5 Medicina generale
 - 2.2.6 Medicina specialistica geriatrica
 - 2.2.7 Riabilitazione
 - 2.2.8 Assistenza sociale
 - 2.2.9 Attività di animazione
 - 2.2.10 Attività di intervento psicologico
 - 2.2.11 Assistenza spirituale
 - 2.2.12 Servizi vari
- 2.3 Familiari
- 2.4 Volontariato

Sezione terza - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

- 3.1 Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità

Sezione quarta - ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Sezione quinta - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

Sezione sesta - TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- 6.1 Regolamento per la tutela degli ospiti
- 6.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

Sezione settima -CONCLUSIONI

NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI

APPENDICE

Modulo di segnalazione ed osservazione (Allegato A)

1^ edizione: Settembre 1999
2^ edizione: Agosto 2001
3^ edizione: Ottobre 2004
4^ edizione: Gennaio 2007
5^ edizione: Luglio 2007
6^ edizione: Luglio 2008
7^ edizione: Marzo 2010

Tutti i diritti riservati.

Vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo effettuata, se non previa autorizzazione della Fondazione.

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 prevedeva 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.

Ma cos'è la *Carta dei Servizi* in ambito socio – sanitario?

E' quel documento di presentazione dell'attività di una Istituzione o Ente (pubblico o privato), dei servizi offerti agli utenti, dei tempi e degli strumenti di realizzazione nonché degli impegni che si assume nel processo di miglioramento della qualità di erogazione dei servizi.

La *Carta dei Servizi*, inoltre, è volta a qualificare i rapporti con i cittadini, ad assicurare attraverso la cultura della comunicazione, la partecipazione attiva delle persone e delle famiglie finalizzata a migliorare la qualità dei servizi, a monitorare il gradimento da parte degli utenti.

La *Carta dei Servizi*, infine, è finalizzata ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti, delineando un sistema di garanzie legato a quegli aspetti più specificatamente connessi agli standard di qualità dei servizi offerti.

La Fondazione Fontenuovo Residenze di Ospitalità per Anziani (Ente *non profit* del Privato sociale) ha fin dal settembre 1999 pubblicato e divulgato una prima edizione della *Carta dei Servizi*.

Nel dicembre 2005 la Fondazione ha iniziato il percorso di Accredimento Istituzionale delle Strutture socio-sanitarie per lo sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità, che dopo i passaggi previsti – PRE AUDIT e AUDIT – ha portato all'Accreditamento della Residenza di Marsciano, conseguito in data 1 luglio 2009.

Si ringraziano, pertanto, quanti hanno partecipato, con il loro apporto, all'aggiornamento e alla stesura di questa settima edizione della *Carta dei Servizi* che offre una garanzia e una tranquillità agli ospiti e ai loro familiari per la trasparenza e l'affidabilità dei servizi offerti dalle nostre Strutture.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
(prof. Orfeo Ambrosi)

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

1.1 Introduzione

La "Carta dei Servizi" è il risultato del confronto e della riflessione scaturita tra i diversi soggetti coinvolti nella gestione dell'assistenza per fornire all'anziano le informazioni relative alla Residenza Protetta "Casa di Accoglienza M. Immacolata" in un'ottica di partecipazione all'erogazione dei servizi. E' infatti attraverso uno stile di trasparenza che si rende possibile la partecipazione attiva volta ad una continua crescita della qualità della vita.

Al centro dell'attenzione della Fondazione poniamo l'**anziano** come "**soggetto attivo**", coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone il valore, il rispetto e la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza. Questo principio che guida la Fondazione è uno stimolo per presentare una Carta dei Servizi il più possibile aderente alla realtà e intesa come strumento strategico e flessibile che stimoli le diverse parti in gioco ad una crescita della qualità della vita.

Auspichiamo che a questo processo intervengano tutti i soggetti: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e sindacati con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

La stesura della Carta rende così possibile attivare un percorso di verifica dei programmi descritti al fine di valutarne l'effettiva realizzazione e il livello di soddisfazione dell'ospite.

Si renderà pertanto utile - a scadenze periodiche - monitorare con appositi incontri e questionari il gradimento dei servizi erogati.

La Residenza sarà pronta a rispondere all'esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell'anziano.

1.2 Cenni storici

Le origini dell'opera di Fontenuovo risalgono al 1885 da un'iniziativa della Chiesa perugina e della città di Perugia a seguito di un fatto di cronaca (il ritrovamento di un uomo morto di stenti nei pressi di piazza d'Armi) e grazie al contributo iniziale di papa Leone XIII°, già vescovo di Perugia per 32 anni, con lo scopo di assistere i "poveri economicamente ed i soli della città".

Per tale motivo, la popolazione perugina ha, sin dalle origini, sostenuto quest'opera attraverso il volontariato e la beneficenza sia in denaro che in natura, consentendone, nel corso degli anni, lo sviluppo strutturale e il raggiungimento di un elevato standard assistenziale.

Nel 1985, dopo cento anni di attività, le Piccole Sorelle dei Poveri cedono l'intera attività alla Diocesi di Perugia - Città della Pieve, che tramite la "Confraternita del Santo Anello nella Cattedrale" di Perugia e per volontà del vescovo Cesare Pagani, prosegue l'attività di accoglienza ed assistenza agli anziani con la direzione delle Suore della Sacra Famiglia di Spoleto.

Dal settembre 1998, il Fontenuovo si è costituito come Fondazione denominandosi "*Fontenuovo-Residenze di Ospitalità per Anziani - Fondazione O.N.L.U.S.*" qualificandosi quindi come ente senza scopo di lucro e di utilità sociale.

Dal settembre 1999, entra a far parte della Fondazione la "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" di Marsciano - di proprietà della parrocchia S Giovanni Battista e gestita direttamente dalla Fondazione.

1.3 Finalità e obiettivi

La Fondazione Fontenuovo, attraverso la Residenza di Marsciano si prefigge lo scopo di offrire alle persone svantaggiate, in particolare agli anziani (singoli e coppie che vengono a trovarsi in difficoltà per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari) un'assistenza socio-sanitaria adeguata per vivere in serenità gli ultimi anni della vita.

Dal settembre 2003, la Residenza è autorizzata dalla Regione Umbria a svolgere attività di residenzialità protetta per anziani non autosufficienti, in regime convenzionato con la USL n. 2. Dal luglio 2009 ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale.

Pertanto, la Fondazione con la sua presenza sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo l'assistenza, sempre più qualificata sul piano dei servizi, e il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana.

1.4 Struttura organizzativa

La Fondazione è rappresentata legalmente dal Presidente del **Comitato Direttivo e di Controllo** (C.D.C.), che è costituito da:

- a) **Vicario generale** o da **delegato** (o Vicario) **diocesano per l'economia** o dall'**Economo** della Diocesi di Perugia-Città della Pieve su designazione dell'Arcivescovo (mons. Augusto Panzanelli)
- b) **altri due membri** designati dall'Arcivescovo (Ricci mons. Giuseppe, Franchi avv. Carlo Alberto)

Il compito principale del C.D.C. è quello di eleggere il Consiglio di Amministrazione, di formulare le linee-guida del suo operato e di controllarne l'attuazione.

- Il **Consiglio di Amministrazione** gestisce la Fondazione ed è costituito da un **Presidente** e da un **minimo di 4 ad un massimo di 8 membri**, di cui uno rappresenta la Diocesi ed un altro è il Direttore di ogni Residenza della Fondazione.
Attualmente ne fanno parte i seguenti Consiglieri:

1.	AMBROSI prof. Orfeo (Presidente)
2.	GATTI avv. Gerardo (Vice Presidente)
3.	STOPPINI dott. Pasquale (Consigliere e Direttore della Residenza di Perugia)
4.	ORTICA mons. Pietro (Consigliere e Segretario)
5.	CORGNA mons. don Silvio (Consigliere e Direttore della Residenza di Marsciano)

- La **Direzione** di Residenza è affidata a don Silvio Corgna.
- Il **Servizio Amministrativo** della Fondazione è responsabile della gestione amministrativa e tecnica delle Strutture della Fondazione a supporto della Presidenza del Consiglio di Amministrazione. Direttore del Servizio Amministrativo è il dott. Stefano Aquinardi.
- La **Direzione Sanitaria** della Fondazione è affidata alla d.ssa Simonetta Cesarini, Medico specialista in Geriatria, Responsabile delle modalità assistenziali e della cura personalizzata degli anziani.....

1.5 Strutture della Fondazione

La Fondazione esplica la sua attività attraverso un' accoglienza residenziale per anziani parzialmente e totalmente non autonomi con le **Residenze Protette** (convenzionate con l'Azienda USL n. 2):

- **"Fontenuovo"**, sede legale della Fondazione, sita in Via Enrico dal Pozzo, 61 a Perugia; è organizzata in quattro nuclei con ricettività di 84 posti letto (di cui 80 convenzionati con la ASL del Perugino e 4 privati);
- **"Casa di Accoglienza Maria Immacolata"** con sede a Marsciano (PG) in Via Torino, 1; organizzata in un solo nucleo con ricettività di 30 posti letto (in parte convenzionati con la ASL del Perugino e in parte con la ASL della Media Valle del Tevere);

e un'accoglienza diurna per anziani autonomi attraverso

- **"Casa di Quartiere S. Anna"**, in convenzione con il Comune di Perugia, con sede in Perugia, Via Fonti Coperte, 38/d per 20-25 posti.

1.6 Procedure di ingresso in Residenza Protetta

L'anziano/a che richiede una ospitalità presso la Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" è invitato/a ad **attivare il percorso di ingresso**.

Le fasi di tale percorso sono le seguenti:

- **contatto con il Servizio Sociale competente** per l'eventuale attivazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del territorio al fine di definire il grado di non autosufficienza e l'inserimento in lista di attesa; non è ammesso l'inserimento di anziano in Residenza Protetta se non previa valutazione della U.V.G. della ASL competente per territorio e successiva autorizzazione all'ingresso da parte della ASL stessa.
- **inoltrato di domanda di ingresso presso gli Uffici della Fondazione** in Via Enrico dal Pozzo, 61 a Perugia (allegando la documentazione richiesta);
- **comunicazione da parte degli Uffici competenti della ASL del/i nominativo/i in lista di attesa autorizzato/i all'ingresso;**
- **contatto da parte dell'équipe sociosanitaria della Residenza Protetta** per un incontro di valutazione della persona anziana (anche con visita domiciliare se necessaria) al fine di conoscerne i bisogni, le motivazioni di ingresso e il grado di non autosufficienza finalizzati alla programmazione degli ingressi per nucleo funzionale;
- **convocazione dell'anziano e/o dei familiari** per la definizione del contratto di ingresso e la consegna della documentazione allegata;
- **definizione della data e orario di ingresso dell'ospite** previo rilascio di autorizzazione da parte della ASL competente e **ingresso in Residenza Protetta**.

1.6.1 Come si accede al servizio

L'anziano/a che necessita di inserimento in Residenza Protetta, è invitato/a a presentarsi per un **colloquio**, personalmente o tramite persona di riferimento, presso gli Uffici della Fondazione per illustrare la situazione di bisogno.

In tale occasione, l'anziano o chi per lui sarà informato, sui servizi offerti, sulle rette applicate, sull'iter di valutazione socio-sanitaria da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica competente per territorio e sulle modalità di ingresso.

In merito alla tariffa applicata, questa è fissata dalla Regione Umbria e riconosciuta nell'accordo convenzionale tra la ASL e la Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata".

Nel corso del colloquio, sarà consegnato il regolamento di ospitalità, la carta dei servizi e la modulistica per l'inoltrato della **domanda**.

L'orario di accesso al pubblico agli Uffici è fissato nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al sabato	dalle ore 08.00 alle ore 14.00
mercoledì e giovedì	dalle ore 15.00 alle ore 17.00

5.2 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso

I criteri di valutazione di ingresso sono definiti dalla ASL secondo l'urgenza e le condizioni di necessità dell'anziano concordando con la Residenza le priorità e le relative modalità di inserimento.

5.2 Accoglienza

L'**accoglienza** in Residenza Protetta è un momento estremamente importante per la conoscenza della storia dell'ospite, delle relazioni familiari, delle condizioni psico-fisiche e delle problematiche assistenziali.

Pertanto, al momento dell'ingresso in Residenza e alla presenza dei familiari, l'équipe multidisciplinare interessata per nucleo, sarà puntualmente presente ad accogliere l'ospite e provvederà ad effettuare la **valutazione iniziale** per definire i primi obiettivi assistenziali al fine di favorire l'inserimento dell'ospite nella Struttura. Il periodo iniziale di permanenza in Residenza (fino a 45 giorni) è periodo sperimentale.

1.7 Risorse umane

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale sia dipendente che in collaborazione o autonomo.

In termini numerici, al 01/01/2010, risultano presenti n. 36 figure professionali articolate come segue:

Figure professionali	Unità numeriche
Responsabile Amministrativo	n. 01
Addetto Contabilità e Bilancio	n. 01
Segretarie	n. 02
Responsabile Sanitario	n. 01
Medico Geriatra	n. 01
Medico di Medicina Generale	n. 01
Coordinatore Attività Infermieristica	n. 01
Infermieri professionali	n. 04
Coordinatore di Nucleo	n. 01
Operatore Socio-Sanitario	n. 02
Operatori Socio-Assistenziali	n. 12
Animatori Professionali	n. 02
Fisioterapisti	n. 01
Psicologo	n. 01
Addetti alla stireria/lavanderia	n. 01
Cuochi	n. 03
Musicista	n. 01
TOTALE	n. 36

Tabella n. 1 – Personale al 01/01/2010

1.8 Rapporti di convenzione

Da alcuni anni, rispondendo a richieste avanzate da enti e associazioni, la Fondazione sottoscrive accordi e convenzioni per il coordinamento, la gestione e la supervisione di tirocini e stages con svolgimento presso le Residenze della Fondazione. La Fondazione gestisce tirocini/stage per conto di università, agenzie formative accreditate o altri enti (Comune, Ministero di Grazie e Giustizia):

- Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche
- Corso di Laurea in Scienze della Formazione
- Corso di qualifica per Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)
- Corso di Laurea in Podologia

La Fondazione mette, quindi, a disposizione proprio personale specializzato per il coordinamento e la supervisione dei tirocini e degli stages.

Inoltre la Fondazione predispone progetti di Servizio Civile per giovani volontari in convenzione con l'Ufficio Nazionale di Servizio Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, essendo ente accreditato.

1.9 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Fondazione assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni) garantendo prestazioni socio-assistenziali, di servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione in rapporto di convenzione con l'Azienda USL competente.

Le persone anziane in attesa di ingresso sono sottoposte a valutazione dall'Unità di Valutazione geriatrica distrettuale di competenza che produce idonea scheda di valutazione da cui si deduce il profilo di autonomia.

Sezione seconda

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1. Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi

La Residenza, è ubicata nella piazza della Parrocchia di S. Giovanni Battista all'interno del centro storico di Marsciano (in Via Torino, fiancheggiando il lato destro del fabbricato) in immobile di proprietà della parrocchia. E' inserita nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio (a breve distanza dal Pronto Soccorso dell'Ospedale locale e dal Poliambulatorio USL).

La Residenza ha una ricettività di **30 posti letto** (vedi Tabella) ed articolata in camere di 1, 2 posti letto e dispone di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche quelli particolarmente attrezzati e destinati agli anziani totalmente non autonomi.

Le camere, la sala da pranzo ed il soggiorno sono arredati in modo accogliente e confortevole. L'arredamento delle camere - simile nell'aspetto a quello di un'abitazione - consiste nella dotazione ad ogni ospite di un armadio, di cassetti, di piani e/o scaffali per gli oggetti personali, di un letto, di un comodino, di una poltrona e/o di una sedia.

	<i>Camere doppie</i>	<i>Camere singole</i>	<i>Totale</i>
	<i>12</i>	<i>6</i>	<i>18</i>
<i>Posti letto per camera</i>	<i>24</i>	<i>6</i>	<i>30</i>

Tabella n. 2 - Ricettività e tipologia di camere

Dispone dei seguenti **spazi comuni** interni:

- ambulatorio medico/infermieristico
- palestra per riabilitazione funzionale
- camera mortuaria
- cucina centrale con locali accessori
- direzione con centralino telefonico
- locale per parrucchieria
- lavanderia e stireria
- sala da pranzo
- sale polivalenti (per ricreazione, sala tv e animazione sociale)

La Residenza gode, inoltre, di due ampie terrazze, ombreggiate in estate, munite di panchine e tavolini per favorire la socializzazione.

2.2 I servizi agli ospiti: informazioni generali

La "Casa di Accoglienza M. Immacolata", impegnata nell'assistenza e nella cura degli anziani non autosufficienti, è costantemente attenta ai mutati bisogni, attraverso conoscenze che la Fondazione ha acquisito negli anni nel settore medico, ambientale, strumentale, occupazionale, sociale, della sicurezza, ed altro.

In particolare, indirizza le proprie risorse al potenziamento dei servizi in una logica di prevenzione della disabilità e di mantenimento della capacità residua attraverso una logica di promozione della persona nella sua individualità.

Ciò grazie ad una formazione permanente del personale, alla promozione delle attività sociali, riabilitative e ricreative, all'implementazione di progetti nell'ambito del benessere psicosociale ed assistenziale.

I servizi attualmente erogati (coperti dalla retta e senza quote extra) comprendono:

- medicina generale (in convenzione USL)
- medicina specialistica geriatrica
- assistenza infermieristica
- fisioterapia individuale, attività motoria di gruppo e terapia occupazionale
- supporto psicologico
- attività di animazione
- assistenza tutelare

- assistenza sociale
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione e alberghiero completo
- parrucchieria uomo e donna
- podologia

2.2.1 Il lavoro di équipe multidisciplinare

Siamo convinti che per affrontare il quadro complesso della non autosufficienza dell'anziano data dall'interazione di più aree critiche (fisiche, mentali, ambientali, affettive) che spesso si sovrappongono, non basti un'unica risposta ma sia necessaria la collaborazione tra le diverse professionalità presenti in Struttura.

Perciò base della nostra assistenza è il lavoro svolto in équipe; strumento proprio è la **valutazione multidimensionale** capace di rispondere alle complesse problematiche dell'anziano fragile.

Con il termine valutazione multidimensionale si intende una "valutazione nella quale i numerosi problemi della persona anziana vengono riconosciuti, descritti e spiegati, quando possibile e inquadrati le risorse assistenziali e le potenzialità residue, definito il bisogno di servizi e messo a punto un piano coordinato di cura specifico ed orientato per problemi (National Institute of Health 1987)".

La Valutazione Multidimensionale è basata sul sistema VAOR-RUG, strumento di seconda generazione validato, in grado di permettere all'équipe multidisciplinare la costruzione di un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) per poter meglio rispondere ai bisogni sanitari e alla fragilità propria di ogni persona accolta.

Lo strumento di valutazione VAOR-RUG permette l'immissione dei dati in cartella computerizzata e la loro rielaborazione con l'evidenziazione delle aree critiche sulle quali focalizzare l'intervento, teso al recupero delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita.

L'équipe multidisciplinare è costituita da: Direttore Sanitario, Direttore di Struttura, Medico di medicina generale, Medico specialista in geriatria, Coordinatore degli Infermieri professionali, Coordinatore di Nucleo, Fisioterapista, Assistente Sociale, Educatori prof.li, Psicologo, Operatore socio-sanitario, Operatore socio-assistenziale ed eventuale altra figura professionale se ritenuta necessaria.

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

- lo stato biologico e clinico (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, economica)
- lo stato funzionale (disabilità ovvero la capacità di compiere uno o più atti della vita quotidiana come lavarsi, vestirsi, salire le scale).

I momenti in cui si attua la Valutazione Multidimensionale sono:

- all'ingresso e dopo 45 giorni dall'ingresso per la stesura di un nuovo P.A.I. (Piani di Assistenza Individuali)
- periodicamente
- ogni volta che si verifica un significativo cambiamento dello stato di salute.

L'équipe multidisciplinare utilizza anche singoli strumenti per poter valutare il proprio intervento quali: Mini Mental State Examination (MMSE) e Global Depression Scale (GDS) per lo stato cognitivo e il tono dell'umore; Scheda di Valutazione delle Capacità Sociali; Attività Daily Living (ADL), Instrumental Attività Daily Living (IADL) e Indice di Barthel per lo stato funzionale, scala di Tinetti per la valutazione dei disturbi dell'equilibrio, Scala Exton-Smith per la valutazione del rischio di sviluppare lesioni da decubito, scheda interna per monitoraggio delle cadute, scheda per valutazione dell'incontinenza urinaria con trattamento individualizzato.

La cartella ospite è informatizzata. Ogni medico o infermiere può accedere tramite password al diario clinico e infermieristico per la registrazione dei principali parametri e cambiamenti sanitari.

L'équipe multiprofessionale si riunisce nell'Unità Valutativa Ospiti (U.V.O), per definire i Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.); provvedere all'accoglienza del nuovo ospite (in modo da

evidenziare i primi obiettivi assistenziali), effettuare periodiche valutazioni per monitorare le caratteristiche e i bisogni assistenziali degli anziani residenti, partecipare alla realizzazione di procedure assistenziali e progetti a favore dei singoli ospiti, fornire indicazioni su tematiche da sviluppare nella formazione del personale.

2.2.2 Piani di Assistenza Individuali – U.V.O.

Il **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)** rappresenta il frutto della valutazione multidimensionale e mette al centro dell'assistenza la persona anziana con i suoi bisogni e le sue risorse.

Per ogni ospite viene definito un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) grazie alla valutazione multidimensionale e multiprofessionale effettuata dall'Unità di Valutazione Ospiti (U.V.O.) interna alla Residenza. Infatti, da tale analisi, l'équipe assistenziale formula gli obiettivi, gli interventi necessari per raggiungerli e programmare la successiva verifica.

Al momento della definizione del P.A.I. viene inviata al familiare dell'ospite una lettera per informarlo dell'avvenuta stesura del documento, con indicato il nominativo del referente da contattare per l'eventuale consultazione.

Con la collaborazione del familiare è possibile elaborare storia di vita dell'ospite ("Life story book"), indispensabile per la conoscenza approfondita di ogni persona accolta.

Elemento essenziale dell'organizzazione è, pertanto, l' **U.V.O. (Unità di Valutazione Ospiti)**, composta da tutta l'équipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente (due volte al mese). L'U.V.O. è coordinato dal Medico specialista in Geriatria, dall'Assistente Sociale e dall'Infermiere Professionale.

2.2.3 Assistenza tutelare e infermieristica

L'assistenza è garantita da Infermieri Professionali, Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) e Operatori Socio-Assistenziali con la responsabilità di un Coordinatore di Nucleo (C.d.N.), di un Coordinatore dell'Attività Infermieristica e viene coordinata dal Direttore Sanitario.

L'igiene è garantita dagli Operatori Socio-Assistenziali e Operatori Socio-Sanitari che agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli specifici e secondo programmi in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

2.2.4 Équipe medica

E' formata dal Direttore Sanitario, Medico con specializzazione in geriatria e Medico di Medicina Generale; si riunisce periodicamente per elaborare protocolli assistenziali e curare la documentazione sanitaria.

2.2.5 Medicina generale

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di Medici di Medicina Generale che operano all'interno della Residenza Protetta. In regime di convenzione con il S.S.N., 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 (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Quando necessario, si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza sanitaria specialistica anche ospedaliera.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale. Tale attività è inserita nella strategia di prevenzione e cura definita dalla Direzione Sanitaria e finalizzata al raggiungimento del massimo beneficio possibile per l'ospite, anche in termini di qualità di vita, riducendo al minimo indispensabile i ricoveri ospedalieri e offrendo sostegno per situazioni giudicate incurabili e fasi terminali della vita.

Il medico di medicina generale è a disposizione dei familiari per eventuali colloqui.

2.2.6 Medicina specialistica geriatrica

Il Medico Geriatra è responsabile della valutazione multidimensionale che effettua tramite gli appositi strumenti (VAOR, ADL, IADL, ect.), sottopone l'ospite a periodica rivalutazione dello stato clinico e funzionale, coordina l'Unità Valutativa Ospiti (UVO), in collaborazione con l'Assistente Sociale e l'Infermiere Professionale, formulando i Piani Assistenziali Individuali (PAI).

2.2.7 Riabilitazione

La riabilitazione è quell'insieme di provvedimenti che, ponendo al centro l'individuo ed i suoi bisogni è finalizzata al recupero o al mantenimento della funzione e si avvale di attività ed interventi mirati, a questo scopo.

La riabilitazione presso la Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" è attuata attraverso attività di:

fisioterapia individuale

ginnastica di gruppo

logopedia (a specifica richiesta)

riabilitazione cognitiva delle demenze (R.O.T.)

La **Terapia Fisioterapica** opera su un vasto numero di patologie funzionali e si avvale di ausili tecnici e metodologici specifici e personalizzati.

Nella pratica, si traduce in un servizio all'ospite che ha l'obiettivo di mantenere o ripristinare, completamente o in parte, le sue autonomie, in relazione alle patologie presenti ed alle limitazioni nelle attività della vita quotidiana anche con l'utilizzo di ausili specifici.

L'ospite è sottoposto ad una valutazione fisioterapica all'ingresso cui segue la definizione di un programma riabilitativo individuale e, successivamente, una verifica costante e periodica.

L'intervento si esplica attraverso **trattamenti individuali e attività motoria di gruppo**.

La **Terapia di Orientamento alla Realtà (R.O.T.)** è un programma di riabilitazione cognitiva tendente a favorire il miglioramento delle capacità di orientamento spazio-temporale, a stimolare la memoria a breve termine, favorire la socializzazione e un comportamento comunicativo il più possibile adeguato in anziani con declino cognitivo moderato-lieve e/o lieve-assente.

Viene effettuata dallo Psicologo il quale suddivide gli ospiti in base al livello di deterioramento mentale, individuato con specifici tests neoropsicologici somministrati periodicamente.

2.2.8 Assistenza sociale

Il Servizio di Assistenza Sociale elabora sistemi per la rilevazione dei bisogni sociali ed attua progetti di benessere sociale per gli ospiti secondo categorie omogenee di interesse/deficit cognitivo, cura la presentazione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) ai familiari quando ne fanno richiesta.

2.2.9 Attività di animazione

Ha come principio ispiratore il rispetto dell'individualità e della personalità degli ospiti ed è volta a promuoverne e valorizzarne le potenzialità cognitive, affettive e relazionali attraverso interventi da parte di Animatori professionali.

A tale scopo, il lavoro si svolge su due fronti: quello della conoscenza e della relazione individuale e quello della programmazione e organizzazione delle attività (individuali, di gruppo, di contatto con l'esterno, ricreative, di valorizzazione della persona).

Vengono proposti i seguenti laboratori:

- *Narrazione autobiografica e valorizzazione dell'identità personale*
- *Artistico/creativo*
- *Ludico e stimolazione della memoria (giochi di gruppo, feste, proiezioni audiovisive)*
- *Lettura (quotidiani, libri e racconti a tema)*
- *Musicale (ascolto musicale, attività corale)*

- *Incontri (uscite sul territorio, incontri con Gruppi e Scuole all'interno della Residenza)*
- *Attività di stimolazione individuale e attività occupazionali per ospiti con deterioramento cognitivo moderato/grave*
- *Progetti di benessere psicosociale e culturale: particolare rilevanza ha la "Sagra dei Nonni", una manifestazione che si tiene nel mese di giugno di ogni anno, dal 2001, con un tema specifico e volta a valorizzare o promuovere esperienze, valori o rapporti sociali relativi agli anziani.*

A seconda delle possibilità degli ospiti e dell'organizzazione, si attuano uscite periodiche per la visione di spettacoli musicali, cinematografici, teatrali o manifestazioni pubbliche a carattere culturale o religioso.

2.2.10 Attività di intervento psicologico

E' attuato un intervento da parte di uno Psicologo per la promozione della qualità di vita della persona anziana che comprende la valutazione psicologica all'ingresso, il sostegno psicologico dell'ospite e dei familiari, la formazione degli operatori per la gestione delle problematiche di tipo psicologico.

Effettua la riabilitazione cognitiva individuale ...

2.2.11 Assistenza spirituale

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose (all'interno della Residenza e in parrocchia) nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con un sacerdote.

La Residenza è frequentata regolarmente dal parroco e dagli altri sacerdoti locali che visitano gli anziani ospiti e sono al loro servizio per eventuali richieste di assistenza spirituale.

2.2.12 Servizi vari

In aggiunta a quelli in precedenza descritti, la Residenza offre agli ospiti i seguenti servizi, (senza alcun addebito extra):

- *Podologia*

A seconda delle necessità degli ospiti e dopo valutazione del fabbisogno effettivo da parte del personale infermieristico, la Residenza mette a disposizione un **podologo** esterno per il trattamento e la cura dei piedi.

- *Barbieria e parrucchieria*

All'interno della Residenza è previsto un servizio di **barbieria** svolto da personale dipendente con frequenza trisettimanale (**martedì-giovedì-sabato**).

Il servizio di **parrucchieria** è affidato a personale specializzato esterno, viene erogato regolarmente una volta al mese in apposito locale.

- *Lavanderia e guardaroba*

All'interno della Residenza è organizzato un servizio di **lavanderia, stireria e guardaroba**.

Al momento dell'ingresso, i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, con un numero identificativo.

I capi di biancheria e gli indumenti personali, vengono inviati in lavanderia per le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione.

Ogni ospite ha un guardaroba nello spazio personale assegnato (armadio e/o cassetti) nella propria camera.

- *Ristorazione*

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione interno e serviti nella sala da pranzo di ciascun nucleo salvo casi particolari.

Gli orari dei pasti, attualmente in uso sono i seguenti:

<i>Colazione</i>	<i>dalle ore 8.30</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 10.00</i>
<i>Pranzo</i>	<i>dalle ore 12.00</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 15.30</i>
<i>Cena</i>	<i>dalle ore 18.30</i>

La Residenza ha disposto - attraverso la consulenza di un dietista - un menù mensile, articolato in settimane e variabile secondo la stagione.

Il menù giornaliero è reso pubblico mediante affissione all'esterno della sala pranzo.

Diete speciali saranno predisposte dal dietista per gli ospiti con particolari patologie che ne richiedano la differenziazione.

- *Servizio telefonico*

La ricezione delle chiamate avviene attraverso il centralino telefonico cui sono collegati tutti gli apparecchi periferici fissi presenti nei vari piani.

- *Servizio radio-televisivo*

Il servizio radio-televisivo è erogato nelle sale TV.

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi previa autorizzazione della Direzione.

Uno schermo gigante con videoregistratore consente la proiezione settimanale programmata di films e documentari.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

- *Biblioteca - Informazioni sociali*

All'interno della Residenza è disponibile una biblioteca ad uso degli ospiti aperta giornalmente. Responsabile è il Servizio di Animazione.

Ogni giorno la Residenza riceve più di un quotidiano ad uso degli ospiti.

- *Ascensori*

All'interno della Residenza sono presenti ascensori che consentono un facile servizio di collegamento verticale tra i vari piani.

- *Servizio di pulizia e sanificazione ambientale*

Il servizio di pulizia è affidato a personale dipendente. E' garantita pulizia e sanificazione degli ambienti personali e comuni degli ospiti, giornaliera e straordinaria.

2.3 Familiari

La Residenza invita i familiari, sin dal momento dell'ingresso, a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - nell'assistenza e nello svolgimento delle attività della vita quotidiana dell'anziano ospite (passeggiate, uscite all'esterno, visite mediche esterne, ecc.).

Le visite sono possibili nei seguenti orari: 9.30 - 11.30; 15.30 - 17.30; 19.30 - 20.30.

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione e/o alla Amministrazione, anche attraverso l'apposito modulo di segnalazione (vedi allegato n. 1).

2.4 Volontariato

Il volontariato costituisce una risorsa estremamente importante per la Residenza, che permette una integrazione di competenze in uno stile di promozione dei valori della solidarietà e della dignità della persona.

La Residenza promuove la presenza di volontari, persone singole o in gruppo, che spontaneamente, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione, sono disponibili a prestare servizio all'anziano nei più diversi settori (attività assistenziali, ludico-ricreative, artistiche, relazionali, ecc.).

L'inserimento del volontario nella vita della Residenza è garantito anche da un incontro iniziale con la Direzione ed un percorso formativo.

La Residenza promuove, inoltre, la presenza di note associazioni di volontariato quali Croce Rossa Italiana, Associazione Perugina di Volontariato, ecc... .

Sezione terza

IMPEGNI , PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità

A seguito del cambiamento demografico a cui stiamo assistendo, la Fondazione ha rilevato già da anni la forte crescita nella domanda di istituzionalizzazione di soggetti anziani non autosufficienti accompagnata spesso da condizioni economico-sociali precarie.

Ciò ha spinto la "Casa di Accoglienza M. Immacolata" ad orientarsi verso la Residenzialità Protetta, una forma di accoglienza ed assistenza residenziale per soggetti non autosufficienti prevista dal Piano Sanitario Regionale.

Pertanto, la "Casa di Accoglienza M. Immacolata" ha ottenuto l'autorizzazione regionale a Residenza Protetta dal 05-09-2003 con accordo convenzionale con la ASL n.2 dal 10-05-2004 per l'applicazione delle tariffe regionali nel rispetto dei requisiti edilizi e di personale previsti dal P.S.R..

Questo cambiamento ha spinto la Residenza ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

a) impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate e consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono monitorati le procedure e i carichi di lavoro per la ridefinizione dei Piani di Lavoro.

Responsabile è la Sig.ra Patrizia Tosti (Capo Ufficio Personale), nonché la d.ssa Simonetta Cesarini (Direttore Sanitario) per le materie sanitarie.

b) valutazione semestrale ospiti

E' una riunione periodica e consiste nell'analisi delle maggiori aree che influenzano la qualità della vita degli ospiti quali: mobilità, alimentazione, disturbi del comportamento e dell'umore, benessere psico-sociale e problematiche infermieristiche (incontinenza urinaria, piaghe da decubito), in modo che tutta l'équipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici.

Ciascuna figura professionale evidenzia il punto di criticità e al termine del lavoro sono proposti progetti di intervento su gruppi omogenei di anziani.

c) attuazione del Decreto Legislativo 196/2003 sulla sicurezza dei dati personali

La Fondazione ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di misure minime di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la Fondazione informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza predisponendo periodicamente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati e formando il personale in tale ambito specifico.

Responsabile del trattamento dei dati è la d.ssa Simonetta Cesarini (Direttore Sanitario).

d) sistemi di informazione

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree del nucleo, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida.

Inoltre, sono a disposizione del personale per la consultazione: il libro delle consegne socio-assistenziali e i verbali delle riunioni dell'U.V.O. .

e) programmi di formazione del personale

Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe socio-assistenziale e sanitaria, da oltre dieci anni sono stati promossi corsi interni di formazione permanente e di aggiornamento professionale. Si è anche realizzato il vademecum "*Linee guida per l'assistenza all'anziano*" che costituisce un valido strumento di aggiornamento e di verifica del piano di intervento assistenziale.

Inoltre, sulla base del Piano Triennale di Formazione, annualmente, viene attivato un percorso formativo e di aggiornamento annuale ove l'équipe socio-assistenziale e sanitaria è coinvolta nell'approfondimento di problematiche sociosanitarie relative all'ospite, modalità d'intervento e normative in vigore mediante proposte formative interne ed esterne.

Sezione quarta

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

La Fondazione intrattiene relazioni sindacali con le R.S.A. (Rappresentanze Sindacali Aziendali) costituite dai lavoratori dipendenti per l'applicazione integrale del contratto e la valorizzazione di tutte le risorse umane.

La Fondazione favorisce inoltre la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari nonché concerta con i Sindacati Pensionati su aspetti riguardanti la qualità dei servizi, l'aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento di Ospitalità nonché accoglie suggerimenti per eventuali iniziative sugli anziani.

Sezione quinta

RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

La Regione dell'Umbria con delibera n. 391/2002 ha fissato una tariffa per le Residenze Protette autorizzate ed applicata dalla Residenza "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" a seguito della stipula di convenzione con la ASL competente come di seguito indicata:

<i>Retta giornaliera pro-capite</i>	<i>Partecipazione ASL (quota sanitaria giornaliera al 50%)</i>	<i>Partecipazione e ospite e/o Familiare e/o Comune</i>	<i>Quota di disponibilità mensile</i>
€. 87,20	€. 43,60	€. 43,60	Min. €.154,94

La normativa regionale vigente prevede la partecipazione della ASL al 50% della tariffa, quale quota di integrazione-retta di parte sanitaria, a causa del grado di non autosufficienza della persona anziana ospite di Residenza Protetta.

La restante quota è a carico dell'ospite.

L'eventuale mancata copertura del restante 50% della retta con i redditi personali dell'ospite (pensioni o altro) resta a carico dei familiari e/o del Comune di appartenenza dell'ospite, quale quota di integrazione-retta di parte sociale.

La Regione dell'Umbria ha, inoltre, fissato a 154,94 euro l'importo mensile minimo di reddito da lasciare in capo a ciascun ospite, quale quota di disponibilità per le proprie spese personali non coperte dalla retta.

Sezione sesta

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

6.1 Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti della Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta.

Tali osservazioni possono essere segnalate:

- a) per iscritto, mediante lettera in carta semplice alla Presidenza, alla Direzione di Residenza, alla Direzione Sanitaria
- b) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo (allegato n. 1)

Su tali osservazioni decide il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore della Residenza, il Direttore Sanitario per le materie di loro competenza. La decisione adottata viene comunicata verbalmente, mediante colloquio o per iscritto, tempestivamente, alla persona interessata.

6.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

La Fondazione, convinta che il miglioramento della qualità dei servizi è un processo che richiede la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, effettua periodiche verifiche sull'attività svolta per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

Tali rilevazioni verranno effettuate con incontri aperti agli ospiti e/o familiari e con questionari per monitorare la qualità dei servizi specifici, accoglierne eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

Inoltre verranno monitorate le prestazioni erogate attraverso verifiche dei progetti, dei piani di lavoro, delle procedure adottate dal personale.

Sezione settima

CONCLUSIONI

Il processo che ha condotto alla stesura della Carta, ha coinvolto operatori con differenti ruoli e professionalità, sindacati, familiari, volontari ed ospiti che, attraverso la loro partecipazione, hanno permesso di rilevare i punti di forza e di debolezza dei servizi della Residenza.

Si rende ora necessario attivare a tutti i livelli, attraverso appositi incontri di formazione, o un'attenta informazione interna sui servizi previsti dalla Carta e sulle modalità di erogazione degli stessi, affinché tutto il personale acquisisca pienamente i nuovi standard di qualità.



Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 marzo 2010

Revisione del 22 marzo 2010

Informativa:

Per ulteriori informazioni ed acquisire i documenti richiesti all'utente è possibile visitare il sito internet www.fontenuovo.it

NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI

Residenza Protetta "Casa di Accoglienza M. Immacolata

Sede legale e amm.va: Via E. dal Pozzo, 61 - 06126 PERUGIA

Sede operativa: Via Torino, 1 - 06055 Marsciano (Pg.)

Centralino : tel. 075/8741575 Fax 075/8744745

Presidente del Consiglio di Amm.ne:

prof. Orfeo Ambrosi

Direttore di Residenza:

don Silvio Corgna

Servizio Amministrativo della Fondazione:

tel. 075/5722345 - Fax: n. 075/5722347

sito internet: www.fontenuovo.it

e-mail: segreteria@fontenuovo.191.it

apertura al pubblico:

dal lunedì al sabato (8.00-14.00)

mercoledì - giovedì (15.00 - 17.00)

Capo Servizio Amministrativo:

dott. Stefano Aquinardi

Contabilità:

rag. Stefano Giuli

Segreteria e Relazioni con il pubblico:

sig.ra Irene Menegaldo

sig.ra Laura Bazzucchi

Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario della Fondazione:

d.ssa Simonetta Cesarini

(Medico specialista in Geriatria)

Medicina Generale:

dott. Mario Trequattrini

(Medico di Medicina generale con specializzazione in Geriatria e Gerontologia)

orario: Giovedì (8.00-11.00)

Medicina geriatrica:

d.ssa Emanuela Costanzi

Supporto psicologico

d.ssa Antonella Cerini

Orario: Giovedì (8.30-12.30)

Sabato (8.30-12.30)

Fisioterapia ed attività motoria di gruppo:

sig.ra Muzi Eleonora (Fisioterapista)

Orario: Lunedì (8.30-13.00)

Martedì (8.30-13.00)

Mercoledì (8.30-13.00)

Giovedì (8.30-13.00)

Servizio di Animazione Professionale:
sig.ra Catia Passeri (Animatore Coordinatore)
d.ssa Valentina Chiavini (Animatore)
Orario: Lunedì (8.30-13.30)
Martedì (8.30-13.30)
Giovedì (8.30-13.30)
Sabato (8.30 – 13.30)

Assistenza sociale:
sig.ra Catia Passeri

Animazione musicale e attività corale:
sig. Maurizio Vignaroli
Orario: Venerdì (9.00-11.00)

APPENDICE

**MODULO DI SEGNALAZIONE ED OSSERVAZIONE
(Allegato n. 1)**

Il/la
sottoscritto/a

residente a in
Via

in qualità di: Ospite Familiare Volontario Altro

del/la
Sig./Sig.ra

- accolto/a nella Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata" desidera evidenziare alla Direzione della Residenza quanto segue, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi (esprimere l'oggetto della segnalazione) :

.....
..

.....
..

.....
..

- desidera comunicare alla Direzione della Residenza quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

.....
..

.....
..

.....
..

Perugia, _____

Firma

Modalità di compilazione:

Il presente modulo va spedito, imbucato nella cassetta della posta o consegnato al Responsabile del Sistema di gestione della Qualità, dott. Stefano Aquinardi e può rimanere anche anonimo. La Fondazione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni ricevute entro 15 giorni dal ricevimento.