

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 1 di 10
--	--------------------------	--------------

CARTA DEI SERVIZI

R.P. Casa Serena di Capodacqua

Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 2 di 10
--	--------------------------	--------------

INTRODUZIONE

La Residenza Protetta “Casa Serena di Capodacqua” è un presidio sociosanitario destinato ad anziani non autosufficienti per i quali non è possibile il mantenimento a domicilio per le condizioni di invalidità psico-fisica. Ha come fine quello di fornire agli Ospiti i servizi atti a salvaguardare il loro benessere morale, la loro salute psico-fisica e, per quanto possibile, la loro autonomia, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali.

La Residenza Protetta fornisce ai propri Ospiti servizi di assistenza infermieristica diurna e notturna, di assistenza sociale, di fisioterapia ed educazione fisica; assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, lavanderia e guardaroba, biancheria da camera e da bagno, assistenza tutelare diurna e notturna e igiene della persona, assistenza nell'assunzione del cibo; dispone, inoltre, di un tempo per l'animazione e terapia occupazionale, nonché di un servizio religioso, per chi lo desidera.

La Residenza Protetta opera per garantire agli Ospiti un elevato livello assistenziale tutelare di comfort abitativo al fine di prevenire perdite ulteriori di autonomia e mantenere al livello più alto possibile le capacità fisiche e mentali dell'anziano e per favorire e perseguire, laddove sia possibile, un eventuale rientro a domicilio.

LA NOSTRA STORIA

L'Ente Morale “Casa Serena di Capodacqua”, Casa di Riposo per Anziani, è nata nel 1968, per opera dell'allora parroco di Capodacqua Mons. Mario Rosi; la Casa ha ottenuto successivamente, il riconoscimento canonico con l'erezione ad Ente Ecclesiastico con Decreto del 22/02/1983, da parte di Sua Eccellenza, il Vescovo di Foligno, Mons. Giovanni Benedetti. Il 1° gennaio 1991 è subentrata nella gestione la Confraternita della Misericordia di Foligno, Ente Ecclesiastico, senza scopo di lucro, civilmente riconosciuto, munito di Personalità Giuridica ed iscritto presso il Tribunale di Perugia. Casa Serena di Capodacqua, con determinazione n° 6360 del 12/07/2002 della Giunta Regionale dell'Umbria, viene riconosciuta, vista la presenza dei requisiti richiesti, come “Residenza Protetta”.

In accordo alle volontà del Vescovo Mons. Sorrentino, di costituire un unico polo sanitario formato dalla R.P. Casa Serena di Capodacqua e dalla R.P. Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS, dal 01 febbraio 2026 entrambe le strutture sono gestite da un unico gruppo di lavoro che fa riferimento ad Consiglio di Amministrazione della Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS, il cui organo di indirizzo è il Vescovo di Foligno.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori di cui la R.P. Casa Serena è sede operativa, è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato, dal Vescovo pro-tempore di Foligno che ne è anche Presidente.

La Direzione delle Residenze Protette per anziani e dell'Unità di convivenza viene nominata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e si avvale della collaborazione di un Direttore Sanitario o di più figure che ricoprono tale funzione nelle diverse sedi operative. Questi sono coadiuvati da personale con qualifica amministrativa, sanitaria, sociale ed ausiliaria, dipendente della Fondazione o convenzionato ad essa.

Nella struttura è presente un Religioso, nominato dal Presidente, che assolve la funzione di Cappellano. Lo stesso offre il servizio religioso alla Comunità delle Suore e a quanti, ospiti, personale, volontari, vogliono partecipare liberamente ai vari momenti di riflessione e di preghiera. Inoltre, la Chiesa presente nelle strutture è aperta anche agli abitanti del quartiere e di tutta la città.

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

Possono frequentare la Residenza persone singole o associate che spontaneamente, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione di lavoro, in regola con le disposizioni di legge che regolano il volontariato, siano disponibili per un impegno d'animazione, di compagnia e anche di collaborazione con la Direzione, nei servizi rivolti agli anziani. Il volontario deve essere in possesso di tutti i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni di legge. Per consentire l'inserimento del volontario nella vita della Residenza e perché possa conoscere e rispettare le regole della Struttura, è necessario un incontro iniziale con la Direzione.

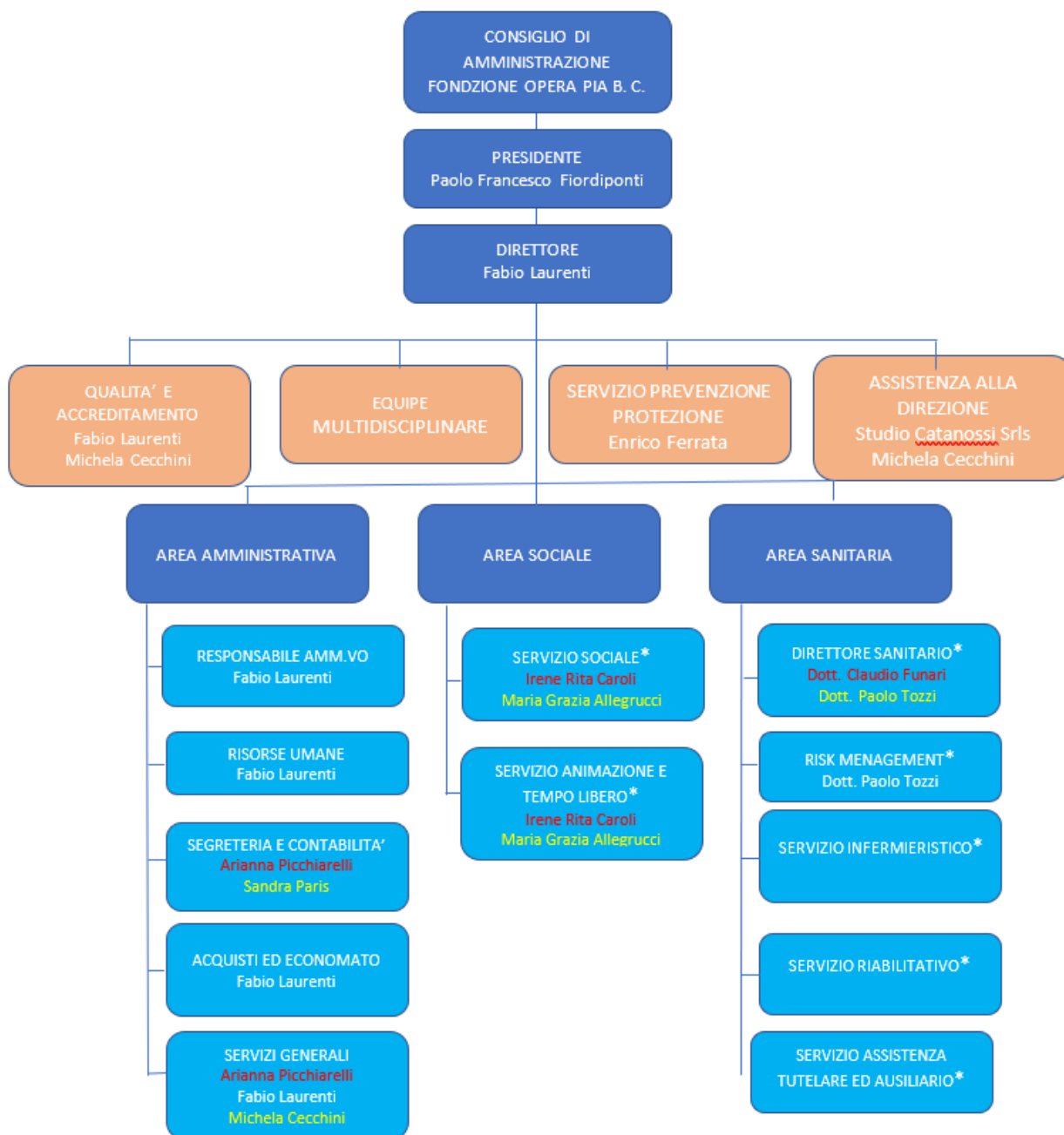
Qualora il colloquio sia positivo, il volontario dovrà segnalare per iscritto il proprio nominativo e concordare la Direzione le modalità di stipula di un'assicurazione individuale. Tale documentazione, insieme alla domanda

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3 di 10
--	--------------------------	--------------

a svolgere attività di volontariato, verrà presentata al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Con la Direzione verranno in seguito concordati i giorni di frequenza nella Residenza.

ORGANIGRAMMA



REGOLAMENTO

La Struttura si avvale di un proprio Regolamento interno, il quale definisce in materia organica alcuni principi e regole fondamentali atte a disciplinare la vita comunitaria della residenza ed a regolamentare i rapporti tra le Istituzioni garanti di alcuni servizi, le ospiti, il personale della residenza stessa e la comunità esterna.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4 di 10
--	--------------------------	--------------

MISSION E VISION

“Se si cura una malattia si vince o si perde, se si cura una persona, vi garantisco che, in quel caso, si vince qualunque esito abbia la terapia” Patch Adams

La R.P. Casa Serena di Capodacqua - Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori si propone di garantire ai propri ospiti una relazione di cura e di assistenza che assicuri il rispetto dell'individualità di ognuno e la dignità della persona, in un contesto, confortevole e stimolante, reso il più possibile simile al proprio ambiente familiare. I principi fondamentali ai quali la Fondazione s'ispira per l'erogazione del servizio sono l'eguaglianza, l'imparzialità, il diritto di scelta e l'amore all'altro.

Affinché questo possa avvenire, viene focalizzata l'attenzione su ogni singola ospite e sulle proprie esigenze, in un'ottica che vede al centro di ogni prestazione la persona anziana con i suoi specifici bisogni, andando, altresì, a favorire la partecipazione dei loro familiari alla vita quotidiana nella residenza.

Il lavoro è svolto secondo un approccio multidisciplinare, personalizzando quanto più possibile l'assistenza e garantendo un mantenimento e, laddove fattibile, uno sviluppo delle capacità residue delle persone anziane. È assicurata la continuità assistenziale tramite il collegamento con il servizio sanitario regionale, sia per quanto riguarda l'assistenza di base sia l'assistenza specialistica.

La Fondazione, inoltre, si propone di favorire i rapporti delle ospiti con l'esterno, con il mondo del volontariato sociale e delle associazioni culturali.

STANDARD DI QUALITA'

Il sistema di gestione della Qualità della Residenza Protetta “Casa Serena di Capodacqua” è un sistema basato e documentato secondo lo standard della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Dal 2008 la Residenza Protetta “Casa Serena di Capodacqua” ha fatto domanda presso la Regione Umbria di accreditamento del Sistema Qualità come Struttura Sanitaria e Socio-Sanitarie Pubbliche e Private. Dal 21/11/2013 Casa Serena ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale dalla Regione Umbria.

La Residenza Protetta “Casa Serena di Capodacqua” è strutturata su tre piani:

- piano terra si trovano la Direzione, uffici Polivalenti, l'Infermeria e lo Studio Medico, la Sala da Pranzo, locali Soggiorno, la Sacrestia, la Cappella, la sala Fisioterapia e la Palestra, la Biblioteca, la Parrucchieria, i Servizi Comuni, la zona Cucina e Dispensa, la Stireria, i locali e i servizi ad uso dei Dipendenti, le camere ed i relativi bagni;
- al primo piano, ci sono un Soggiorno, i Servizi Comuni, un bagno con barella doccia attrezzata per le persone disabili, le camere ed i relativi bagni, la Camera Mortuaria con accesso dall'esterno della struttura;
- al piano secondo ci sono un Soggiorno, i Servizi Comuni, due bagni uno con la vasca attrezzata, le camere ed i relativi bagni, il deposito dei pannoloni, la lavanderia.

Nella zona cucina, dotata di idonea attrezzatura, vengono preparati i pasti nel rispetto delle vigenti norme di igiene e corretta manipolazione degli alimenti, come meglio descritto nel manuale di autocontrollo HACCP. Nelle aree di preparazione dei pasti e stoccaggio è vietato l'accesso agli estranei, se non in caso di necessità e solo nel rispetto delle norme d'igiene personale.

Le sale da pranzo, ampie, ben illuminate, ventilate, facilmente sanificabili, sono attrezzate per ospitare complessivamente un numero massimo di 81 persone.

La Struttura dispone di un cortile esterno, sia a piano terra che al piano primo, e di ampi terrazzi al piano primo e secondo. Tutti i servizi della Residenza sono attrezzati per i disabili.

La struttura è collegata verticalmente da scale e da un ascensore e un montalettighe.

Tutti gli impianti e gli arredi rispondono alle normative vigenti in materia di Sicurezza. La struttura è collegata all'acquedotto e al gasdotto comunale ed è allacciata alla rete fognaria per lo smaltimento delle acque reflue.

Il registro infortuni è regolarmente istituito e tenuto.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 5 di 10
--	--------------------------	--------------

UTENZA

La struttura è autorizzata dalla Regione Umbria per l'accoglienza di 81 ospiti non autosufficienti in regime residenziale, dei quali 55 ospiti in regime di convenzione con la USL n. 2 Foligno-Terni.

La Residenza Protetta può accogliere:

- anziani con forme di demenza, che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo Ospite con la Residenza;
- anziani con esiti di patologie croniche stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

La Residenza Protetta è organizzata per nuclei.

MODALITA' DI AMMISSIONE

Le ammissioni degli Ospiti nella Residenza Protetta hanno luogo a seguito di domanda scritta su apposito modello predisposto dall'istituto. La modulistica di ingresso è pubblicata sul sito www.casaserenadicapodacqua.it. La domanda di ammissione deve essere presentata alla Direzione di Casa Serena di Capodacqua.

La Residenza Protetta ospita persone di ambo i sessi che abbiano oltrepassato il 55° anno di età, non autosufficienti e bisognosi di assistenza; sono esclusi i soggetti tossicodipendenti e gli etilisti.

In relazione alla disponibilità di spazio e delle dotazioni dei servizi, la capacità ricettiva della struttura è stata stabilita in 81 posti letto.

Prima dell'ingresso la persona interessata, o chi per essa, potrà prendere visione dell'alloggio e sarà tenuto a sottoscrivere la modulistica di ingresso nella quale vengono precisate le condizioni, anche economiche, che regolano l'ammissione e la permanenza nella struttura, prendere visione del regolamento, e della carta dei servizi, e di attenersi alle disposizioni, anche successive, indicate nel regolamento, nella carta dei servizi o emanate della Direzione della Casa.

La persona che deve essere inserita e i familiari verranno invitati, prima dell'ingresso, ad un incontro preliminare con l'equipe multidisciplinare. Durante l'incontro verranno riviste e aggiornate le condizioni psico fisiche e di salute dell'ospite. Il Responsabile Sanitario e la Direzione a seguito dell'incontro danno parere di eleggibilità, e provvederanno a darne notizia ai familiari. In caso di parere positivo, stabiliscono la data di ingresso.

La Direzione della Residenza Protetta si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite quando il comportamento dello stesso non sia compatibile con la normale convivenza comunitaria.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

La Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" garantisce le seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diretta alla persona, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche effettuato da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente;
- l'assistenza medica è assicurata del Medico di Medicina Generale;
- servizio alberghiero comprensivo di alloggio, ristorazione, servizio dietetico;
- attività occupazionali e di promozione sociale, culturali, di integrazione con la realtà territoriale;
- servizio di animazione e attività occupazionali;
- assistenza sociale e segretariato sociale;
- assistenza religiosa per chi lo richiede;
- servizio di guardaroba e lavanderia;
- servizi vari.

Tutti i servizi sono effettuati da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa, dipendente della Cooperativa che ha con la Fondazione contratto di global service.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 6 di 10
--	--------------------------	--------------

GESTIONE CONTENZIONI

Le misure di contenzione fisica e terapeutica, ove clinicamente necessarie, sono applicate solo con prescrizione medica e/o valutazione del Direttore Sanitario. L'ospite o i familiari hanno diritto a ricevere informazioni complete ed eventualmente al rifiuto del trattamento. Il mancato consenso può essere causa di dimissioni per recesso del contratto.

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO

L'ospite ha diritto di depositare le proprie DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento) ai sensi della L.219/2017. La struttura ne garantisce la conservazione nel fascicolo personale e ne rispetta le indicazioni.

MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

L'Ospite o chi da lui delegato è tenuto a versare la retta mensile ed eventuali spese extra per medicinali o altro, entro i primi dieci giorni di ogni mese, presso le banche ove la Residenza Protetta ha acceso i propri conti. La retta fissata inizialmente al momento dell'ingresso può essere variata in relazione alla modifica delle incidenze economiche, con apposita delibera degli Organi amministrativi della Residenza Protetta o da atto di indirizzo della Regione. La retta dà diritto a fruire, oltre del vitto e dell'alloggio, di tutti i servizi offerti dalla Residenza Protetta.

ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

L'ospite gode di libertà salvo le oggettive limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono competenze della Direzione, sentito il Responsabile Sanitario della Residenza Protetta o le Autorità Sanitarie competenti.

L'ospite può entrare, uscire e ricevere visite secondo gli orari stabiliti dalla Direzione, evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo e di distribuzione dei pasti. L'Ospite o i suoi familiari devono informare la Direzione per ogni assenza. Le visite agli Ospiti debbono essere compatibili con l'espletamento dei servizi di assistenza e possibilmente negli orari consigliati dalla Residenza Protetta. L'Ospite viene invitato ad osservare il riposo nel proprio alloggio nei seguenti orari: riposo notturno dalle ore 21:00 alle ore 7:00 – riposo pomeridiano dalle ore 13:30 alle ore 15:30.

Deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dalla Direzione su richiesta dell'ospite o dei familiari. La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 6:30 – 8:30 sveglia e igiene personale
- ore 8:30 – 9:30 colazione
- ore 9:30 – 12:45 attività sanitarie, ricreative e di animazione
- ore 12:45 pranzo
- ore 13:45 – 18:45 eventuale riposo pomeridiano, attività ricreative e di animazione
- ore 18:45 cena
- ore 20:00 – 22:00 messa a letto

Salvo limitazioni o divieti disposti dalle Autorità Sanitarie competenti e dalla direzione sanitaria della struttura, sono ammesse e incoraggiate le visite di parenti ed amici, e sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno. È opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti. L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue: mattino dalle ore 10:30 alle ore 12.30 e pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.30. Le visite possono essere prenotate direttamente degli interessati sul sito della struttura.

È fatto divieto ai parenti o visitatori di sostare nelle sale da pranzo durante i pasti, accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba; consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: Ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 7 di 10
--	--------------------------	--------------

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

Proposte e reclami: Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

Diritto alla riservatezza: La struttura assicura la corretta gestione secondo le norme di riferimento e la riservatezza di tutti i dati personali degli ospiti.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DOVERI DEGLI OSPITI

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni della Residenza Protetta nell'interesse generale della comunità. All'Ospite è fatto divieto di:

- stendere capi di biancheria alle finestre;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali in quanto sono pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli a combustibile o stufa a gas o fornelli elettrici;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- fumare, salvo nei locali dove è consentito;
- tenere armi da fuoco e da taglio di qualsiasi genere, anche se in possesso di autorizzazione;
- portare nelle proprie stanze mobili senza previa autorizzazione da parte della Direzione;
- appendere quadri o altro nelle proprie stanze senza previa autorizzazione da parte della Direzione;
- asportare, deteriorare o distruggere gli oggetti di proprietà della struttura, in caso contrario l'ospite è tenuto a risarcire all'istituto i danni arrecati per la propria incuria e trascuratezza;
- mendicare o comunque chiedere a chiunque denaro o altro;
- essere dedito all'utilizzo di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- tenere animali o oggetti che possano arrecare inconvenienti per la pulizia e per l'igiene.

L'Ospite deve evitare, con il massimo impegno, tutto ciò che può arrecare disturbo ai vicini di stanza o di letto.

CUSTODIA VALORI

La Fondazione Opera Pia, al fine di tutelare i beni dell'ospite, quando questa non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà senza la necessaria autorizzazione scritta, inoltre, non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori conservati nelle stanze delle ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa del personale.

TRASPORTI SANITARI

I trasporti sanitari per ricoveri ospedalieri urgenti sono garantiti dalla Struttura tramite il servizio di intervento 118. Il personale della Fondazione Opera Pia non è tenuto ad essere presente sul mezzo del 118 che effettua il trasporto.

La Struttura, su richiesta del parente, può organizzare tramite un'organizzazione convenzionata il trasporto per visite programmate dell'ospite. Per tale trasporto è previsto apposito prezzario e la spesa rimane in carico all'ospite. Il personale adibito al trasporto limita il proprio servizio esclusivamente all'accompagnamento tramite i mezzi messi da loro a disposizione e non è autorizzato a prendere o visionare alcuna documentazione del paziente, né può fornire informazioni cliniche di alcun tipo a chiunque ne faccia richiesta. Il personale della

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 8 di 10
--	--------------------------	--------------

Struttura non è autorizzato né incaricato ad accompagnare alcun ospite per le visite ospedaliere, espletando un servizio al di fuori della Struttura.

Il familiare può, inoltre, richiedere a sua discrezione il servizio di trasporto del parente per visite ospedaliere tramite l'attivazione del 118, espletando personalmente tutte le pratiche atte all'attivazione. La Struttura non è autorizzata a svolgere tale compito per conto del parente.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Per l'approccio all'anziano non autosufficiente è fondamentale prendere in esame tutti gli aspetti che compongono la sua vita; per questo è necessaria la collaborazione di diverse figure professionali con specifiche competenze per ogni area di interesse. Periodicamente si riunisce una Commissione multidisciplinare interna alla Struttura in grado di dare risposte adeguate alla complessità che l'anziano non autosufficiente presenta, in modo tale da fornire risposte esatte a problematiche complesse.

Più propriamente, con il termine valutazione multidisciplinare si intende una valutazione a 360 gradi di tutti gli aspetti che caratterizzano la vita dell'anziano. Lo strumento con cui ciò viene realizzato è il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato); esso viene stilato attraverso le rilevazioni emerse in Equipe per poter rispondere in maniera adeguata e globale ai bisogni, semplici e complessi, della persona accolta. Tali Piani vengono sottoposti a revisione periodica che permette, qualora necessario, di riformulare gli obiettivi assistenziali sulla base della variazione della situazione dell'ospite.

L'équipe multidisciplinare è costituita da: Direttore Sanitario, Direttrice della Struttura, Assistente Sociale, Infermiere, OSS, Fisioterapista e Animatrice.

RECLAMI ED EVENTI AVVERSI

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Direzione che provvederà, in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità, ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. La Direzione garantisce all'utente entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto. È stata predisposta apposita mail per le segnalazioni o reclami segnalazioni@casaserenadicapodacqua.it raggiungibile anche dal sito della struttura.

In caso di evento avverso durante l'assistenza, l'ospite e i familiari hanno diritto a ricevere comunicazione tempestiva e documentata dalla Direzione sanitaria, ai sensi dell'art.4 L.24/2017. I reclami formali ricevono risposta scritta entro massimo 30 giorni.

ASSICURAZIONE RC

La struttura è coperta da polizza RC con massimali conformi alla normativa vigente. I dettagli sono pubblicati sul sito www.casaserenadicapodacqua.it.

ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

È riconosciuta la rappresentanza degli ospiti anche attraverso un loro organo rappresentativo costituito da cinque membri, con funzioni propositive, di supporto in ordine alla gestione ed organizzazione dei servizi.

RAPPORTI DI CONVENZIONE E STAGE FORMATIVI

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori si rende disponibile ad accogliere tirocinanti, provenienti da Istituti formativi qualificati, che necessitano di un periodo di formazione pratica (Infermieri, Oss, Animatrici). La Struttura si impegna a fornire un tutor e a programmare affiancamenti calendarizzati delle attività che il tirocinante dovrà svolgere a seconda del proprio settore di formazione. L'ammissione al periodo di stage è subordinata alla sottoscrizione di una convenzione tra la Fondazione Opera Pia e l'Istituto richiedente, alla stesura di una copertura assicurativa del soggetto e alla presa visione dei diritti e dei doveri da parte sia della Struttura ospitante sia di chi svolge il tirocinio.

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 9 di 10
--	--------------------------	--------------

Il Consiglio di Amministrazione, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto a migliorare le conoscenze tecniche, a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni. Analoghe disposizioni sono impartite dal Consiglio di Amministrazione nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Servizi non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione. Per quanto non indicato nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento al Regolamento della Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS.

Gli addetti in servizio presso, Casa Serena di Capodacqua, a qualunque titolo o mansione, in nessun caso possono accettare dagli ospiti o dalle loro familiari regalie in denaro.

INFORMAZIONI UTILI

Residenza Protetta "Casa Serena di Capodacqua" - Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS

Sede legale: Via Sportella Marini 44 – 06034 Foligno (PG)

Sede Operativa: Via Fiorenzuola 21 – 06034 Foligno (PG)

Centralino: 0742 312020 Infermeria: 0742 312016

Mail: residenza@casaserenadicapodacqua.it

C.F. 82000130540 – P.Iva 00168460541

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE

RP CASA SERENA DI CAPODACQUA Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori ETS	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 10 di 10
--	--------------------------	---------------

Sommario

INTRODUZIONE	2
LA NOSTRA STORIA.....	2
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	2
RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO	2
ORGANIGRAMMA	3
REGOLAMENTO.....	3
MISSION E VISION.....	4
STANDARD DI QUALITA'	4
UTENZA	5
MODALITA' DI AMMISSIONE.....	5
PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI.....	5
MODALITA' DI CORRESPENSIONE DELLA RETTA.....	6
ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA	6
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI DEGLI OSPITI	6
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DOVERI DEGLI OSPITI	7
CUSTODIA VALORI.....	7
TRASPORTI SANITARI	7
L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE	8
ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA	8
RAPPORTI DI CONVENZIONE E STAGE FORMATIVI.....	8
NORMA DI CHIUSURA.....	9
INFORMAZIONI UTILI.....	9

REVISIONE	DATA REV.NE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
REV.NE 6	22/05/2026	RSGQ	DIREZIONE