

FONDAZIONE



BARTOLOMEI CASTORI



# CARTA DEI SERVIZI

Rev. 6 del 13.02.2023

## Residenza Protetta

## INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è stata istituita a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" che preveda l'obbligo della stesura della Carta dei Servizi alle Istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.

La Regione dell'Umbria, dopo aver stabilito che la Carta dei Servizi doveva essere attivata in tutte le Aziende sanitarie pubbliche entro il 1999 (Piano Sanitario Regionale 1999-2001), ha definito con deliberazione del Consiglio regionale n. 314 del 23 Luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003-2005) l'estensione della Carta dei Servizi anche ai soggetti privati relativi alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Nel Dicembre 2008 l'Opera Pia Bartolomei Castori ha iniziato il percorso di Accredитamento Istituzionale delle strutture socio sanitarie per lo sviluppo del Sistema di gestione della Qualità. Tale percorso si è concluso con l'ottenimento della Certificazione ISO 9001 del 19.12.2012 e dell'Accreditamento Regionale D.D. n. 8811 del 21.11.2013. La Struttura è accreditata per 57 posti ripartiti in tre nuclei.

\* Per rendere comprensibili i contenuti della presente carta anche a persone che non conoscano la lingua italiana, in caso di necessità, verrà contattato il mediatore culturale per la traduzione della stessa.

## INDICE

### **PARTE PRIMA** **(Presentazione e principi generali)**

➤ Cenni storici	4
➤ Organigramma	5
➤ Mission e Vision	6
➤ Organizzazione della Struttura	6
➤ Staff	7
➤ Il regolamento	7

### **PARTE SECONDA** **(Informazioni sulla struttura e servizi forniti)**

➤ Ammissioni nella Residenza	7
➤ Tariffe nella Residenza	8
➤ Dimissioni – Assenze	8
➤ Norme comportamentali e visite alle ospiti	8
➤ I servizi della struttura	8
➤ Alloggio	9
➤ Vitto	9
➤ Assistenza medica, infermieristica e tutelare	9
➤ Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica	9
➤ Assistenza alla persona	10
➤ Assistenza riabilitativa	10
➤ Assistenza sociale	10
➤ Servizio di animazione	10
➤ Assistenza Spirituale	11
➤ Servizio guardaroba e lavanderia	11
➤ Custodia valori	11
➤ Servizi pulizie	11
➤ Servizi di manutenzione	11
➤ Trasporti sanitari	11
➤ Altri servizi	12

### **PARTE TERZA** **(Standard di qualità, impegni e programmi)**

➤ Indicatori e Standard	12
➤ L'équipe multidisciplinare	14
➤ Rapporti di convenzione e stage formativi	15

### **PARTE QUARTA** **(Tutela e verifica degli impegni)**

➤ Criteri di tutela	15
➤ Meccanismi di tutela e di verifica	15

### **APPENDICE**

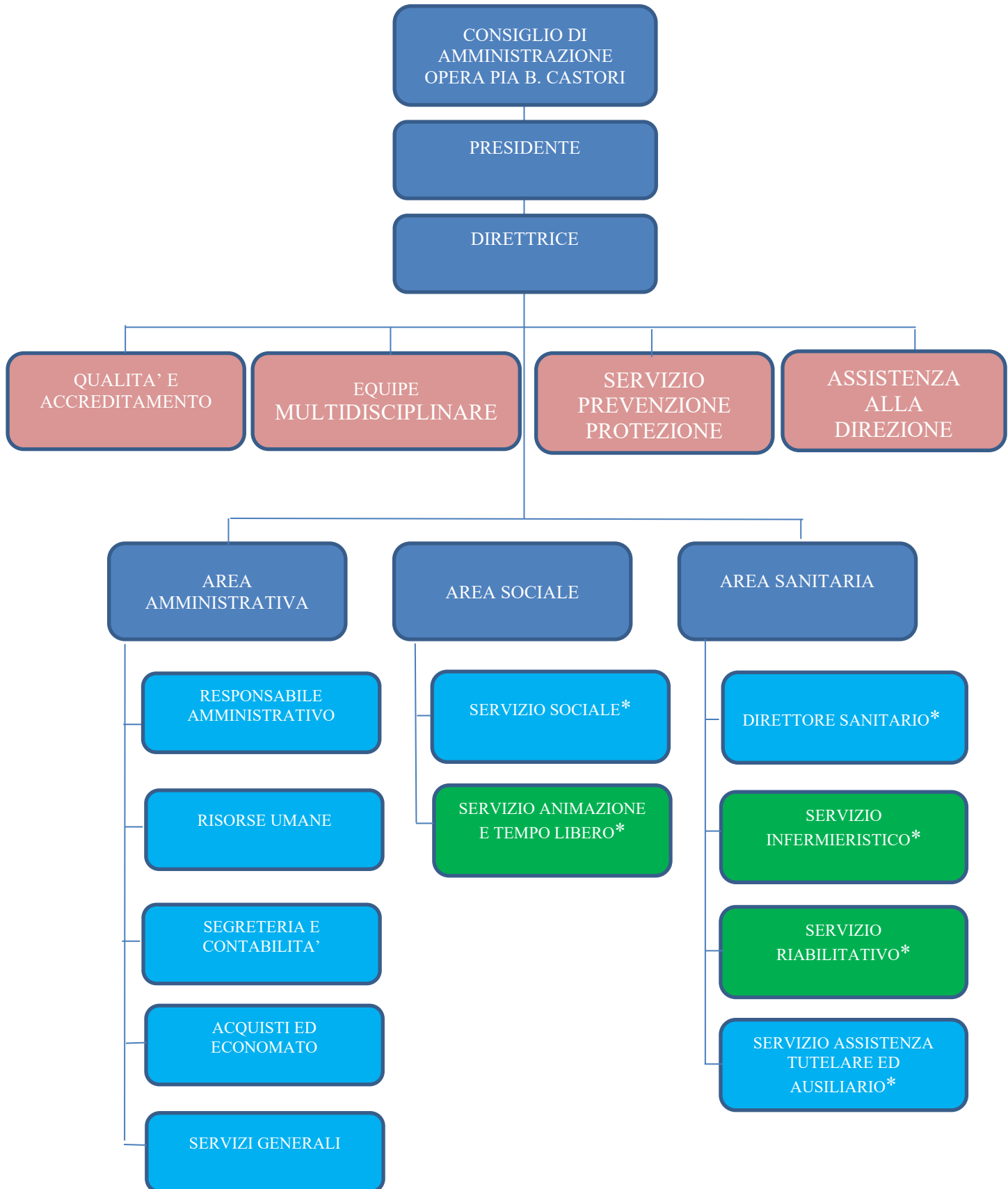
➤ Allegato A	18
--------------	----

**PARTE PRIMA**  
**(Presentazione e principi generali)**

**CENNI STORICI**

Gli aspetti istituzionali dell'Opera Pia Bartolomei Castori (Statuto, Organi, Amministrazione, contabilità) sono stati regolati sino alla fine dell'anno 2017, dalla Legge 17 Luglio 1890 n. 6972, con successive modificazioni ed integrazioni, con gli annessi regolamenti di contabilità ed amministrazione. La Legge, detta anche Crispi dal nome del Presidente del Consiglio Francesco Crispi, trasformò le Opere Pie, per definizione di carattere religioso e d'ordinamento giuridico privatistico, in "Istituzioni Pubbliche d'Assistenza e Beneficenza" (I.P.A.B.) con definizione ed impostazione giuridica di carattere laico. Dall'inizio dell'anno 2018 l'Opera Pia Bartolomei Castori di Foligno conformemente alle disposizioni della legge n. 328 del 8 novembre 2000 e del decreto legislativo n. 207 del 4 maggio 2001, ai sensi della legge Regionale n. 25 del 28 novembre 2014 della Regione Umbria, è stata trasformata da IPAB in persona giuridica di diritto privato con natura di Fondazione. La Giunta Regionale dell'Umbria con propria deliberazione n. 604 del 31 maggio 2017 ha approvato la suddetta trasformazione e successivamente con la determinazione Dirigenziale n. 855 del 31 gennaio 2018 e relativa pubblicazione per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria ha riconosciuto la personalità giuridica di diritto privato alla Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori di Foligno, attraverso la sua iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche al n. 85/18 – Parte Prima e n. 85/18 – Parte Analitica. L'Opera Pia Bartolomei Castori nacque per volontà di una Signora di Foligno, la Nobildonna Annamaria Bartolomei vedova Castori, allorché il 1° Gennaio 1909, dettando il suo Testamento, lasciò il suo cospicuo patrimonio allo scopo che fosse aperto un Ricovero per le povere vecchie abbandonate. L' 11 Gennaio 1919, dopo un decennio che era assicurata l'esistenza del ricovero, moriva la signora Annamaria e da quel giorno iniziò a sorgere un'Istituzione necessaria ai più urgenti bisogni della miseria nella città di Foligno. Dopo lunghe e laboriose pratiche per ottenere l'erezione ad Ente Morale dell'Opera Pia, il primo Consiglio di Amministrazione, composto per volere testamentario dal Vescovo pro-tempore di Foligno, che ne doveva essere il Presidente, da due canonici della città ed un parroco, nonché altri tre laici che dovevano risultare buoni cristiani, tutti nominati dal Vescovo, in data 22 Settembre 1920, con la direzione di un gruppo di benemerite Suore Figlie di S. Anna, si giunse all'apertura del ricovero, adattando per lo scopo la casa padronale di S. Arcangelo, zona della campagna di Foligno, oggi via Sportella Marini, con l'ammissione di cinque "vecchie", quante ne potevano permettere le rendite d'allora. Per definire il luogo dove sorgeva il ricovero, un antico manoscritto recita " Chiunque uscendo da Foligno per la porta Ancona, risalisse la strada che rasenta il corso del Menotre, vedrebbe, vicino al punto ove l'impetuoso e benefico corso d'acqua si accosta di più al Topino, un ampio e maestoso edificio, che guisa di moderna villa signorile, in vocabolo S. Arcangelo, presso il miglio di S. Paolo, s'affaccia nel silenzio verde degli ubertosi campi, situati tra la ferrovia e la ombrosa stradella che fiancheggia il piccolo fiume. È quello il Ricovero delle povere vecchie abbandonate". Ben presto però, la casa di S. Arcangelo si riconobbe insufficiente per il ricovero e si pensò perciò di trasferire le anziane in città, nel palazzo abitato in vita dalla famiglia Bartolomei Castori; ciò avvenne il 10 gennaio 1921. Intanto, con Regio Decreto del 20 febbraio 1921, l'Opera Pia veniva eretta ufficialmente Ente Morale. In seguito al miglioramento delle rendite patrimoniali, il numero delle ricoverate fu raddoppiato ed allora si dovette constatare che anche il Palazzo di via Garibaldi era insufficiente; il Consiglio, pertanto, decise di riportare il ricovero, facendovi i lavori necessari alle esigenze della comodità e dell'igiene, nella Villa di vocabolo S. Arcangelo in cui, dall'anno 1926, furono accolte ben 25 anziane. Oggi la struttura, diventata "Residenza Protetta", pur con tutte le modifiche apportate, ampliamenti, ristrutturazioni ed adeguamenti, in rispetto alle vigenti disposizioni di Legge, rispecchia dal punto di vista architettonico la "vecchia villa".

## ORGANIGRAMMA



**Nota:** le caselle contrassegnate con il colore verde non sono applicabili all'Unità di Convivenza Psichiatrica; le caselle con asterisco si riferiscono a servizi esternalizzati.

## **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 Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori si propone di garantire alle proprie ospiti una relazione di cura e di assistenza che assicuri il rispetto dell'individualità di ognuna 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, altresì, 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.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato, per volontà testamentaria e statutaria, dal Vescovo pro-tempore di Foligno che ne è anche Presidente.

La Direzione della Residenza è affidata alla Madre Superiora della Comunità delle Suore Figlie di S. Anna, in collaborazione con il Direttore Sanitario. Questi sono coadiuvati da personale con qualifica amministrativa, sanitaria, sociale ed ausiliaria, dipendente dell'Opera Pia 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 nella struttura è aperta anche agli abitanti del quartiere e di tutta la città.

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 con l'Opera Pia le modalità di stipula di un'assicurazione individuale. Tale documentazione, insieme alla domanda 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.

## STAFF

- Direttrice della Residenza Protetta *Madre Superiora delle Suore Figlie di Sant'Anna*
  - o Tel. 0742350219
- Direttore Sanitario
  - o Tel. 0742350219 (interno n.3) – Fax 0742350219
  - o Email [dottore@bartolomeicastori.it](mailto:dottore@bartolomeicastori.it)
- Coordinatore degli Infermieri
- Responsabile Assistenza Sociale
  - o Tel. 0742350219 (interno n.2)
  - o Email [sociale@bartolomeicastori.it](mailto:sociale@bartolomeicastori.it)
- Responsabile Servizio Riabilitazione
- Responsabile Servizio alla Persona
- Responsabile Servizio Animazione – Animatrice Coordinatrice
- Responsabile Servizio Guardaroba
- Responsabile Servizio Qualità
- Responsabile Servizio Sicurezza e Servizio Economato
  - o Tel. 0742350219 (interno n.1)
  - o Email [economo@bartolomeicastori.it](mailto:economo@bartolomeicastori.it)
- Responsabile Amministrativo
  - o Tel. 0742350219 (interno n.1)
  - o Email [amministrazione@bartolomeicastori.it](mailto:amministrazione@bartolomeicastori.it)

## 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.

## **PARTE SECONDA**

### **(Informazioni sulla struttura e servizi forniti)**

#### **AMMISSIONI NELLA RESIDENZA**

La recettività della struttura residenziale della Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori è definita ai sensi delle vigenti disposizioni di Legge e dalle conseguenti autorizzazioni da parte della Regione dell'Umbria.

La richiesta di ospitalità, nel limite della recettività prevista, viene accettata, previa verifica dei requisiti di non autosufficienza, da parte degli Organi preposti dalla ASL. Essi, constatata l'impossibilità della persona anziana di rimanere nel proprio ambiente familiare e sociale e verificata la sua condizione di non autosufficienza, autorizzano l'ingresso nella Residenza Protetta.

L'iter prevede che il familiare o l'amministratore di sostegno dell'anziana, tramite l'Assistente Sociale del Centro di Salute di appartenenza, provveda a inoltrare domanda di inserimento in Residenza Protetta affinché il nominativo dell'anziana possa essere inserito in una lista d'attesa gestita da organi della ASL.

L'ingresso in Struttura sarà determinato dalla sua posizione in graduatoria, ovverosia l'anziana verrà chiamata ad entrare nel momento in cui risulterà prima in tale lista di attesa.

### **TARIFE NELLA RESIDENZA**

Le tariffe praticate nella struttura residenziale sono stabilite con Delibera della Giunta Regionale per quanto concerne i posti convenzionati con il S.S.N. È prevista una compartecipazione della retta da parte della ASL al 50% quale quota di integrazione-retta della parte sanitaria, previo accertamento dello stato di non autosufficienza dell'utente. Il restante 50% della quota, è a carico dell'ospite.

### **DIMISSIONI - ASSENZE**

L'ospite può lasciare la struttura, definitivamente, in qualsiasi momento, salvo darne preavviso.

Le assenze temporanee, motivate da ragioni di salute o da rientri nel proprio nucleo familiare o da altro motivo, danno luogo alla conservazione del posto.

L'Opera Pia può dimettere l'ospite dalla struttura qualora quest'ultima tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria oppure nel caso in cui non sia più assistibile presso la Residenza Protetta a causa di un bisogno assistenziale superiore o diverso rispetto a quelle che sono le prestazioni che il personale della Struttura è chiamata a garantire.

### **NORME COMPORTAMENTALI E VISITE ALLE OSPITI**

L'ospite nella struttura beneficia della massima libertà nel rispetto delle norme civili di convivenza, salvo limitazioni imposte per il suo stato di salute e per divieti riguardanti luoghi ed impianti pericolosi per la propria persona, nel rispetto delle norme sulla sicurezza.

L'ospite, con la presenza di un familiare o dell'amministratore di sostegno, può entrare e uscire liberamente ;deve, ad ogni modo, informare la Direzione di ogni sua uscita con debito anticipo.

Le visite alle ospiti devono avvenire al di fuori degli orari in cui si deve rispettare il silenzio ed essere compatibili con l'espletamento dei servizi di pulizia, di igiene e di assistenza.

Le visite in ore di riposo o di silenzio possono essere autorizzate dalla Direzione della struttura solo nei casi strettamente necessari e per comprovati motivi. La Direzione provvederà, una volta accertate le motivazioni della richiesta, a fornire ai soggetti richiedenti specifica autorizzazione di accesso o permanenza oltre orario.

### **I SERVIZI DELLA STRUTTURA**

In questa sessione vengono indicati i servizi della Casa, ossia le varie attività che la Struttura svolge in favore delle ospiti. I servizi qui descritti sono compresi nella retta di degenza.

L'organizzazione dei servizi è stata pensata per soddisfare i bisogni primari assistenziali delle ospiti e per favorire il più possibile il mantenimento delle capacità residue, riproponendo un modello di gestione il più possibile vicino a quello familiare. Per tale motivo, la progettazione dei servizi si svolge a 360°, al fine di ricomprendere tutte le aree di interesse dell'anziana nella gestione della vita quotidiana.



La Struttura e i servizi sono attivi in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intero mese e per l'intero anno.

### **ALLOGGIO**

Le camere da letto della Residenza sono consegnate all'ospite, secondo la discrezionalità della Direzione della struttura, avendo riguardo oltre che della disponibilità dei posti esistenti, anche delle condizioni psicofisiche e caratteriali delle ospiti stesse. Queste sono arredate di tutto ciò che occorre per una permanenza il più vivibile possibile.

### **VITTO**

La Struttura dispone di una cucina interna gestita da personale qualificato. Il vitto è essenzialmente a carattere familiare e preparato con prodotti alimentari genuini e rispondenti, anche nella preparazione, alle norme igienico-sanitarie in vigore. Il menù viene predisposto dalla Direzione della Struttura.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nelle sale da pranzo e, soltanto in caso di necessità, la Direzione della Struttura può autorizzare il servizio in stanza dei pasti suddetti.

L'orario dei pasti è determinato dalla Direzione della Struttura.

### **ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E TUTELARE**

Per ogni ospite, dopo un periodo di osservazione, viene predisposto dall'équipe multidisciplinare un piano di assistenza individualizzato (PAI), nel quale vengono evidenziate le problematiche, gli obiettivi e i programmi terapeutici e riabilitativi del caso.

L'assistenza è garantita dalla Coordinatrice dell'attività infermieristica, dagli infermieri professionali e dagli operatori socio sanitari (O.S.S.).

L'igiene è garantita dagli operatori nel rispetto di protocolli specifici e considerando le consegne mediche infermieristiche.

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale dell'ospite, in collaborazione e con la supervisione del Direttore Sanitario della struttura.

Qualora necessario si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza specialistica o ospedaliera.

L'ospite deve avvalersi anche dei servizi di base e territoriali.

### **ASSISTENZA SPECIALISTICA, FARMACEUTICA E PROTESICA**

Tali assistenze ed ogni prestazione di tipo diagnostico sono garantite dalla Asl territoriale. Le visite specialistiche, qualora sia possibile, vengono effettuate nella Struttura; ove ciò non risulti possibile, vengono attivati i trasporti con mezzi idonei. La Struttura, su richiesta del familiare ed in collaborazione con il Medico di Medicina Generale e la consulenza del personale sanitario e del Fisioterapista, esplica le pratiche per la richiesta di ausili e protesi presso l'Ufficio delle Asl competenti. L'assistenza farmaceutica è garantita dal personale; sono a carico dell'ospite le terapie proprie ed i farmaci di "Fascia C".

## **ASSISTENZA ALLA PERSONA**

La Struttura, tramite il personale Oss qualificato, garantisce un'assistenza alle ospiti h24. Oltre all'assistenza di base, il personale supporta l'ospite nelle autonomie delle loro funzioni personali quotidiane (aiuto nell'alimentazione, cura e igiene, abbigliamento...).

È compito del parente o di chi fa le veci dell'ospite garantire l'assistenza necessaria all'ospite al di fuori della Struttura, provvedendo agli oneri pecuniari ad essa collegati nelle forme che desidera adottare.

## **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

La Struttura offre, tramite la figura del Fisioterapista qualificato, il servizio di terapia riabilitativa allo scopo di mantenimento e/o miglioramento, quando possibile, delle capacità residue dell'ospite, sia in forma individuale sia di gruppo. Essa viene svolta, prevalentemente, negli spazi adibiti della Struttura; solo in caso di ospiti allettate, è prevista all'interno della camera. Il professionista si avvale di ausili tecnici e metodologici specifici e personalizzati. Tale servizio non sostituisce, tuttavia, programmi riabilitativi ad alta intensità svolti dagli appositi centri territoriali.

Le ospiti che intendono avvalersi di un'ulteriore assistenza riabilitativa da parte di un professionista privato, devono avere l'autorizzazione della Direzione Sanitaria. Le spese sono a carico del richiedente.

## **ASSISTENZA SOCIALE**

Il servizio di assistenza sociale gestisce, in collaborazione con l'équipe medica ed assistenziale, le procedure per l'ingresso dell'ospite e la parte informativa e organizzativa con i parenti, prima dell'ingresso. Oltre a curare i rapporti con le persone di riferimento delle anziane, familiari o Amministratori di Sostegno, l'Assistente Sociale, in accordo con la Direzione della Residenza, tiene rapporti con enti e organizzazioni territoriali come USL, Comuni, Parrocchie, Associazioni, sia per l'espletamento di tutte le pratiche che riguardano le ospiti sia per facilitare l'apertura della Struttura verso l'esterno. L'Assistente Sociale ha anche il compito di fornire qualsiasi informazione riguardante la Struttura: modalità di inserimento, organizzazione della Residenza Protetta, attività e servizi offerti. Collabora inoltre, insieme alla Direzione della Residenza, all'inserimento di volontari e tirocinanti nelle attività della Struttura.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Tale servizio svolge un ruolo essenziale nelle attività della Casa. È volto ad evitare l'isolamento delle ospiti, favorire la vita comunitaria e la socializzazione e, nel complesso, ha il fine di garantire all'ospite una buona qualità della vita in un ambiente che viene reso il più possibile familiare. Esso è comprensivo di tutte quelle attività ludico-ricreative organizzate dal personale dell'Animazione, con la supervisione dell'Assistente Sociale, ed hanno una programmazione annuale generica e mensile dettagliata.

Nel servizio di animazione e nella sua calendarizzazione, è compresa pure la cosiddetta "animazione spirituale" che comprende tutti gli appuntamenti liturgici significativi dell'anno che integrano l'aspetto spirituale alla vita della Casa, essendo in essa la presenza significativa delle Suore figlie di Sant'Anna.

## **ASSISTENZA SPIRITUALE**

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare alle funzioni religiose insieme alle Suore Figlie di Sant'Anna che abitano la Casa.

La celebrazione delle funzioni è assicurata dal Cappellano, nominato dal Vescovo, al quale è affidata la cura liturgica e pastorale delle Suore e degli ospiti della Struttura.

## **SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA**

Nella Residenza è presente il servizio di lavanderia che prevede le attività di bucato, stireria e guardaroba personale, oltre al servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana.

## **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.

## **SERVIZIO PULIZIE**

La pulizia e sanificazione di tutti i locali è assicurata dal personale preposto, sulla base della programmazione delle pulizie. Esso viene svolto tramite adeguati prodotti e attrezzature.

## **SERVIZIO MANUTENZIONE**

La Struttura si avvale di un proprio operatore incaricato che garantisce gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione di arredi e attrezzature. Per l'esecuzione di interventi più consistenti, la Struttura si avvale di ditte esterne specializzate.

## **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 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.

## **ALTRI SERVIZI**

Il servizio di parruccheria è svolto dal personale della Residenza, in un locale apposito. Le ospiti sono, in ogni caso, libere di poter usufruire anche di parrucchiere esterne o parrucchieri chiamati in loco. In questo caso, le spese sono a carico dell'ospite.

## **PARTE TERZA**

### **(Standard di qualità, impegni e programmi)**

#### **INDICATORI E STANDARD**

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare evidenza ai Clienti che gli impegni presi e le garanzie fornite attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti. All'Interno della presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori che verranno utilizzati per misurare i livelli di qualità dei servizi forniti nella Residenza Protetta.

Gli indicatori sono stati definiti in relazione agli aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- aspetti strutturali;
- aspetti organizzativi;
- aspetti servizio socio-assistenziale;

Il controllo/monitoraggio degli indicatori è realizzato tramite il supporto delle registrazioni interne delle attività svolte, nonché tramite la distribuzione periodica di questionari volti a misurare la soddisfazione dei familiari delle ospiti, riguardante aspetti che concernono il servizio socio-assistenziale. In un range di punteggio che va da un minimo di 1 a un massimo di 4, la Fondazione si pone l'obiettivo di raggiungere, per ogni aspetto riguardante i servizi erogati, un risultato che va da 3 a 4, indicando quindi una soddisfazione medio/alta del familiare.

#### **Aspetti strutturali**

##### Spazi

Gli spazi della Residenza Protetta, seppure di per sé già adeguati, sono oggetto di miglioramento rispetto ai requisiti posti dal sistema di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento definito dalla Regione Umbria. L'adeguamento strutturale porterà al miglioramento della qualità di vita e della sicurezza degli utenti e dei lavoratori.

#### **Aspetti organizzativi**

Gli indicatori e gli standard riferiti alle risorse professionali sono finalizzati alla misurazione dei seguenti aspetti:

- indicatori riferiti all'organico professionale, alla qualificazione del personale e competenze professionali possedute (qualificazione del personale);

- la capacità di accrescere le competenze attraverso l'aggiornamento e lo sviluppo delle professionalità (formazione del personale, n. ore di formazione);

- crediti formativi conseguiti in media all'anno (modello ECM - educazione continua in medicina)

La Residenza Protetta garantisce che il proprio organico di risorse professionali rispetta i parametri definiti dalla Regione Umbria in riferimento al numero e alla qualifica professionale degli operatori con qualche scostamento migliorativo.

### **Aspetti servizio socio-assistenziale**

#### Valutazione/Pianificazione del servizio

- Presenza del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per ciascun utente;
- Rivalutazione almeno semestrale del P.A.I. per ciascun utente.

#### Indicatori riferiti al servizio medico (responsabile sanitario)

- Disponibilità del servizio negli orari stabiliti;
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio medico e di coordinamento sanitario (qualità delle informazioni di tipo medico, qualità del rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità, presenza servizio in orari stabiliti).

#### Indicatori riferiti al servizio infermieristico

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio infermieristico (qualità delle informazioni di tipo sanitario, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura (informazioni di tipo socioassistenziale, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità, personalizzazione del servizio di assistenza e cura).

#### Indicatori riferiti al servizio di assistenza sociale

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza sociale (disponibilità del servizio negli orari stabiliti, qualità delle informazioni erogate, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### Indicatori riferiti al servizio di riabilitazione (fisioterapia)

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di riabilitazione (personalizzazione del servizio fisioterapico, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### Indicatori riferiti al servizio di animazione sociale

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di animazione sociale (eventi organizzati, partecipazione alle attività di tempo libero, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità).

#### Indicatori riferiti al servizio di ristorazione

- Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti;
- indice di rotazione del menù stagionale (numero di volte in cui un menù giornaliero viene ripetuto nel mese);
- diete personalizzate su indicazione del Medico Specialista;
- soddisfazione dell'ospite;
- giudizio complessivo sulla qualità del servizio di ristorazione.

#### Indicatori riferiti al servizio pulizia degli ambienti

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla pulizia e igiene delle camere e degli spazi comuni.

#### Indicatori riferiti al servizio lavanderia e guardaroba

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla gestione del servizio di lavanderia e guardaroba.

#### Indicatori riferiti ai servizi amministrativi

- Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi amministrativi (qualità delle informazioni ricevute, disponibilità negli orari stabiliti, cortesia).

#### Indicatori riferiti agli orari di ingresso ai visitatori

- Giudizio complessivo sugli orari di visita alle ospiti.

#### Indicatori riferiti agli spazi esterni

- Giudizio complessivo riferito agli spazi esterni alla Struttura (giardino, veranda, terrazzi).

### **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.

## **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.

## **PARTE QUARTA**

### **(Tutela e verifica degli impegni)**

#### **CRITERI DI TUTELA**

La Fondazione Opera Pia Bartolomei Castori, agisce secondo i criteri di:

- trasparenza: per mezzo della Carta dei Servizi e degli strumenti di informazione che la Casa fornisce, oltre alla tracciabilità di tutti i dati riguardanti il trattamento delle ospiti;
- equità: assicura il trattamento e l'erogazione dei servizi, in forma equa, a tutte le ospiti;
- efficienza ed efficacia: attraverso la programmazione delle risorse attivabili per raggiungere il soddisfacimento sia delle ospiti sia dei familiari;
- continuità: data dall'erogazione dei servizi garantiti nell'arco delle 24 ore sulla base dei PAI redatti e monitorati nel tempo, per ogni ospite;
- privacy: tutto il personale operante nella Struttura è tenuto al rigoroso rispetto della privacy delle ospiti in ogni sua forma. La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, in osservanza a quanto disposto dalla normativa vigente.

#### **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

L'ospite deve mantenere con il personale rapporti di rispetto e di comprensione e può far presente le proprie necessità e difficoltà. Il personale agirà nel rispetto dei diritti dell'ospite e delle esigenze di servizio, comunicando tali esigenze alla Direzione della Struttura, qualora escano dalle proprie competenze.

Per qualsiasi comunicazione, richiesta di chiarimento o rimostranza, la Direzione e il Direttore Sanitario sono disponibili a colloqui con gli ospiti e con i parenti. Tali colloqui avverranno previo appuntamento, al fine di fornire risposte efficaci utili a risolvere la problematica nel più breve tempo possibile.

Periodicamente viene consegnato, ai familiari o agli Amministratori di Sostegno delle ospiti della Fondazione Opera Pia, un questionario sulla qualità percepita del servizio. Oltre a compilare anonimamente in ogni sua parte tale questionario, si potrà fare qualsiasi comunicazione e segnalare eventuali problemi riscontrati nel tempo. Per tali segnalazioni, possono anche essere riempiti appositi modelli reperibili nella Struttura (ALLEGATO A).



## **APPENDICE**

**ALLEGATO A**

**MODULO DI SEGNALAZIONE E OSSERVAZIONE**

Il/La sottoscritto/a ..... residente a  
..... in Via/Piazza ..... in qualità di:  
Ospite  Familiare  Volontario  Altro  .....  
della Sig.ra .....

- Desidera segnalare alla Direzione della Residenza Protetta quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Luogo e data, .....

Il presente modulo può essere spedito al seguente indirizzo "Opera Pia Bartolomei Castori, Via Sportella Marini 44, 06034" FOLIGNO, imbucato nella cassetta della posta o consegnato a mano alla Direttrice della Struttura.