

**Indice**

<b>ELENCO DELLE MODIFICHE E DEGLI AGGIORNAMENTI .....</b>	<b>2</b>
<b>1 PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2 PARTE I - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....</b>	<b>3</b>
2.1 <i>CENNI STORICI</i> .....	3
2.2 <i>FINALITÀ E OBIETTIVI</i> .....	3
2.2.1 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti .....	4
2.3 <i>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</i> .....	4
2.3.1 Organizzazione dell’Azienda .....	4
2.3.1.1.1 <i>Responsabile Sanitario Residenza Protetta</i> .....	5
2.3.1.1.2 <i>Uffici Amministrativi A.P.S.P. Veralli Cortesi</i> .....	5
2.3.1.1.3 <i>Presidente A.P.S.P. Veralli Cortesi</i> .....	5
2.3.1.1.4 <i>Segretario Responsabile Amministrativo A.P.S.P. Veralli Cortesi</i> .....	5
2.3.1.1.5 <i>Servizio di Assistenza Religiosa</i> .....	5
2.3.1.1.6 <i>Servizio Mensa Residenza Protetta</i> .....	6
2.3.1.1.7 <i>Visite agli Ospiti Residenza Protetta</i> .....	6
2.3.1.1.8 <i>Contatti</i> .....	6
2.3.2 Organizzazione del Servizio .....	6
2.4 <i>PROCEDURA DI INGRESSO</i> .....	7
2.4.1 Iter di accesso per i posti convenzionati .....	7
2.4.2 Iter di accesso per i posti privati .....	8
2.4.3 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso per i posti convenzionati.....	8
2.4.4 Accoglienza .....	8
<b>3 PARTE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
3.1 <i>UBICAZIONE DELLA RESIDENZA E DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI</i> .....	8
3.2 <i>I SERVIZI EROGATI</i> .....	9
3.2.1 Informazioni generali .....	9
3.3 <i>IL LAVORO DI ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE</i> .....	10
<b>4 PARTE III - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ’ .....</b>	<b>12</b>
4.1 <i>ATTIVITÀ E PROGRAMMI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ’</i> .....	12
4.1.1 Percorso di Accreditamento Istituzionale.....	12
4.1.2 Divisione per nuclei all’interno della Residenza .....	13
<b>5 PARTE IV - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITÀ’ .....</b>	<b>13</b>
5.1 <i>TARIFFA PER POSTI PRIVATI</i> .....	13
<b>6 PARTE V – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA .....</b>	<b>14</b>
6.1 <i>RILEVAZIONE DEI RECLAMI</i> .....	14
6.2 <i>RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI</i> .....	15
6.3 <i>VERIFICA DELLE PRESTAZIONI</i> .....	15
<b>7 PARTE VI - VALIDITÀ E VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>15</b>

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<h1>Carta dei Servizi</h1>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 2 di 15

*Carta dei Servizi*

*approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 150 del 22.9.2009 e ss.mm.ii*

**Elenco delle modifiche e degli aggiornamenti**

<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Motivazioni</b>	<b>Preparata e Verificata</b>	<b>Approvata</b>
31/10/07	0	Prima emissione		Consiglio di Amm.ne
22/09/09	01	Chiarimenti relativi ai servizi erogati	RSQ	Consiglio di Amm.ne
09/12/09	02	Modifiche all'organigramma della Residenza (pag. 5 e pag. 15)	RSQ	Consiglio di Amm.ne
19/08/11	03	Modifiche Cda	RSQ	Consiglio di Amm.ne
30/01/12	04	Inserimento PEC e altri riferimenti	RSQ	Consiglio di Amm.ne
23/07/12	04 bis	Recepimento DGR Umbria 526/2012 - modifica compagine Cda – modifica Responsabile Sanitario	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 80/2012)
17/09/12	05	Modifica compagine Cda	RSQ	Consiglio di Amm.ne
8/09/12	06	Modifica organigramma	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 110/2012)
28/01/13	07	Tariffe solventi in proprio (unificati a 70 Euro)	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 7/2013)
19/02/14 26/5/14	08	Nuovo Responsabile Sanitario e Nuovo Consiglio di Amministrazione	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 25/2014 e delibere 58-59/2014)
24/02/16	09	Tariffe solventi in proprio (Revisione contributo)	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 16/2016)
31/08/18	10	Nuovo Consiglio di Amministrazione e precisazioni iter di ingresso	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 20-21/2018 e
23/03/23	11	Nuovo Consiglio di Amministrazione e precisazioni iter di ingresso	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 16/2023)
19/09/23	12	Adeguamento tariffe ospiti convenzionati e non convenzionati	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 47/2023)

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 3 di 15

## 1 Premessa

La Carta dei Servizi nasce quale strumento volto a promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità del servizio offerto.

Lo scopo è quello di descrivere l'organizzazione e i servizi della Residenza Protetta “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”.

Rendendo trasparenti i principi ispiratori, la Carta dei Servizi intende definire i vari criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento e gli standard di qualità, a tutela dei diritti degli utenti.

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

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

La Residenza è pronta a farsi carico dell'esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell'anziano e a rispondere ad ogni indicazione di tutte le parti interessate: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e cittadinanza con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

## 2 Parte I - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

### 2.1 Cenni storici

L'Istituto per inabili al lavoro Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi ha avuto origine dal testamento olografo di Angelo Cortesi del 23 giugno 1902 e successivo codicillo del 17 gennaio 1917, pubblicato con atti del notaio Tito Garroni di Roma il 12 febbraio 1917. Eretto in ente morale con decreto luogotenenziale del 9 dicembre 1917, l'ente si prefiggeva lo scopo di "provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento e all'assistenza dei poveri, d'ambo i sessi e di qualunque età, inabili al lavoro proficuo ... aventi il domicilio di soccorso nei Comuni di Todi e Perugia e di quelli che, nati nei Comuni stessi ed ivi lungamente residenti, abbiano perduto il domicilio di soccorso per temporaneo allontanamento dovuto a causa di lavoro" (art. 2 dello statuto del 1959).

Amministrato autonomamente e mai concentrato nella Congregazione di carità e nell'Ente comunale di assistenza locali, è ancora funzionante.

Attualmente si chiama Azienda pubblica di servizi alla persona Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi ed è una residenza protetta per persone non autosufficienti.

### 2.2 Finalità e obiettivi

La Residenza Protetta “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” si prefigge lo scopo di garantire agli ospiti la necessaria assistenza socio-sanitaria, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 4 di 15

all'interno della comunità. A tale scopo viene incentivata la vita di relazione, sia interna che esterna alla struttura.

### **2.2.1 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti**

L'Azienda assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni) con una capienza complessiva autorizzata di 75 posti 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 64 posti letto e di tipo privato per i restanti 11 posti letto.

### **2.3 Struttura organizzativa**

#### **2.3.1 Organizzazione dell'Azienda**

La Azienda di Servizi Pubblici alla Persona “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” è diretta da un Consiglio di Amministrazione costituito da 5 membri di cui un Presidente e 4 Consiglieri.

La gestione dei servizi della Residenza Protetta “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” è stata affidata con Determinazione del Responsabile del Servizio Amministrativo – finanziario – tecnico n. 68 del 10.05.2021 al Consorzio di Cooperative Kursana – Coop. Sociale A R.L., Consorziata Kursana Piemonte Società Cooperativa Sociale con sede in Torino.

Il Responsabile Sanitario della Residenza è Responsabile delle modalità assistenziali e della cura personalizzata degli anziani, di concerto con l'Equipe.

Il Servizio Amministrativo cura la gestione amministrativa e tecnica della Residenza Protetta.

L'Ufficio di coordinamento della Residenza Protetta è gestito dal Consorzio di Cooperative Kursana – Coop. Sociale A R.L., Consorziata Kursana Piemonte Società Coop. Sociale.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 5 di 15

Gli orari di ricevimento del pubblico sono i seguenti:

<b>Residenza Protetta Veralli Cortesi di Todi</b>	
<b>2.3.1.1 Ufficio di coordinamento Residenza Protetta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Lunedì - Mercoledì - Venerdì:</u></b> dalle ore 09,00 alle ore 13,00</li> <li>▪ <b><u>Martedì - Giovedì:</u></b> dalle ore 14,00 alle ore 16,00</li> </ul>
<b>2.3.1.1.1 Responsabile Sanitario Residenza Protetta</b>	<p><b>REPERIBILITA' TELEFONICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Lunedì – Mercoledì - Giovedì</u></b> dalle ore 10,00 alle ore 12,00</li> </ul> <p>Inoltre il Responsabile Sanitario riceve in struttura, previo appuntamento, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00</p>
<b>2.3.1.1.2 Uffici Amministrativi A.P.S.P. Veralli Cortesi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Dal Lunedì al Venerdì:</u></b> dalle ore 08,00 alle ore 14,00</li> <li>▪ <b><u>Lunedì e Mercoledì:</u></b> dalle ore 15,00 alle ore 17,00</li> </ul>
<b>2.3.1.1.3 Presidente A.P.S.P. Veralli Cortesi</b>	Il Presidente riceve previo appuntamento.
<b>2.3.1.1.4 Segretario Responsabile Amministrativo A.P.S.P. Veralli Cortesi</b>	Il Segretario e Responsabile Amministrativo riceve previo appuntamento.
<b>2.3.1.1.5 Servizio di Assistenza Religiosa</b>	<p>Relativamente alla Religione Cattolica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Santa Messa viene celebrata ogni venerdì mattina all'interno del salone della Residenza alle ore 09,00</li> </ul>

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<h1>Carta dei Servizi</h1>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 6 di 15

<b>2.3.1.1.6 Servizio Mensa Residenza Protetta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colazione: <i>dalle ore 8,00 alle ore 9,00</i></li> <li>▪ Pranzo: <i>dalle ore 12,00 alle ore 12,45</i></li> <li>▪ Spuntino: <i>dalle ore 15,00 alle ore 15,30</i></li> <li>▪ Cena: <i>dalle ore 18,15 alle ore 19,00</i></li> </ul>
<b>2.3.1.1.7 Visite agli Ospiti Residenza Protetta</b>	<p>Gli ospiti possono ricevere visite da parte dei familiari e amici tutti i giorni della settimana senza limitazioni nell’arco dell’orario che va dalle 10.00 alle 19.30 durante il periodo estivo e dalle 10.00 alle 19.00 durante il periodo invernale nei saloni e spazi multifunzionali. Inoltre, per una migliore organizzazione del servizio, si suggeriscono i seguenti orari per l’accesso alle camere: tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 19.00, salvo particolari esigenze. Tali orari sono consigliati per non arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti. <i>(Vedi art. 20 regolamento)</i></p>
<b>2.3.1.1.8 Contatti</b>	<p style="text-align: center;"> <b>Tel. 075/8942235 Residenza Protetta</b>  <b>E-mail R.P.: cicarelli@dusmann.it</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>Tel. 075/8942362 Uffici amministrativi A.P.S.P.</b>  <b>E-mail A.P.S.P.: apsp@verallicortesi.it</b>  <b>PEC A.P.S.P.: verallicortesi@pec.it</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>Sito internet: <a href="http://www.verallicortesi.it">www.verallicortesi.it</a></b>  <b>(su questo sito è possibile consultare e scaricare la Carta dei Servizi e il Regolamento)</b> </p>

### 2.3.2 Organizzazione del Servizio

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale del Gestore e dell’Azienda.

In termini numerici, risultano indicativamente presenti le seguenti figure professionali articolate come segue:

<i>Figure professionali</i>	<i>Unità numeriche</i>
Responsabile Sanitario	n. 01
Responsabile Amministrativo	n. 01
Personale Amministrativo di supporto	n. 01
Assistente sociale	n. 01
Psicologo	n. 01
Infermiere coordinatore	n. 01

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	<h1>Carta dei Servizi</h1>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 7 di 15

Infermieri professionali	n. 06
Operatori Socio Sanitari	n. 22
Fisioterapisti	n. 01
Animatori	n. 02
Personale di cucina	n. 04
Personale addetto alle pulizie	n. 03
Addetti alla stireria/lavanderia	n. 02
Parrucchiere	n. 01
Podologo	n. 01
Personale addetto alla Reception	n. 02
<b>TOTALE</b>	<b>n.50</b>

## 2.4 Procedura di ingresso

### 2.4.1 Iter di accesso per i posti convenzionati

L'anziano/a che richiede una ospitalità presso la Residenza Protetta è invitato/a ad attivare il seguente percorso:

- 1- contatto con il Servizio Sociale competente per l'eventuale attivazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del territorio al fine di definire il grado di non autosufficienza e l'inserimento in lista di attesa; non è ammesso l'inserimento di anziano in Residenza Protetta se non previa valutazione della U.V.G. della ASL competente per territorio e successiva autorizzazione all'ingresso da parte della ASL stessa.
- 2- comunicazione da parte degli Uffici competenti della ASL del/i nominativo/i in lista di attesa autorizzato/i all'ingresso (alla Segreteria ed al familiare dell'anziano).
- 3- Consegna di documentazione per richiesta d'ingresso all'anziano o ai suoi familiari presso l'Ufficio di coordinamento: “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” in Via Tiberina 11, a Todi (compilando la apposita “richiesta di inserimento” e allegando la documentazione richiesta); In tale occasione, l'anziano o chi per lui sarà informato, sui servizi offerti, sulle rette applicate, sull'iter di valutazione socio-sanitaria da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica competente per territorio e sulle modalità di ingresso. La tariffa applicata per l'ingresso in convenzione è fissata dalla Regione Umbria e riconosciuta nell'accordo convenzionale tra la ASL e la Residenza Protetta.
- 4- contatto da parte dell'équipe socio-sanitaria della Residenza Protetta per un incontro di valutazione della persona anziana (anche con visita domiciliare se necessaria) al fine di conoscerne i bisogni, le motivazioni di ingresso e il grado di non autosufficienza finalizzati alla programmazione degli ingressi per nucleo funzionale;
- 5- definizione della data e orario di ingresso dell'ospite con l'Ufficio di coordinamento previo rilascio di autorizzazione da parte della ASL competente e ingresso in Residenza Protetta. Nel corso del colloquio, sarà illustrato il contenuto della Carta dei Servizi e del Regolamento, disponibili sul sito web istituzionale.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 8 di 15

#### **2.4.2 Iter di accesso per i posti privati**

I familiari o l’anziano fanno richiesta di inserimento presso l’ufficio di coordinamento: in base alla lista d’attesa interna, vengono chiamati per portare la documentazione necessaria e nel frattempo viene attivata la valutazione al domicilio.

Successivamente viene concordata con i familiari o l’anziano la data d’ingresso

Nel corso del colloquio, sarà illustrato il contenuto della Carta dei Servizi e del Regolamento, disponibili sul sito web istituzionale.

#### **2.4.3 Criteri di valutazione per accettazione di ingresso per i posti convenzionati**

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

#### **2.4.4 Accoglienza**

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

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

### **3 Parte II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI**

#### **3.1 Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi**

La Residenza Protetta è ubicata subito fuori il centro storico della città di Todi e comunque in zona centrale e ben servita. La Residenza Protetta è inserita nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio.

Collocata lungo via Tiberina è preservata dal frastuono e dall’inquinamento del traffico cittadino ed è allo stesso tempo inserita in un contesto ambientale naturale e tranquillo.

L’edificio originario risale all’anno 1886 e, dopo ristrutturazioni ed ampliamenti susseguiti negli anni successivi, è parte integrante dell’attuale complesso che oggi accoglie la Residenza Protetta.

La Residenza ha una ricettività di 75 posti letto (in camere singole o doppie), dispone di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche 3 bagni assistiti collocati nei diversi nuclei quelli destinati agli anziani non autosufficienti.

Le camere, le sale da pranzo ed i soggiorni sono arredati in modo accogliente e confortevole.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 9 di 15

La Residenza Protetta è suddivisa in 3 nuclei funzionali secondo il profilo degli ospiti legato al livello di non autosufficienza.

La Residenza Protetta dispone dei seguenti spazi comuni interni:

1. portineria
2. ambulatorio medico
3. sala polivalente per attività motoria di gruppo e animazione del tempo libero
4. ambiente di stimolazione sensoriale “Stanza Snoezelen”
5. cucina centrale con locali accessori
6. sala da pranzo e “office” di servizio per ogni nucleo
7. “office” di servizio infermieristico per ogni nucleo
8. sale polivalenti e caffetteria
9. lavanderia, stireria e guardaroba
10. uffici amministrativi (soggetto gestore e A.P.S.P. Veralli Cortesi)
11. cappella e camera ardente
12. Ampio Parco Pubblico

La Residenza gode, inoltre, di ampie aree verdi all’esterno e, in particolare di due giardini, con zone ombreggiate, panchine, spazi per favorire la socializzazione.

### **3.2 I servizi erogati**

#### **3.2.1 Informazioni generali**

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

- ❖ assistenza infermieristica
- ❖ supporto psicologico
- ❖ assistenza fisioterapica
- ❖ servizi di assistenza e cura alla persona
- ❖ attività di animazione
- ❖ servizio di ristorazione su indicazione di uno specialista nutrizionista
- ❖ parrucchieria e barbieria
- ❖ podologia
- ❖ assistenza sociale

Fatti salvi i servizi di cui sopra sono a carico degli ospiti le spese relative a:

- ❖ visite di altri medici o specialisti di fiducia

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 10 di 15

- ❖ farmaci di fascia C e Fascia A non esenti da ticket
- ❖ integrazioni di vestiario
- ❖ spese di trasporto all'esterno della struttura ad eccezione dei soggetti non deambulanti per i quali è previsto il servizio di taxi sanitario a carico della USL.

### 3.3 *Il lavoro di équipe multidisciplinare*

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

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

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

L'équipe multidisciplinare è costituita da: Responsabile Sanitario, Infermiere, Coordinatore degli Operatori Socio-ass.li, Fisioterapista, Operatore socio-sanitario, Animatore, Assistente Sociale, Psicologo ed eventuale altra figura professionale se ritenuta necessaria.

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

- lo stato biologico e clinico (stato di salute, segni e sintomi di malattia, livelli di autonomia)
- lo stato psicologico (tono dell'umore, capacità mentale)
- lo stato sociale (condizioni relazionali, di convivenza, situazione abitativa, economica)
- lo stato funzionale (disabilità ovvero la capacità di compiere uno o più atti della vita quotidiana come lavarsi, vestirsi, salire le scale).

I momenti in cui si attua la Valutazione Multidimensionale sono:

- all'ingresso
- periodicamente
- ogni volta che si verifica un significativo cambiamento dello stato di salute.

Lo strumento di valutazione globale utilizzato dall'Equipe è denominato VAOR (Valutazione dell'Anziano Ospite di Residenza) / RUG (Resource Utilization Groups); tale strumento permette l'immissione dei dati in cartella computerizzata e la loro rielaborazione con l'evidenziazione delle aree critiche sulle quali focalizzare l'intervento teso al recupero delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita. Tale strumento è parte della cartella ospite informatizzata del Sistema Atlante.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 11 di 15

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

L’équipe multiprofessionale si riunisce per definire i Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.), provvedere all’accoglienza del nuovo ospite (in modo da evidenziare i primi obiettivi assistenziali), redigere le periodiche valutazioni (per monitorare eventuali modifiche dello stato psico-fisico), partecipare alla realizzazione di procedure assistenziali e progetti a favore dei singoli ospiti, fornire indicazioni su tematiche da sviluppare nella formazione del personale.

Da tale analisi, l’équipe assistenziale formula gli obiettivi, gli interventi necessari per raggiungerli e programmare la successiva verifica.

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

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

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

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

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

Le visite sono sempre possibili secondo il regolamento vigente di tempo in tempo.

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione Sanitaria e/o alla Amministrazione, anche attraverso apposito modulo di segnalazione (a disposizione presso la Segreteria e scaricabile dal sito internet).

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

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

La Residenza promuove, inoltre, la presenza di note associazioni di volontariato quali Croce Rossa Italiana, AUSER, Protezione Civile, ecc....

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<h1>Carta dei Servizi</h1>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 12 di 15

## 4 PARTE III - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

### 4.1 *Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità*

#### 4.1.1 **Percorso di Accreditamento Istituzionale**

L'Azienda ha ottenuto l'accreditamento istituzionale della Residenza Protetta rilasciato dalla Regione Umbria con D.D. n. 8817 del 21.11.2013 con l'implementazione del Sistema di Qualità e rinnovato dalla Regione Umbria con D.D. n. 10676 del 03.11.2016 e successivamente prorogato con varie D.D. ultima la D.D. n. 6492 del 22.07.2020.

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

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

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

Introduzione del “Sistema Atl@nte” come strumento di valutazione multidimensionale degli utenti.

Il “Sistema Atl@nte” è un sistema informativo capace di favorire il raggiungimento di alcuni importanti risultati quali:

- l'integrazione tra professionisti e servizi (sociali e sanitari);
- la verifica di appropriatezza dei servizi erogati;
- la possibilità di seguire i percorsi di cura per ciascun utente, monitorando l'efficacia di tali percorsi e gli impieghi di risorse da parte dei vari servizi.

In pratica, il sistema consente la gestione informatizzata di tutto il seguente percorso assistenziale:

- presa in carico dell'ospite con la valutazione multidisciplinare degli aspetti clinici, socio-relazionali, funzionali e cognitivo mentali e di comportamento;
- elaborazione del PAI (piano di assistenza individualizzato) con la definizione di obiettivi quali/quantitativi da raggiungere in termini di salute (utilizzando specifici indicatori validati), attività da svolgere con l'utente, periodicità/data in cui farle e indicazione della figura professionale che la deve fare;
- elaborazione dei progetti trasversali;
- analisi dei risultati raggiunti.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 13 di 15

#### 4.1.2 Divisione per nuclei all'interno della Residenza

L'organizzazione per nuclei impone il passaggio da un modello di impostazione del servizio di tipo divisionale o per servizi, specialisticamente e culturalmente isolati tra loro, ad un modello di impostazione del servizio dinamico e multidisciplinare in cui unità sanitarie, riabilitative, assistenziali e di servizio sono accorpate per aree operative omogenee.

Infatti il nucleo si configura come una sezione architettonica della struttura nell'ambito della quale viene individuata l'organizzazione dell'area abitativa dimensionata per numero di posti letto e per articolazione dei servizi e spazi necessari alla vita dell'ospite.

Nell'ambito di ogni nucleo, opera un gruppo di operatori determinato sulla scorta delle caratteristiche omogenee del gruppo ospiti, assegnato in quel nucleo.

Il nucleo vuole valorizzare il ruolo della residenzialità come domicilio in cui l'ospite possa vivere e gestire il proprio quotidiano.

La direzione sanitaria, al fine di garantire adeguati percorsi assistenziali all'ospite, si riserva il diritto di effettuare spostamenti di nucleo per esigenze organizzative o mutate condizioni cliniche dell'ospite stesso.

## 5 PARTE IV - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

A partire dal 1° Gennaio 2009 con DGR n°184 la tariffa omnicomprensiva, pro capite, pro die applicata alle Residenze protette e fissata con D.G.R. n. 391 del 27 marzo 2002, D.G.R. n.53 del 04 febbraio 2004 e DGR n.268 del 23 Marzo 2022, la tariffa viene adeguata come segue:

### 1) OSPITE CONVENZIONATO ASL

Partecipazione ASL (quota sanitaria giornaliera)	Partecipazione ospite e/o Familiare e/o Comune
€. 48,83	€. 50,62

### 2) OSPITE SOLVENTE IN PROPRIO

Partecipazione ospite e/o Familiare.
€. 101,24

Importante: la retta non comprende i farmaci e presidi sanitari a pagamento.

Ai sensi della DGR Umbria n. 526 del 16.05.2012 e salvo ulteriori e successive precisazioni e/o diverse intese istituzionali, è possibile l'inserimento nella Residenza Protetta di anziani non autosufficienti solventi in proprio. Le valutazioni geriatriche degli ingressi citati saranno

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 14 di 15

effettuate dal Responsabile Sanitario della Residenza Protetta dietro esame della cartella clinica e secondo le indicazioni del medico curante.

Le tariffe praticate per detti inserimenti sono stabilite in base della Deliberazione della Giunta Regionale n. 184 del 16.2.2009 così come aggiornata dalla Deliberazione della Giunta Regionale n.268 del 23/03/2022;

È facoltà dell’Azienda concedere un contributo a tutti gli anziani non autosufficienti, convenzionati e/o non convenzionati; il Consiglio di Amministrazione annualmente e comunque entro il primo semestre dell’anno corrente, delibererà l’entità, le modalità ed i destinatari del citato contributo. È inoltre facoltà dell’Azienda modificare le tariffe poste a carico degli ospiti per evidenti e comprovati motivi.

### **5.1 Inserimento in struttura posti privati (ospiti non convenzionati).**

Per gli inserimenti ai sensi della DGR Umbria n. 526 del 16.05.2012 (solventi in proprio), ai fini della preferenza di ingresso, farà fede l’ordine di ricezione della domanda (completa di tutti gli allegati) al protocollo dell’Azienda.

## **6 PARTE V – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **6.1 Rilevazione dei reclami**

Gli ospiti della Residenza Protetta o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta.

Tali osservazioni possono essere segnalate:

- a) verbalmente al Responsabile Sanitario o alla Segreteria della Residenza;
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice alla Direzione di Residenza, alla Presidenza, alla Direzione Sanitaria;
- c) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo messo a disposizione presso la Segreteria della Residenza e scaricabile dal sito internet.

Su tali osservazioni decide il Consiglio di Amministrazione dell’Azienda, il Segretario e Responsabile del Servizio Amministrativo-Finanziario-Tecnico dell’Azienda, il Responsabile Sanitario per le materie di loro competenza.

La decisione adottata viene comunicata verbalmente, mediante colloquio o per iscritto, tempestivamente, alla persona interessata entro massimo 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

Per le segnalazioni anonime, la Segreteria della Residenza provvede a pubblicare nella bacheca interna la decisione adottata dalla Direzione della Residenza.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 12
		Del. n.47 del 19/09/2023
		Pag. 15 di 15

### **6.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e verifica delle prestazioni**

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

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

### **6.3 Verifica delle prestazioni**

Periodicamente viene effettuata una riunione dell’equipe multidisciplinare, al fine di analizzare i dati relativi alle maggiori aree che influenzano la qualità della vita degli ospiti quali: mobilità, alimentazione, disturbi del comportamento e dell’umore, benessere psico-sociale e problematiche infermieristiche (incontinenza urinaria, piaghe da decubito), in modo che tutta l’equipe possa conoscere la situazione globale dell’ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici.

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

Inoltre vengono periodicamente monitorate le prestazioni erogate attraverso verifiche ispettive interne sui vari servizi, sui progetti, sui piani di lavoro, sulle procedure adottate dal personale.

Le verifiche ispettive sono condotte sia da personale dell’Ente gestore, sia da personale del Servizio Qualità della A.P.S.P. “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”.

## **7 PARTE VI - Validità e verifica della Carta dei Servizi**

La presente carta dei servizi impegna Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” e tutti i soggetti che a vario titolo ne fanno parte a rivisitare e migliorare continuamente obiettivi, impegni e programmi.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la Segreteria della Residenza e verrà inoltre consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta, ma anche a tutte le strutture e gli enti con i quali la Residenza collabora (ASL, Medici di Medicina Generale, etc.).

### **Informativa:**

***Per ulteriori informazioni ed acquisire i documenti richiesti all’utente è possibile visitare il sito internet [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it)***