

## CARTA DEI SERVIZI RP CASA BIANCA

Il servizio si compone di una Residenza Protetta per Anziani non autosufficienti (per n.60 utenti – di cui n.25 in convenzione con la USL Umbria n.2 e n.35 privati) – R3.RP

### Informazioni Generali

**Direttore Generale** Banconi Serenella

**Responsabile sanitario** Dott. Luca Sapori

**Coordinatore del servizio** Gianfranco Di Matteo

**Telefono** 0743.223970

**Sito web** [www.ilcerchio.net](http://www.ilcerchio.net)

### Orario di funzionamento

La Residenza “Casa Bianca” è una struttura residenziale che funziona nelle 24 ore rivolta alle persone anziane non autosufficienti. La Struttura accoglie n.60 posti letto. Situata a Spoleto (in via Rocco Chinnici nn° 8/10), è inserita nel tessuto cittadino, all’interno di una struttura nuova e accogliente frutto di un processo di Rigenerazione Urbana. Parallelamente a tutti gli altri servizi erogati e coerentemente all’enunciato della missione della Cooperativa, attua una metodica di lavoro che è continuamente orientata ad evitare forme assistenziali ausiliari.

La Residenza Protetta è autorizzata dalla regione dell’Umbria con Determinazione Dirigenziale n. 8408 del 24.08.2021 per n.60 posti letto.

Servizio in possesso di Accreditamento Istituzionale (DD.DD n. 8568 del 14.11.2013 e n. 10991 del 23/12/2014 – voltura dall’accreditamento come da DD 2811 del 18/03/2022.

### Indirizzo

Il Servizio è ubicato nello stabile di Via Rocco Chinnici, 8/10 di Spoleto.

### Eleggibilità e lista d’attesa

La Residenza Protetta garantisce cure residenziali di mantenimento, di lungodegenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, recupero funzionale per contenere il decadimento, assistenza tutelare e aiuto alla persona. Gli obiettivi assistenziali sono quelli di fornire supporto sanitario alla prevalente attività socio assistenziale in pazienti con condizioni socio-assistenziali che non ne permettono l’assistenza presso il domicilio. Garantisce trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, ad anziani non autosufficienti.

Gli ingressi nella Residenza Protetta per i n.25 posti convenzionati sono decisi e definiti dall’Unità Multidisciplinare di Valutazione (UMV) della Asl n. 2 dell’Umbria. Nel sito della Cooperativa viene pubblicata e costantemente aggiornata la lista d’attesa per l’ingresso nella struttura.

Per quanto riguarda i n.35 posti non convenzionati, la Cooperativa Il Cerchio valuta le domande a seconda dell'ordine cronologico di richiesta di inserimento. La richiesta va inoltrata secondo il modello *Richiesta di Inserimento* via mail (all'indirizzo [cooperativa@ilcerchio.net](mailto:cooperativa@ilcerchio.net)) o consegnata a mano presso la struttura in via Rocco Chinnici, 8/10 o presso la sede amministrativa (via Flaminia, 3) della Cooperativa il Cerchio. La Cooperativa provvede a mantenere una scheda che ordina le domande secondo la sequenza cronologica di consegna.

### Descrizione del servizio

La Residenza Protetta "Casa Bianca" fornisce assistenza a persone anziane non autosufficienti (ma non bisognose di cure sanitarie continuative) e persone parzialmente o autosufficienti che non possono restare all'interno della propria dimora abituale; l'azione riabilitativa si esplica orientando sempre l'intervento sia al recupero e, laddove impossibile, almeno al mantenimento delle capacità proprie di ogni persona. Offre un ambiente di vita confortevole, sempre attento al bisogno ed alla peculiarità propri di ogni persona nel rispetto della comunità residente nella struttura e secondo normali ritmi di vita quotidiana. Favorisce la massima integrazione con il territorio e il tessuto sociale che lo costituisce, ovvero con le reti familiari e amicali, le reti formali dell'associazionismo e del volontariato e le reti informali. Eroga il servizio con personale qualificato, attento alle normative vigenti avendo sempre chiaro che il primario portatore di interesse è la persona ospite della Residenza e che tutti gli intenti della struttura sono orientati al miglioramento della loro qualità di vita.

### Il personale e orari

Nella struttura sono presenti:

- Responsabile Sanitario
- Responsabile non medico/Coordinatore
- Infermiere con funzioni direttive;
- Assistente Sociale;
- Infermiere;
- Animatore;
- Terapista della riabilitazione;
- Coordinatore degli OSS;
  
- Addetto all'Assistenza/OSS;
- Addetto pulizie, cucina, guardaroba.

### Gestione dei reclami

La Cooperativa Il Cerchio mette a disposizione una procedura diretta per chiunque volesse rivolgere un reclamo. Per fare ciò, è necessario che chi espone un reclamo telefoni, mandi una mail all'indirizzo [cooperativa@ilcerchio.net](mailto:cooperativa@ilcerchio.net) o passi di persona presso la sede amministrativa della Cooperativa Il Cerchio. L'addetto al front office chiederà di riempire il modello MOD RC o cercherà direttamente il Direttore Compliance. Nel caso in cui non fosse presente il Direttore Compliance, la persona che ha presentato istanza di reclamo attraverso l'apposito modello, verrà ricontattata comunque per i chiarimenti del caso. Il reclamo viene valutato e chiuso entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

## Le Associazioni ed Enti del Terzo Settore di Riferimento

Collaborano attivamente con la struttura le associazioni I Miei Tempi per le attività di animazione all'interno della struttura e l'Associazione Miloud per l'apporto di volontari in attività specifiche quali eventi ricreativi, feste, ecc.

Il servizio inoltre, al fine di garantire una completa inclusione per ogni potenziale beneficiario e una reale comprensione di ogni comunicazione rilevante ai fini dell'erogazione del servizio, la cooperativa può avvalersi della collaborazione con l'associazione CIDIS Onlus, per un servizio di mediazione linguistica e culturale.

## Accesso al servizio e retta di riferimento

La retta giornaliera praticata nella Residenza Protetta Casa Bianca ammonta ad € 102,54 (inclusa iva al 5%). Per i n.25 posti convenzionati la Usl Umbria sostiene il 50% della quota mensile, mentre il restante 50% rimane in carico all'ospite, in linea con le disposizioni regionali in materia. Nel caso di posto in convenzione inoltre, qualora ne avesse diritto, l'ospite può richiedere una integrazione al Comune di provenienza. Eventuali diminuzioni in caso di assenza sono stabilite all'interno del regolamento vigente.

Non sono comprese nella retta, e sono pertanto a carico delle persone che abitano la residenza o dei loro familiari (caregiver), le spese per: vestiario, cure mediche particolari, gite, vacanze, trasporti, oneri e spese funerarie. In caso di ricovero in ospedale, il reperimento di operatori addetti all'assistenza sia notturna, sia diurna e le relative spese, sono a carico della persona stessa o dei Familiari o dell'Ente che ha promosso l'inserimento.

## I nostri standard di qualità

Le aree che definiscono i nostri standard riguardano innanzitutto aspetti sanitari quali il numero di cadute e di lesioni da pressione che debbono essere costantemente monitorati all'ingresso della struttura e durante la loro permanenza e fruizione del servizio. Inoltre per gli aspetti prettamente organizzativi il contenimento del turn-over è un aspetto che consideriamo rilevante per una buona continuità del percorso assistenziale e riabilitativo. Monitoriamo annualmente sia i reclami, sia l'andamento del servizio con le analisi delle azioni non conformi e sia attraverso la somministrazione di questionari all'Utenza e al care-giver sui vari aspetti dell'assistenza.

## Note

La Cooperativa il Cerchio, al fine di dare concretezza al concetto di *"centralità del paziente"*, renderà questo ed altri eventuali documenti accessibili alle diverse esigenze, tenuto conto anche di specificità religiose, etniche e linguistiche, mettendo a disposizione mediatori linguistici e/o culturali attraverso apposita associazione che si occupa di interculturalità (vedi Associazioni ed Enti del Terzo Settore di riferimento).

Ulteriori specifiche sul funzionamento del servizio sono presenti in altri documenti come il contratto ed il regolamento del servizio, che vengono sottoscritti al momento dell'inserimento effettivo della persona.

Revisione 01 del 02/01/2023