

## CARTA DEI SERVIZI

Residenza Protetta  
“Fontenuovo”

Febbraio 2025

Via Enrico dal Pozzo, 61 - 06126 PERUGIA  
tel. 075/5722345; - Centralino (con interni) tel.075/5722556e-mail:  
[segreteria@fontenuovo.it](mailto:segreteria@fontenuovo.it)

## INDICE

<b>COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
1 – LA STRUTTURA	5
1.1 Mission	5
1.2 Cos'è la Carta dei Servizi	5
1.3 I nostri valori	6
1.4 Principi fondamentali	6
2 - DOVE SIAMO	10
3 - PRESENTAZIONE	11
3.1 L'attività della struttura	11
3.2 Articolazione della struttura	12
4 - INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	13
4.1 Richieste di informazioni	13
4.2 Modalità di accesso alle prestazioni	13
4.2.1 Percorso di ingresso convenzionato	13
4.2.2 Percorso di ingresso privato	14
4.3 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso	14
4.4 Notizie cliniche e Privacy	14
4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi	14
5 – LA VITA IN STRUTTURA	15
5.1 Come riconoscere il personale	15
5.2 Visita ai familiari ospitati	16
6 – RELAZIONI CON IL PUBBLICO	16
6.1 Questionario di gradimento	16
6.2 Reclamo	16
7 – L'INGRESSO IN STRUTTURA	18
7.1 Il giorno d'ingresso in Residenza	18
7.2 Documenti necessari all'ingresso in RP	18
7.3 Il lavoro di équipe multidisciplinare	18
7.3 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	19
8 – I SERVIZI	20
8.1 Assistenza Medica	21
8.2 Assistenza infermieristica e socio-sanitaria	21
8.3 Assistenza sociale	22
8.4 Attività motorie	22
8.5 Attività di stimolazione cognitiva, psico-sociale e sensoriale	22
8.6 Attività di Arteterapia	23
8.7 Attività di intervento psicologico	23
8.8 Trattamenti a carattere occasionale	23
8.9 Servizio Podologico	23
8.10 Servizio di Parrucchieria	23
8.11 Servizio di Ristorazione	23

8.12 Servizio di lavanderia, stireria, guardaroba	24
8.13 Assistenza religiosa	24
8.14 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	24
8.15 Servizio telefonico	24
8.16 Servizio radio-televisivo e Wi-Fi	24
8.17 Ascensori	26
8.18 Angolo bar e self-service	26
9. ASPETTI ECONOMICI	26
9.1 Ingresso in RP in regime convenzionato	27
9.2 Ingresso in RP in regime privato	27
9.3 Retta e quota di disponibilità	27
9.4 modalità di pagamento	28
9.5 Certificazione fiscale	28
10– IMPEGNI E PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'	29
10.1 Standard di qualità	29
10.2 Impiego di procedure e protocolli	29
10.3 Valutazione semestrale indicatori socio-sanitari	29
10.4 Sistemi di informazione	30
10.5 Adempimento del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 per l'attuazione del regolamento UE 2016/679 sulla sicurezza dei dati personali	30
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	30
10.7 Programmi di formazione del personale	30

# COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dalla Fondazione Fontenuovo e dedicato ad ogni Ospite e referente familiare della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

# 1 – LA STRUTTURA

## 1.1 Mission

La Fondazione Fontenuovo si prefigge lo scopo di assicurare una qualificata assistenza socio – assistenziale – sanitaria di tipo residenziale e diurna, agli anziani e alle anziane, sia singoli che in coppia, che vengono a trovarsi in difficoltà in ragione delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari.

La Fondazione, diretta emanazione dell'Archidiocesi di Perugia – Città della Pieve, si collega con la Comunità cristiana per mantenere viva la scelta preferenziale dei poveri, elemento essenziale di presenza dei cristiani nel mondo, e promuovere una pastorale ordinaria più attenta agli anziani e in generale al mondo della sofferenza.

La Fondazione pone al centro dell'attenzione l'**anziano** come **“soggetto attivo”**, coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone, con rispetto, il valore e la dignità inalienabile della sua vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza. Questo principio che guida la Fondazione è uno stimolo per presentare una Carta dei Servizi intesa come strumento strategico e flessibile che stimoli le diverse parti in gioco ad una crescita continua degli standard di qualità. Auspichiamo che a questo processo intervengano tutti i soggetti: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e sindacati con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

## 1.2 Cos'è la Carta dei Servizi

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 Umbria ha definito con deliberazione del Consiglio regionale n° 314 del 23 luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003–2005) l'attivazione della Carta dei Servizi anche da parte dei soggetti privati gestori di servizi sanitari e socio-sanitari.

La presente *Carta dei Servizi* è stata redatta e aggiornata anche grazie al contributo del personale, degli ospiti, dei familiari e delle associazioni di volontariato che quotidianamente frequentano la struttura e, grazie ad un dialogo continuo, contribuiscono al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La *Carta dei Servizi* è il documento di presentazione dell'attività svolta, dei servizi offerti agli utenti, dei tempi e degli strumenti di realizzazione nonché degli impegni assunti e degli obiettivi di miglioramento della qualità nell'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 e a monitorare il gradimento degli utenti.

La *Carta dei Servizi*, infine, è finalizzata ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti, declinando il sistema di garanzie in stretta connessione con gli standard di qualità dei servizi offerti.

## **1.3 I nostri valori**

All'interno della Residenza Protetta Fontenuovo fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Crediamo nella centralità della persona che significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale". Eroghiamo il servizio agli anziani ispirato a criteri non soltanto di efficienza organizzativa ma anche di cura. Quanti operano non si limitano ad eseguire, ma si dedicano agli altri (anziani, colleghi di lavoro, familiari, volontari) con le attenzioni suggerite dal cuore e dalla carità cristiana

### **PROFESSIONALITÀ**

Crediamo nella valorizzazione del capitale umano (lavoratori, volontari), che costituisce il patrimonio più prezioso della Fondazione. La professionalità è quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità: qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante. L'attenzione alla dignità del lavoro umano è direttamente legata al fatto che colui che lo compie è una persona. La formazione e l'aggiornamento del Personale, non solo per acquisire la specifica preparazione professionale a svolgere con profitto le mansioni assegnate, ma anche per sviluppare una maturità e la "competenza del cuore" che rende capaci di capire le esigenze delle persone.

### **RESPONSABILITÀ**

Crediamo nella responsabilità di ciascuno. Responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che si occupa, dei compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

### **RISPETTO**

Crediamo nel rispetto come consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

## **1.4 Principi fondamentali**

### **EGUAGLIANZA**

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

### **IMPARZIALITÀ**

La Fondazione Fontenuovo si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività.

### **PARTECIPAZIONE**

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore, può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la Qualità del Servizio reso.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'attività della Fondazione Fontenuovo è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Residenza si impegna a garantire che:

- Non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi.
- Le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Residenza sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito allo stato di salute e ai protocolli clinici e assistenziali proposti ognuno per quanto di sua competenza.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'ospite, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

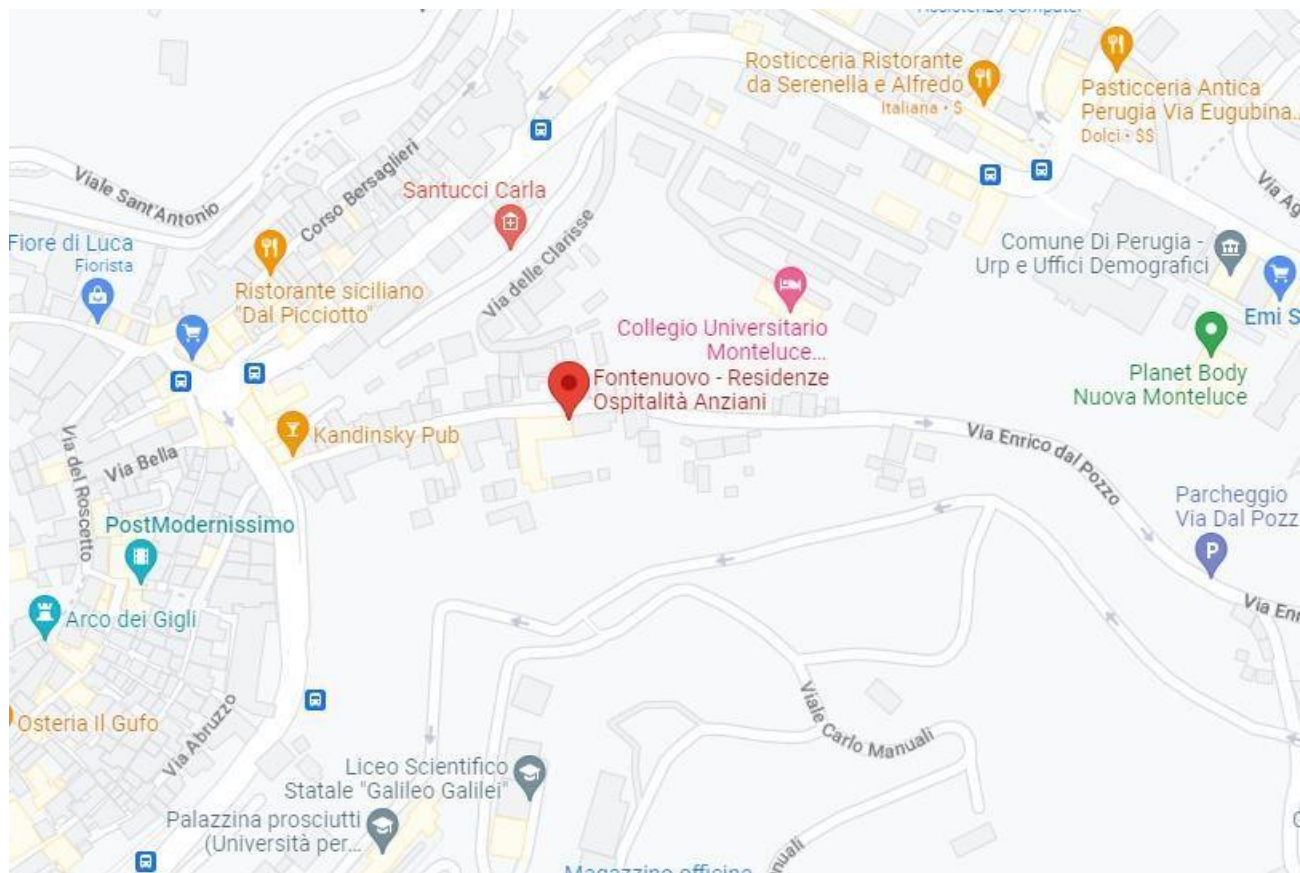
Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, anche nel caso di partecipazione a ricerche cliniche, quindi, la Residenza si impegna a:

- Garantire all'Ospite, o a un suo referente nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sullo stato di salute, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate.
- Verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi base dell'assistenza presso la Residenza Fontenuovo poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di cura e si assumono nei seguenti punti:

- Stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- Coinvolgimento attivo nei processi decisionali e condivisione del percorso assistenziale dell'ospite o con i suoi familiari/referenti, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto e confronto e, ove necessario, con l'ausilio di mediatori linguistici o socio-culturali;
- Garanzia di tutte le fasi di vita nella Residenza, dall'ingresso in struttura fino al rispetto delle direttive anticipate riguardanti le fasi terminali della persona assistita
- Formazione del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

## 2 - DOVE SIAMO



La Residenza Protetta “Fontenuovo” è ubicata al centro della città e pertanto inserita nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio.

Collocata lungo via Enrico dal Pozzo - una via secondaria che collega il centro alla periferia della città - è preservata dal frastuono e dall’inquinamento del traffico cittadino ed è allo stesso tempo inserita in un contesto ambientale naturale e tranquillo. Entrando all’interno si profila davanti uno scorcio panoramico inimmaginabile dall’esterno, che si apre, guardando dal chiostro e dai giardini interni, su tutta la vallata compresa tra Perugia ed Assisi.



### 3 - PRESENTAZIONE

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 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.

La Fondazione, sul modello della Residenza Protetta Fontenuovo, ha dato quindi vita ad un complesso di attività e strutture, cresciute nel tempo in risposta ai bisogni ed alle istanze della società in cui opera ed alla ricchezza dei talenti e delle competenze del proprio personale; ad oggi offre un servizio qualificato di:

- *accoglienza residenziale per anziani non autosufficienti attraverso la **Residenza Protetta "Fontenuovo"*** con sede a Perugia (PG) in Via Enrico dal Pozzo, 61; di ricettività totale di 90 posti letto, di cui 80 convenzionati e 10 posti letto privati, articolata in 5 nuclei abitativi.
- *accoglienza residenziale per anziani non autosufficienti attraverso la **Residenza Protetta "Casa di Accoglienza Maria Immacolata"*** con sede a Marsciano (PG) in Via Torino, 1; organizzata in un solo nucleo operativo con ricettività di 30 posti letto (convenzionati).
- *accoglienza diurna per anziani autonomi attraverso la: **"Casa di Quartiere S. Anna"***, con sede in Perugia, Via Fonti Coperte, 38/d, per 30 posti e la ***"Casa di Quartiere Fontenuovo"***, con sede in Purello - Fossato di Vico (PG), Via Montalbano, 14, per 25 posti.
- *accoglienza residenziale per anziani autonomi attraverso la **"Residenza Servita Fontenuovo"***, con sede in Perugia, Via Enrico dal Pozzo, 61. e la ***"Residenza Servita Casa Ridolfi Bizzarri Galassi"***, con sede in Purello - Fossato di Vico (PG), Via Montalbano, 12.

#### 3.1 L'attività della struttura

La Fondazione Fontenuovo Onlus 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 per territorio.

La Residenza è autorizzata dalla Regione Umbria a svolgere l'attività in regime privato e di convenzione con Autorizzazione all'Esercizio n 9889 del 16/12/2013, ha conseguito l'Accreditamento Istituzionale in data 1 luglio 2009 ed è organizzata in cinque nuclei operativi, con ricettività totale di 90 posti letto (di cui 80 convenzionati e 10 privati).

È suddivisa in 5 nuclei funzionali secondo il profilo degli ospiti legato al livello di non autosufficienza, raggruppati in due moduli; uno dei nuclei abitativi è il Nucleo sperimentale Estensivo per le demenze, nucleo protetto con giardino dedicato all'assistenza di Ospiti affetti da malattia di Alzheimer.

In ogni nucleo opera un gruppo di professionisti qualificato e dimensionato numericamente in funzione delle esigenze degli Ospiti, secondo standard regionali definiti nella normativa vigente.

### 3.2 Articolazione della struttura

La residenza ha una ricettività di 90 posti letto, è articolata in 5 nuclei abitativi che comprendono spazi individuali e collettivi quali:

- Camere da letto: confortevoli e adatte per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'ospite. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Hanno l'aria climatizzata ed il telefono passante che consente all'Ospite di ricevere telefonate direttamente dall'esterno nel proprio alloggio. Le camere sono singole o doppie.
- ambulatorio medico e medicheria
- office infermieristico di nucleo
- palestra per trattamenti fisioterapici
- bagno attrezzato
- bagno sensoriale
- cucina
- sale da pranzo
- sala polivalente per attività
- Stanza di Stimolazione Multisensoriale
- Stanza del Treno della memoria
- stanza della direzione
- sala TV di nucleo
- locali per lavanderia
- stileria e guardaroba
- sala deposizione salma
- cappella
- teatro
- portineria con bar e centralino telefonico
- uffici amministrativi e direzione sanitaria

La residenza dispone inoltre di **spazi comuni esterni**, quali ampi parcheggi e curate aree verdi estese ed accessibili in sicurezza, ombreggiate e corredate di panchine, tavolini, ottime per favorire la socializzazione. È presente anche un Giardino Alzheimer riservato agli ospiti del Nucleo cure estensive demenze.

#### NUCLEO ESTENSIVO DEMENZE

*Con rinnovo dell'Accreditamento istituzionale del 2023*, è attivo un nucleo estensivo demenze con 10 posti letto.

Tale nucleo eroga assistenza a ospiti con demenza in fase moderata, associata a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di carattere riabilitativo, riorientamento e tutela personale in ambiente protesico. La gestione del servizio è di competenza di un'équipe multidisciplinare dedicata, che si occupa della programmazione e della valutazione delle attività del nucleo e dei singoli programmi di trattamento e comprende le seguenti figure professionali: Medico Geriatra, Assistente Sociale, Coordinatore infermieristico, Psicologo, Educatore Professionale, Arteterapeuta, Fisioterapista, Operatore Socio-Sanitario.

L'accesso al nucleo è regolato da una lista di attesa gestita direttamente dal Servizio di competenza della Uslumbria1. Dopo opportuna verifica con il Servizio territoriale USLumbria1, il tempo di permanenza nel nucleo è pari a massimo 60 giorni.

## 4 - INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

### 4.1 Richieste di informazioni

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il centralino o la segreteria generale, oppure inviare una mail.

[segreteria@fontenuovo.it](mailto:segreteria@fontenuovo.it)

[servizio.sociale@fontenuovo.it](mailto:servizio.sociale@fontenuovo.it)

Per informazioni riguardanti fatturazione e pagamenti:

[amministrazione@fontenuovo.it](mailto:amministrazione@fontenuovo.it)

[contabilita@fontenuovo.it](mailto:contabilita@fontenuovo.it)

Tel. Centralino 075 5722556 Tel. Segreteria 075 5722345

Centralino dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 17.30

Segreteria dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

### 4.2 Modalità di accesso alle prestazioni

L'accesso in *“Residenza Protetta Fontenuovo”* può avvenire in *regime di convenzione* o in regime privato e non è ammesso l'inserimento di anziano in Residenza Protetta se non previa valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) della USL competente per territorio e successiva autorizzazione all'ingresso da parte della USL stessa.

#### 4.2.1 Percorso di ingresso convenzionato

Il percorso si articola nelle seguenti fasi:

1. **attivazione su richiesta** dell'interessato/a che ne faccia domanda al proprio Centro di Salute di riferimento, previo **contatto con il Servizio Sociale competente** per l'attivazione dell'U.V.M. territoriale, al fine di definire il grado di non autosufficienza e l'inserimento in lista di attesa;
2. **comunicazione** alla Residenza da parte degli Uffici competenti della USL UMBRIA 1 (U.V.M.) del nominativo in lista di attesa autorizzato all'ingresso;
3. **contatto da parte dell'équipe socio-sanitaria della Residenza Protetta** per un incontro di valutazione della persona anziana al fine di conoscerne i bisogni, le motivazioni di ingresso e il grado di non autosufficienza;
4. **convocazione dell'anziano e/o dei familiari** per la definizione del contratto di ingresso e la consegna

della documentazione relativa;

5. firma del contratto e assunzione degli oneri da parte dell'ospite e/o referenti;

6. **definizione della data e orario di ingresso dell'ospite** previo rilascio di autorizzazione da parte della USL competente e **ingresso in Residenza Protetta**.

#### 4.2.2 Percorso di ingresso privato

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. Nel corso del colloquio, sarà consegnato il regolamento di ospitalità, la carta dei servizi e la modulistica per l'inoltro della **domanda**. Tale richiesta può essere inoltrata anche per email all'indirizzo [segreteria@fontenuovo.it](mailto:segreteria@fontenuovo.it).

### 4.3 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso

I criteri di valutazione di ingresso sono definiti dalla USL competente per territorio.

Per gli ingressi non convenzionati vale il criterio della data di presentazione della domanda e della Visita di pre-ingresso, svolta con il fine di effettuare una prima valutazione sull'impegno assistenziale e verificare l'adeguatezza dei requisiti per l'ingresso.

Viene garantita una prelazione per i sacerdoti e religiosi della Comunità diocesana.

### 4.4 Notizie cliniche e Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione semestrale del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione della persona di riferimento degli ospiti per colloqui telefonici o di persona previo appuntamento.

Il personale della Fondazione Fontenuovo, è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Residenza viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

### 4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

#### Fascicolo Assistenziale Sanitario

Copia del fascicolo personale dell'Ospite può essere consegnato, su espressa domanda dell'Ospite o di tutti gli aventi titolo da far pervenire tramite mail all'indirizzo [segreteria@fontenuovo.it](mailto:segreteria@fontenuovo.it)

Verificata la congruità della richiesta, se nulla osta, la copia del Fascicolo Sanitario, verrà resa disponibile per il ritiro presso la struttura entro 15 giorni lavorativi. Il costo della copia è di Euro 20,00.

#### Altri Documenti

La segreteria può inoltre rilasciare ai diretti interessati o agli aventi titolo documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

## 5 – LA VITA IN STRUTTURA

Le attività nella Residenza Fontenuovo sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari.

	Dalle ore	Alle ore
Sveglia	07.00	08.30
Colazione	09.00	09.30
Idratazione/Merenda	11.00	11.15
Pranzo	12.00	13.00
Riposo pomeridiano	13.00	15.00
Idratazione/Merenda	15.00	15.30
Cena	17.30 (1 turno) - 18.00 (2 turno)	18.00 - 18.45
Attività (Psicosociali e Ginnastica di gruppo) *	10.00 15.30	12.00 17.00

\*Il calendario aggiornato delle attività proposte è presente nelle bacheche degli spazi comuni all'interno di ogni singolo modulo.

### 5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della residenza indossa una specifica divisa, il colore e la foggia consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

Personale Medico: casacca e pantalone viola o camice bianco

Infermieri: casacca verde e pantalone bianco

Fisioterapisti: casacca blu e pantalone blu

Operatore socio sanitario: casacca blu e pantalone bianco

Educatori e Psicologa: maglietta rosa

Arteterapeuta: casacca arancione e pantalone bianco

Servizi generali: maglietta gialla o bianca e pantalone bianco

### 5.2 Visita ai familiari ospitati

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti liberamente durante l'arco della giornata dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, salvo diversa disposizione di volta in volta comunicata.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza in orari diversi potranno concordare l'accesso preventivamente con la Direzione Sanitaria o il personale dell'equipe multidisciplinare.

Si raccomanda ai familiari di non accedere alle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

## 6 – RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### 6.1 Questionario di gradimento

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.

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata:

- attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento somministrati con cadenza semestrali alle persone di riferimento
- attraverso l'analisi dei Questionari somministrati con cadenza semestrali agli Ospiti

### 6.2 Reclamo

Tutti i servizi agli ospiti della Residenza Protetta "Fontenuovo" sono erogati garantendo il rispetto dei principi fondamentali di **efficienza** ed **efficacia**, **eguaglianza**, **imparzialità**, **continuità**, **diritto di scelta** e **partecipazione**.

La Fondazione gestisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Ospite/Referente può presentare reclamo direttamente alla Direzione Generale o alla Direzione Sanitaria, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo (allegato n. 1).

La risposta al reclamo verrà tempestivamente comunicata mediante colloquio o per iscritto alla persona interessata.

## 7 – L'INGRESSO IN STRUTTURA

### 7.1 Il giorno d'ingresso in Residenza

L'ingresso, previa autorizzazione USL, è subordinato alla sottoscrizione del contratto di ospitalità e dal consenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Ospite e dai terzi individuati dalla normativa.

Gli Ospiti sono accolti preferibilmente in orario mattutino e accompagnati dall'Operatore che si occuperà di seguirne l'inserimento o presso la propria camera o negli ambienti comuni.

Il familiare incontrerà il Direttore Sanitario e i membri dell'équipe multiprofessionale per la raccolta delle informazioni socio-sanitarie.

### 7.2 Documenti necessari all'ingresso in RP

Al momento dell'ingresso in Residenza l'utente deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- contratto di ospitalità;

### 7.3 Il lavoro di équipe multidisciplinare

La Fondazione ritiene fondamentale che per affrontare il quadro complesso della non autosufficienza dell'anziano non basti un'unica risposta ma sia necessaria la collaborazione tra le diverse professionalità. Alla base dell'assistenza è posto il lavoro svolto in **équipe multidisciplinare**. Lo strumento proprio dell'espressione di tale lavoro è rappresentato dalla **valutazione multidimensionale**, capace di definire ed affrontare le complesse problematiche dell'anziano fragile.

L'Équipe Multidisciplinare utilizza uno strumento di valutazione informatizzato, denominato VAOR/RUG (Valutazione dell'Anziano Ospite di Residenza), costituito da un insieme di items per la valutazione multidimensionale di ciascun Ospite; tale strumento permette l'immissione dei dati in cartella computerizzata e la loro successiva elaborazione per l'evidenziazione di aree critiche, sulle quali focalizzare l'intervento teso al recupero e/o mantenimento delle capacità funzionali ed al miglioramento della qualità della vita.

L'équipe multidisciplinare, è costituita da: Direttore Sanitario, Coordinatore degli Infermieri, Coordinatore di Nucleo (OSS), Psicologo, Fisioterapista, Assistente Sociale, Educatore Professionale ed eventuale altra figura professionale se ritenuta necessaria.

La valutazione globale della persona anziana prevede, in particolare, che vengano 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 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).

La Valutazione Multidimensionale viene sempre effettuata:

- all'ingresso
- a cadenza periodica
- ogni volta che si verifichi un significativo cambiamento dello stato di salute.

### **7.3 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

Esito della valutazione Multidimensionale è il Piano Assistenziale individuale emesso all'ingresso e aggiornato ogni 6 mesi o ogni volta che muti la condizione della persona assistita. I percorsi assistenziali intrapresi nella Residenza sono finalizzati a soddisfare i bisogni e stimolare le funzioni residue dell'Ospite.

## 8 – I SERVIZI

La Residenza Protetta “Fontenuovo”, impegnata nell’assistenza e nella cura degli anziani non autosufficienti, è costantemente attenta ai mutati bisogni bio-psicosociali dei propri ospiti, attraverso competenze consolidate negli anni dal proprio Personale in ambito medico, ambientale, strumentale, occupazionale, sociale e della sicurezza.

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

Ciò grazie alla formazione continua dello stesso Personale, alla promozione delle attività sociali, riabilitative e ricreative, all’implementazione di progetti nell’ambito del benessere psicosociale ed assistenziale.

I servizi attualmente erogati, inclusi nel rapporto di convenzione con la USL territoriale, comprendono:

- direzione medica
- valutazione multidimensionale
- assistenza infermieristica
- fisioterapia individuale e attività motoria di gruppo
- attività di stimolazione psicosensoriale
- attività di stimolazione basale
- attività socio-educativa
- attività socio-musicali
- assistenza tutelare
- assistenza sociale
- assistenza spirituale
- servizio di igiene ambientale e santificazione
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo

La Fondazione, intendendo perseguire una politica di eccellenza, fornisce alcuni **servizi aggiuntivi**, non inclusi negli standard regionali e nel rapporto di convenzione con la USL territoriale, per i quali richiede a tutti gli ospiti il rimborso dei costi sostenuti. Tali servizi aggiuntivi, forniti secondo il Piano Assistenziale Individuale (PAI), sono i seguenti:

- consulenza specialistica geriatrica
- consulenza specialistica neurologica
- consulenza specialistica cardiologica
- giardino sensoriale
- snoezelen room
- stimolazione psicosensoriale
- musicoterapia
- counseling/supporto psicologico familiare
- certificazione medica specialistica
- fornitura di farmaci in fascia C (escluso parafarmaci ed integratori)
- servizio podologico
- servizio di parrucchieria uomo/donna
- fornitura di presidi antidecubito specialistici se non concessi dal SSN
- fornitura di presidio assorbente per grandi incontinenti
- disbrigo pratiche per richiesta ausili
- prenotazione di visite specialistiche tramite CUP
- prenotazione e autorizzazione mezzi di trasporto
- servizio di riparazioni e piccola sartoria

- servizio di lavanderia indumenti personali
- vestizione della salma

## 8.1 Assistenza Medica

Gli ospiti sono in carico come ogni cittadino all'assistenza dei Medici di Medicina Generale. 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, espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), ricognizione e riconciliazione della terapia farmacologica.

Il MMG, all'interno della Residenza Protetta, opera in stretta collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale. Tale attività è sinergica alle strategie di prevenzione e cura definite dalla Direzione Sanitaria, finalizzate alla tutela della salute e alla miglior qualità di vita dell'ospite e volte a ridurre al minimo indispensabile i ricoveri ospedalieri o ad offrire accompagnamento nelle situazioni giudicate incurabili e nelle fasi terminali della vita.

Gli stessi Medici di Medicina Generale si rendono reperibili per urgenze assistenziali così come garantito dalla convenzione di medicina generale per le persone residenti al proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi e festivi, nelle ore notturne (dalle 20 alle 8.00) la continuità di assistenza medica è fornita dal Servizio di Continuità Assistenziale del territorio e dal 118.

Il Direttore Sanitario tutela la salute delle persone accolte in sinergia con tutte le componenti della Residenza. È responsabile della valutazione multidimensionale e dell'équipe di Valutazione Ospiti (UVO).

Definisce la modalità gestionale della cartella (o fascicolo) integrata e ne compila direttamente per le parti di competenza. Definisce i protocolli assistenziali. Definisce gli standard tecnico sanitari. Agisce in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale, con il quale sottopone l'ospite a periodica rivalutazione dello stato clinico e definisce la strategia di prevenzione e cura 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 a fasi terminali della vita. Intrattiene rapporti con i medici del Centro di Salute, Ospedale, Day Hospital o altre realtà del Sistema Sanitario Nazionale, interviene nella gestione dell'emergenza e urgenza se presente. Promuove la formazione e l'aggiornamento del personale di assistenza. Erogazione assistenza medica generale

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale. Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

## 8.2 Assistenza infermieristica e socio-sanitaria

L'assistenza infermieristica e socio-sanitaria è attuata e garantita nelle 24 ore da Infermieri e da Operatori Socio-Sanitari (OSS), coordinati dal Coordinatore dell'Attività Infermieristica e dal Coordinatore di Nucleo, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

L'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela

dell'integrità clinica dell'Ospite. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento di ausili sanitari e farmaci, di cui verifica la corretta conservazione e scadenza.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Collabora con i medici e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

Gli Operatori Socio Sanitari, in collaborazione con gli Infermieri, assicurano l'assistenza di base, fornendo aiuto agli Ospiti per le attività di vita quotidiana, quali alimentazione, pratiche igieniche, funzioni di eliminazione e deambulazione assistita; sono coinvolti nella valutazione e nel monitoraggio dei bisogni assistenziali, nelle attività di prevenzione e di cura e nell'attuazione di interventi di primo soccorso. In team col Coordinatore di Nucleo garantiscono la qualità dell'assistenza alberghiera.

### **8.3 Assistenza sociale**

L'Assistente Sociale è il referente dei familiari per l'illustrazione del Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite ed è a disposizione per le attività di advocacy delle persone anziane residenti in struttura, di concerto col Direttore Sanitario.

All'interno delle Residenze Protette cura il coordinamento delle attività di animazione socio-educativa ed è responsabile dell'inserimento dei Volontari in collaborazione con la Direzione Sanitaria.

### **8.4 Attività motorie**

La *Fisioterapia* è un servizio all'ospite che, attraverso sequenze motorie o con l'utilizzo di ausili specifici, 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.

Le attività motorie degli Ospiti si svolgono ad opera dei fisioterapisti che impostano trattamenti volti al raggiungimento del miglior livello funzionale possibile e con finalità di contrasto dei danni terziari.

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

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

### **8.5 Attività di stimolazione cognitiva, psico-sociale e sensoriale**

Le attività di stimolazione cognitiva e psico-sociali comprendono l'insieme delle attività ricreative, culturali e di attivazione cognitiva svolte dagli Educatori Professionali e finalizzate a stimolare le capacità cognitive e psicofisiche degli Ospiti, migliorare la qualità di vita all'interno delle RP ed il benessere degli Ospiti, incrementare, ove possibile, l'approccio non farmacologico, coinvolgere i familiari e caregivers nella vita degli ospiti.

Compatibilmente con le possibilità degli ospiti e dell'organizzazione, si attuano uscite periodiche ed il soggiorno marino estivo.

All'interno degli spazi della residenza protetta Fontenuovo, è inoltre presente il **NUCLEO DI STIMOLAZIONE SENSORIALE** costituito dal Giardino Sensoriale, dalla Stanza del Treno della Memoria e dalla Stanza Snoezelen di stimolazione multisensoriale.

## 8.6 Attività di Arteterapia

Le attività svolte dall'Arteterapeuta sono volte alla ricerca del benessere psicofisico attraverso l'espressione artistica dei pensieri, vissuti ed emozioni. Il professionista utilizza le potenzialità, che possiede ogni persona, di elaborare creativamente tutte quelle sensazioni che non si riescono a far emergere con le parole e nei contesti quotidiani.

## 8.7 Attività di intervento psicologico

Le attività d'intervento psicologico sono dirette alla promozione della qualità di vita della persona anziana, comprendono la valutazione psicologica all'ingresso e, ove richiesto, il sostegno psicologico dell'ospite e dei familiari, la formazione degli operatori per la gestione delle problematiche di tipo psicologico. Possono prevedere un training di riabilitazione cognitiva individuale.

## 8.8 Trattamenti a carattere occasionale

La RP promuove cicli periodici di trattamenti con professionisti esterni quali:

- **Musicoterapia di gruppo o individuale**, intervento volto a stimolare le capacità espressive e comunicative tramite stimoli musicali.
- **Attività Assistita con animali**, intervento ludico-ricreativo in cui la relazione con l'animale costituisce fonte di conoscenza, di stimoli sensoriali ed emozionali.

## 8.9 Servizio Podologico

E' attivo un servizio podologico erogato a cadenza periodica, sul fabbisogno degli ospiti e disposizione di consegna infermieristica.

*Per tale servizio, ove richiesto, sono approntate risorse ed attrezzature specifiche.*

## 8.10 Servizio di Parrucchieria

Presso la RP il servizio è affidato ad un operatore interno formato.

## 8.11 Servizio di Ristorazione

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione interno e serviti nella sala da pranzo di ciascun nucleo o dispensati in camera.

Gli orari dei pasti, sono stabiliti periodicamente e comunicati all'interno della Struttura.

Il Direttore Sanitario ha predisposto, su consulenza nutrizionale e dietetica, un menù quadrisettimanale, a doppia variazione stagionale. Il menù giornaliero è reso pubblico mediante affissione all'esterno della sala pranzo.

Le diete speciali per patologia sono dispensate su prescrizione medica.

## **8.12 Servizio di lavanderia, stireria, 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.

## **8.13 Assistenza religiosa**

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose di fede cattolica nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

Di tale attività è responsabile il Cappellano nominato dall'Arcivescovo.

La Residenza è frequentata regolarmente da sacerdoti locali che visitano gli anziani ospiti.

All'interno della Residenza è presente una Cappella per le funzioni religiose.

Qualora la persona professi una confessione/religione diversa da quella Cattolica, la struttura assicurerà comunque la massima disponibilità e collaborazione nel favorire il comfort spirituale, nel rispetto della libertà di ognuno.

## **8.14 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale**

E' garantita la pulizia e la sanificazione degli ambienti personali e comuni degli ospiti, giornaliera e straordinaria.

## **8.15 Servizio telefonico**

La ricezione delle chiamate avviene attraverso il centralino telefonico cui sono collegati tutti gli apparecchi periferici fissi presenti nei vari nuclei e nelle zone di particolare attività e gli apparecchi mobili "cordless", che coprono tutta l'area della Residenza.

E' altresì attivo un servizio di telefonia mobile con possibilità di effettuare videochiamate e videoconferenze tramite smartphone e tablet.

## **8.16 Servizio radio-televisivo e Wi-Fi**

Il servizio radio-televisivo è erogato nella sala TV presente in ogni nucleo.

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

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

In alcuni degli spazi comuni della RP è presente connessione Wi-Fi.

### **8.17 Ascensori**

All'interno della Residenza sono presenti ascensori per agevolare il servizio di collegamento verticale tra i piani.

### **8.18 Angolo bar e self-service**

E' disponibile un servizio di bevande calde a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori della Residenza.

## 9. ASPETTI ECONOMICI

### 9.1 Ingresso in RP in regime convenzionato

La retta in regime convenzionato con il Sistema Sanitario regionale comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie e le attività psicosociali.

L'Ospite è responsabile della totalità della retta specificata nel riquadro

### 9.2 Ingresso in RP in regime privato

La retta in regime privato comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie e le attività psicosociali.

L'Ospite è responsabile della totalità della retta specificata nel riquadro

### 9.3 Retta e quota di disponibilità

La Regione dell'Umbria con delibera n. 465/2024 ha fissato una tariffa per le Residenze Protette autorizzate ed applicata dalla Residenza "Fontenuovo" a seguito della stipula di convenzione con la ASL competente come di seguito indicata:

<i>Retta giornaliera pro-capite Tipologia R3</i>	<i>Partecipazione USL Tipologia R3 (quota sanitaria giornaliera al 50%)</i>	<i>Partecipazione USL Tipologia R2D (quota sanitaria giornaliera al 100%)</i>	<i>Partecipazione ospite e/o Familiare e/o Comune In regime di convenzione</i>	<i>Partecipazione ospite e/o Familiare e/o Comune in regime privato</i>
€. 113,84	€. 56,92	€. 90,39	€. 56,92	€. 113,43

La normativa regionale vigente prevede la compartecipazione della USL della tariffa per la quota parte indicata in tabella, 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 della restante parte 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.

### 9.4 Modalità di pagamento

Viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 5° giorno del mese in corso. È possibile pagare con: **assegno o bonifico bancario.**



## **9.5 Certificazione fiscale**

Ogni anno la Residenza si impegna, in conformità alla normativa vigente, a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## 10– IMPEGNI E PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

Dal 2018 la Fondazione ha acquisito la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 rilasciata da AgiQualitas. Il sistema di qualità si applica alle due Residenze Protette della Fondazione (Fontenuovo e Casa di Accoglienza Maria Immacolata) e ha l'obiettivo di garantire un adeguato livello di qualità nell'offerta di servizi nell'ottica del miglioramento continuo.

### 10.1 Standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori e standard di qualità, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli aspetti presi in considerazione:

- **organizzativi:** le ore di presenza del responsabile sanitario, del servizio infermieristico e socio-assistenziale nelle 24 ore, programmi motori e di animazione sono regolamentati dagli standard regionali e vengono verificati periodicamente;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;

### 10.2 Impiego di procedure e protocolli

Il personale 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.

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, la Residenza garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio ambientale e clinico cui può essere soggetto l'Ospite (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

### 10.3 Valutazione semestrale indicatori socio-sanitari

L'Equipe multidisciplinare si riunisce semestralmente per effettuare l'analisi dell'andamento degli indicatori delle principali aree di influenza sulla qualità della vita degli ospiti, quali: mobilità, alimentazione, disturbi del comportamento e dell'umore, benessere psico-sociale e problematiche infermieristiche (incontinenza urinaria, lesioni da pressione). La valutazione è finalizzata a monitorare i bisogni globali degli ospiti, l'efficacia e l'efficienza dei progetti assistenziali erogati.

Ciascuna figura professionale può evidenziare eventuali punti di criticità e possono essere proposti nuovi progetti di intervento, su gruppi omogenei di anziani.

## **10.4 Sistemi di informazione**

In RP è adottata la Cartella Clinica (Fascicolo Sanitario Integrato) Informatizzata (Sistema Atl@nte) che rappresenta lo strumento per la gestione organica e strutturata dei dati riferiti alla persona assistita, favorendo la comunicazione e la integrazione delle informazioni tra i singoli professionisti.

Ulteriori strumenti di informazione, rappresentati da linee guida, procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, schede assistenziali e schede di registrazione, sono a disposizione del Personale sia in formato digitale che in formato cartaceo e sono aggiornati in conformità dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

## **10.5 Adempimento del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 per l'attuazione del regolamento UE 2016/679 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.

## **10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite**

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

## **10.7 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. Inoltre, 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.

## **Allegati**

- **Modulo di segnalazione ed osservazione**
- **Regolamento di Ospitalità**

## APPENDICE - ALLEGATO 1

### MODULO DI SEGNALAZIONE ED OSSERVAZIONE

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, inviato tramite mail o consegnato in segreteria 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.