



Carta dei Servizi



*Rappresentante legale: Donatella Di Cesare
Responsabile Sanitario: Dr.ssa Nicoletta Antonini*

*strada San Filippo 3/5 05035 Narni (TR) tel. 0744 737458
e-mail bdservice25@gmail.com
sito web: www.casaveratr.it*

Sommario

Premessa	4
1. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	5
1.1. Introduzione e cenni storici	5
1.2. Finalità e obiettivi	5
1.3 Mission.....	5
1.4. Organigramma.....	6
1.5. Struttura di Narni.....	6
1.6. Procedure di ingresso nella Residenza	7
1.7. Risorse umane	7
1.8. Rapporti con il volontariato	7
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI.....	8
2.1. Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi	8
2.2. I servizi erogati agli ospiti	8
2.3. Assistenza sanitaria	8
2.4. Supporto psicologico	9
2.5. Attività di animazione.....	9
2.6. Assistenza spirituale	9
2.7. Musicoterapia.....	9
2.8. Servizio alberghiero	9
2.9. Servizi vari.....	10
2.10. Visitatori	10
3. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'	10
3.1. Sistema di Gestione per la Qualità	10
3.2. Impiego di procedure e protocolli.....	11
3.3. Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro	11
3.4. Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)	11
3.5. Attuazione del Decreto Legislativo (UE) 2016/679 sulla sicurezza dei dati personali.....	11
3.6. Sistemi di informazione	11
3.7. Programmi di formazione del personale	12
3.8. Impegni e standard.....	12
4. RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'	12
5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	13
5.1 Il valore dell'affidamento	13

5.2 Principi Generali di Umanizzazione	13
5.3 Un approccio centrato sulla persona nel percorso socio-sanitario-assistenziale	14
5.4. Regolamento per la tutela degli ospiti	14
5.5. Rilevazione del gradimento dei servizi	15

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento di presentazione dell'attività di una Istituzione o Ente sia pubblico che privato. In essa sono illustrati tutti i servizi offerti agli utenti, i tempi e gli strumenti di realizzazione nonché gli impegni volti a migliorare la qualità di erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi, è inoltre volta a realizzare una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti definendo un sistema di controllo e garanzie che consente una maggiore tranquillità, trasparenza e affidabilità.

Questo documento è stato istituito a seguito di una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel 1994 e la Regione Umbria lo ha attivato in tutte le aziende sanitarie pubbliche a partire dal 1999.

Con deliberazione del Consiglio n° 314 del 23 luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003 – 2005) la Carta stessa deve essere adottata anche dai soggetti privati interessati alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.



1. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

1.1. Introduzione e cenni storici

La società BD Service svolge dal 1998 attività di assistenza all'anziano. Inizialmente l'attività è stata svolta presso la sua struttura con una capacità ricettiva di dieci posti letto. Ottemperando ai parametri previsti dal P.S.R. 1999-2001, la BD Service ha ampliato le sue capacità ricettive, raggiungendo le dimensioni attuali, mettendo in atto ingenti interventi di adeguamento strutturale e architettonico. Grazie a questi interventi oggi, la BD Service può ospitare fino a ventidue ospiti non autosufficienti.

1.2. Finalità e obiettivi

Il centro svolge una attività finalizzata a garantire agli ospiti parzialmente autosufficienti e non tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale e a tutelare la loro salute psicofisica e la loro autonomia, garantendo il soddisfacimento dei bisogni propri nel rispetto della dignità della persona ed i suoi diritti fondamentali.

1.3 Mission

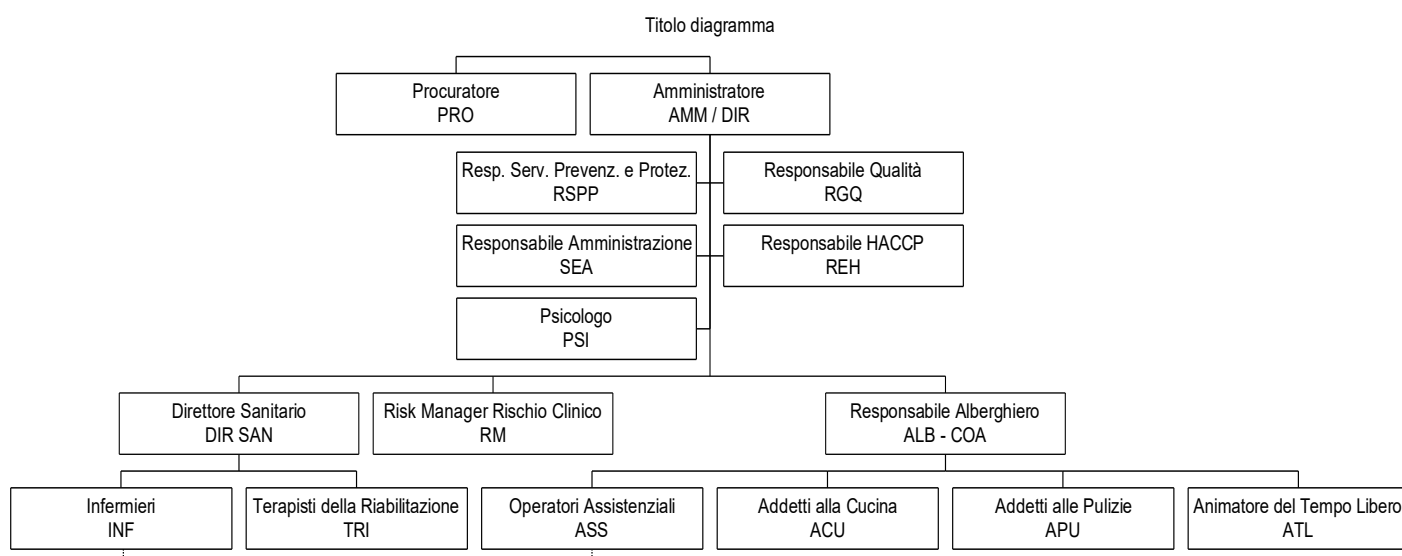
La missione della Residenza è quindi quello di garantire un'assistenza qualificata, continuativa e personalizzata agli anziani che ci sono affidati, promuovendo il loro benessere fisico, psicologico, relazionale e sociale, in un contesto organizzativo orientato alla sicurezza delle cure e alla prevenzione dei rischi assistenziali.

L'umanizzazione dei servizi costituisce un principio irrinunciabile della nostra attività: ogni intervento è orientato a mantenere e valorizzare le capacità residue dell'ospite, favorendone l'autonomia, la partecipazione e la qualità della vita.

Nel nostro operare ci ispiriamo ai seguenti principi:

- Responsabilità e fiducia, nel riconoscere il valore dell'affidamento ricevuto da ospiti e famiglie;
- Centralità della persona, considerata nella sua unicità e nella sua storia di vita;
- Rispetto e dignità, in ogni momento della relazione di cura;
- Ascolto e collaborazione, con gli ospiti e i loro familiari;
- Professionalità ed empatia, come elementi inscindibili dell'assistenza;
- **Sicurezza delle cure**, perseguita attraverso un'organizzazione attenta alla prevenzione del rischio clinico e al miglioramento continuo.

1.4. Organigramma



Il Direttore Sanitario è la Dott.ssa Nicoletta Antonini, Medico Chirurgo specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva, responsabile del governo clinico-organizzativo dell'assistenza e della cura personalizzata degli anziani.

La Struttura si avvale inoltre del supporto del Risk Manager per le attività di analisi, monitoraggio e miglioramento del sistema di gestione del rischio clinico e della sicurezza delle cure, in raccordo con la Direzione Sanitaria e la Direzione della Struttura.

1.5. Struttura di Narni

La struttura esplica la sua attività attraverso un'accoglienza residenziale per anziani parzialmente autosufficienti o totalmente non autosufficienti. Particolare offre un'accoglienza ed assistenza socio-sanitaria residenziale per anziani non autosufficienti

per numero 20 posti autorizzati in convenzione con la USL UMBRIA 2 della Regione Umbria e 2 posti per accoglienza in forma privata.



1.6. Procedure di ingresso nella Residenza

L'anziano/a di persona o a mezzo di familiare o suo rappresentante che richiede ospitalità nella struttura è invitato/a a contattare l'ufficio amministrativo della stessa, il quale redige la Domanda di Ammissione, che nel caso d'indisponibilità di posti, andrà a costituire la lista d'attesa.

L'Ufficio Amministrativo provvederà inoltre a dare indicazioni su eventuali contatti da attivare con i servizi Socio Sanitari competenti. La struttura accoglie utenti anziani ultra sessantacinquenni bisognosi di cure residenziali di mantenimento e lungodegenza per patologie cronicizzate. Nel momento in cui si renderà disponibile un posto, le domande pervenute saranno valutate non solo secondo un ordine cronologico, ma soprattutto, tenendo conto dell'urgenza delle stesse.

Dopo la valutazione delle domande d'ingresso, seguirà una valutazione socio-sanitaria da parte del direttore.

Dopo la valutazione socio-sanitaria interna ed a seguito dell'eventuale valutazione da parte dell'UVG territoriale per gli ospiti non autosufficienti che abbiano fatto la domanda per l'integrazione della retta sanitaria, l'interessato/a e/o i familiari sono convocati dall'Ufficio Amministrativo per prendere visione della Struttura (spazi comuni e camera) e per espletare le pratiche necessarie (sottoscrizione del contratto e presa visione del regolamento interno). In accordo con i familiari verrà fissata la data e ora di ingresso.

1.7. Risorse umane

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale dipendente della ditta stessa e a professionisti esterni.

1.8. Rapporti con il volontariato

La struttura collabora con tutte le organizzazioni, presenti nel territorio, che svolgono attività di volontariato ed animazione in favore degli Ospiti.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1. Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi

La BD Service dispone di camere singole e doppie, sale da pranzo, soggiorni, bagni attrezzati e bagni assistiti, parco confortevole, chiesetta/cappella.



2.2. I servizi erogati agli ospiti

- ✓ assistenza tutelare 24h.
- ✓ assistenza infermieristica giornaliera (12 ore), reperibilità notturna
- ✓ assistenza medica (anche attraverso i medici di base)
- ✓ assistenza psicologica
- ✓ fisioterapia
- ✓ fisioterapia intensiva individuale al bisogno
- ✓ attività di animazione
- ✓ assistenza spirituale
- ✓ musicoterapia
- ✓ servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- ✓ parrucchiere su richiesta
- ✓ podologo su richiesta

2.3. Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita attraverso il Medico di Medicina Generale scelto dall'ospite, in collaborazione con la Direzione Sanitaria della Struttura, che assicura il coordinamento clinico-organizzativo e la continuità assistenziale. Il Medico di Medicina Generale con la Direzione Sanitaria della Struttura si riuniscono periodicamente per elaborare protocolli assistenziali e curare la documentazione. Ogni ospite può



mantenere il proprio medico curante, il quale continuerà ad occuparsi della gestione dei problemi di salute del proprio assistito 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.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale. Gli infermieri sono tenuti ad organizzare, su prescrizione medica o in caso di urgenza, il trasporto in ospedale dell'ospite

malato.

2.4. Supporto psicologico

Attività di riabilitazione cognitiva, volta al recupero delle funzionalità mnemoniche di base. Creazione di gruppi di lavoro, il cui obiettivo principale è attenuare, rallentandolo, il naturale decadimento delle funzioni mentali.

La creazione di un'atmosfera volta a garantire il benessere psico-fisico dell'ospite stimolando le residue risorse affettive, in collaborazione con l'animatrice.

2.5. Attività di animazione

L'attività di animazione ha la finalità di mantenere e potenziare, ove possibile, capacità cognitive, manuali, intellettive e relazionali degli anziani, in collaborazione con lo psicologo

2.6. Assistenza spirituale

La B D Service offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a celebrazioni eucaristiche e funzioni religiose presso la cappella privata posta all'interno della struttura

2.7. Musicoterapia

Attività che mira, con il supporto della musico terapeuta a favorire e stimolare emozioni, tramite movimenti, danza, con il canto di motivi famigliari e con il suono di strumenti, facilitando altresì il rilassamento e l'attenuazione dello stress, potenziando la propria autostima , carente nelle persone sia mentalmente che fisicamente disabili

2.8. Servizio alberghiero

La BD Service offre un servizio alberghiero completo: alloggio - ristorazione - servizio lavanderia.

I pasti sono di tipo familiare, preparati da un servizio interno di ristorazione. Il menù viene predisposto dalla Direzione in collaborazione con il Direttore sanitario. Agli Ospiti con prescrizioni dietetiche del medico curante è garantita una dieta appropriata. Gli ospiti possono invitare a pranzo e a cena parenti o amici avvertendo la Direzione. Tali inviti sono sollecitati dalla Direzione stessa in occasione delle principali festività e del compleanno dell'ospite.

L'orario di somministrazione dei pasti:

colazione 08,00-09,00

pranzo 12,00-12.30

merenda 15,00-15,30

cena 18,30-19.00



Il servizio lavanderia è affidato ad una lavanderia interna alla struttura che oltre al lavaggio degli indumenti provvede all'identificazione personale degli stessi. La famiglia o l'ospite si impegnano a redigere l'inventario dei beni che l'ospite stesso porterà nella struttura

2.9. Servizi vari

A) servizio telefonico Il servizio di chiamata telefonica esterna è garantito agli ospiti dall'apparecchio telefonico della struttura.

B) servizio televisione

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 di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

Sono inoltre disponibili vari televisori ubicati negli spazi comuni.



2.10. Visitatori

L'amministrazione non prevede fasce di orario di chiusura della struttura.

L'entrata è libera nelle ore diurne e regolamentata dopo le ore 20,00.

Eccezioni potranno essere determinate dal Direttore Sanitario in casi particolari che richiedano, a tutela degli ospiti, una diversa articolazione dell'orario dei visitatori.

3. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

3.1. Sistema di Gestione per la Qualità e sicurezza delle cure

La BD Service opera in un regime di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015. Inoltre la Struttura adotta un sistema di gestione della sicurezza delle cure e

del rischio clinico, basato su procedure operative, segnalazione degli eventi avversi e analisi prospettica dei rischi (HFMEA), in coerenza con i requisiti regionali e nazionali. Sotto tale profilo, le attività di analisi e monitoraggio del rischio clinico sono svolte con il supporto del Risk Manager, in raccordo con la Direzione Sanitaria e la Direzione della Struttura.

3.2. Impiego di procedure e protocolli

Allo scopo del raggiungimento degli obiettivi di qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati tutto il personale, a seconda delle varie mansioni, adotta procedure operative e protocolli sanitari che regolamentano le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

3.3. Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro

La BD Service è a norma, rispetto obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e, nel caso di una residenza protetta, degli ospiti. A tale scopo è stato redatto il Documento di Valutazione dei rischi.



3.4. Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)

La BD Service ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Regolamento Comunitario 853/2004 relativo al "Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare" attraverso la formulazione e l'aggiornamento del Piano di Autocontrollo. Tale piano è periodicamente rivisto e aggiornato.

3.5. Attuazione del Decreto Legislativo (UE) 2016/679 sulla sicurezza dei dati personali

La BD Service ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 2016/679 redigendo il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati personali (D.P.S.).

3.6. Sistemi di informazione

Le informazioni vengono effettuate attraverso la redazione di modulistica di registrazione che è a disposizione del personale addetto.

La direzione sanitaria e la psicologa della struttura sono disponibili, previo appuntamento, ogni ultimo venerdì, non festivo di ogni mese, salvo diverse esigenze che possano richiedere un contatto più immediato e frequente, ad incontri dalle ore 16 alle ore 19 con i caregiver di ogni singolo utente, allo scopo di condividere con gli stessi lo stato di salute dell'ospite e promuovere i provvedimenti presi in merito.

3.7. Programmi di formazione del personale

Tutti operatori hanno partecipato e concluso con esito positivo il corso OSS (Operatore Socio Sanitario).
Nel corso dell'anno vengono organizzati, il rinnovo dei corsi di formazione obbligatori e momenti di approfondimento su specifiche tematiche relative l'anziano



3.8. Impegni e standard

La B D Service si impegna a garantire ai propri ospiti:

a) la corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite e la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,

b) il pieno rispetto di tali requisiti,

c) il pieno rispetto dei requisiti cogenti.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali monitorati sistematicamente attraverso un complesso di parametri gestionali misurabili volti a favorire il raggiungimento della missione aziendale con un sempre crescente grado di efficacia ed efficienza.



Per ciascun parametro, è annualmente definito un valore obiettivo mirante a favorire il miglioramento delle prestazioni erogate. In particolare la struttura si impegna a prevenire l'insorgenza di piaghe da decubito e a monitorare i tempi di guarigione di quelle eventualmente insorte, a monitorare e prevenire la degenza ospedaliera degli Ospiti, a monitorare la soddisfazione degli Ospiti stessi.

4. RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

Con la Legge Regionale 7 del 20 giugno 2024 la Regione Umbria ha fissato la tariffa per le Residenze Protette convenzionate con le ASL competenti in Euro 113,84 (Euro centotredici/84 giornaliere) da incrementare dal 01/01/2026 in Euro 120 giornaliere. La ASL partecipa all'integrazione della quota di retta sanitaria nella misura del 50% mentre la parte restante è a carico dell'ospite o dei suoi familiari che, qualora ne sussistono le condizioni socio-economiche, possono richiedere l'intervento del Comune di residenza. In attesa della dovuta integrazione sanitaria, in via del tutto transitoria ed in forma limitata nel tempo, la struttura potrà concordare con il singolo utente una tariffa basantesi sul peso assistenziale dovuto, previa valutazione del direttore sanitario.

5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

5.1 Il valore dell'affidamento

Rappresenta l'impegno che la nostra Residenza assume nei confronti delle persone accolte, delle loro famiglie e della comunità. Gli ospiti che entrano nella nostra struttura ci vengono affidati in una fase delicata della loro vita, portando con sé una storia personale, affetti, fragilità e aspettative.

Accogliere una persona anziana significa assumersi una responsabilità che va oltre l'erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie: significa prendersi cura della persona nella sua globalità, rispettandone la dignità, l'identità, i valori e i legami affettivi. L'affidamento che famiglie e ospiti ripongono nella nostra struttura è per noi un impegno quotidiano fondato su professionalità, attenzione, rispetto ed umanità.

Questo valore fondante esplica i principi che guidano il nostro operato e gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire, nella consapevolezza che ogni ospite non è solo destinatario di cure, ma persona affidata alla nostra responsabilità.

5.2 Principi Generali di Umanizzazione

L'umanizzazione dei servizi si traduce in:

- 1. Accoglienza Personalizzata: ogni nuovo ospite e la sua famiglia sono accolti con un colloquio conoscitivo, per comprendere aspettative, esigenze e abitudini personali, in modo da costruire un percorso di cura e assistenza su misura.*
- 2. Relazione di Cura: le relazioni tra operatori e ospiti sono basate su ascolto, rispetto e comunicazione trasparente, per creare un clima sereno e di fiducia.*
- 3. Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI): la programmazione degli interventi avviene secondo un modello personalizzato, destinato a valorizzare le abilità residue e a sostenere l'autonomia dell'ospite.*
- 4. Partecipazione e Collaborazione: la struttura favorisce la partecipazione attiva degli ospiti e dei familiari, accogliendo feedback, suggerimenti e reclami come strumenti per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.*
- 5. Ambiente Accogliente: gli spazi comuni e le attività sono pensati per favorire relazioni sociali, stimolare interessi personali e promuovere una vita quotidiana serena e significativa.*

5.3 Un approccio centrato sulla persona nel percorso socio-sanitario-assistenziale

Casa Vera pone al centro del proprio operato il valore dell'umanizzazione, in linea con i principi del disciplinare di accreditamento sanitario della Regione Umbria. Il nostro approccio al percorso socio-sanitario-assistenziale si fonda sul rispetto della dignità, dell'unicità e dei bisogni individuali di ogni ospite.

Crediamo fermamente che l'efficacia delle cure e dell'assistenza sia indissolubilmente legata alla creazione di un ambiente accogliente, empatico e familiare. Per questo, ci impegniamo a:

- dedicare tempo e attenzione all'ascolto delle storie, delle esigenze e delle preferenze di ogni ospite, per costruire un piano di assistenza personalizzato che tenga conto delle sue specificità e aspirazioni;
- Promuovere l'autonomia e la socializzazione degli ospiti, incoraggiandoli a partecipare attivamente alla vita comunitaria e a mantenere vive le proprie passioni e relazioni;
- Curare e creare ambienti confortevoli, sicuri e stimolanti, dove l'estetica e il benessere degli ospiti sono una priorità;
- Promuovere la formazione continua del nostro personale, per garantire competenze professionali elevate e una sensibilità umana che consenta di offrire un'assistenza empatica e rispettosa;
- Mantenere un dialogo aperto e trasparente con le famiglie, coinvolgendole attivamente nel percorso di cura dei propri cari.

In Casa Vera, l'umanizzazione non è solo un criterio da rispettare, ma un valore guida che orienta ogni nostra azione, con l'obiettivo di offrire un'esperienza di cura e assistenza che sia il più possibile dignitosa, serena e ricca di significato per ogni persona.

5.4. Regolamento per la tutela degli ospiti



Gli ospiti della B D Service o i loro familiari possono segnalare disservizi rispetto all'attività sanitaria, assistenziale e alberghiera con le seguenti modalità:

- a) verbalmente al Coordinatore, al Rappresentante Legale o al Responsabile Amministrativo;
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice, alla Direzione Amministrativa;
- c) per iscritto, mediante compilazione di apposito **modulo reclamo** (mod. 83.02) reso disponibile all'utente / caregiver al primo ingresso dell'ospite in struttura e attraverso cassetta disponibile nei locali.

Dopo l'esame da parte della Direzione la decisione adottata viene comunicata verbalmente, per iscritto, alla persona interessata.

Le segnalazioni e i reclami contribuiscono, ove pertinente, al miglioramento della qualità e alla prevenzione di eventi avversi, secondo le modalità previste dal sistema di gestione della sicurezza delle cure.

5.5. Rilevazione del gradimento dei servizi

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le necessità degli ospiti o dei suoi familiari la residenza verifica costantemente l'attività svolta attraverso colloqui con utenti e parenti.

Il monitoraggio della qualità dei servizi viene effettuato anche periodicamente sottoponendo gli ospiti e familiari il questionario "soddisfazione del cliente". I relativi esiti sono anche pubblicati in forma sintetica sul sito dell'Organizzazione.

Grazie Per Aver Scelto i nostri Servizi!

