

CASA DI RIPOSO “ANDREA ROSSI” ASSISI

RESIDENZA PROTETTA
CONVENZIONATA ASL N. 1
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE
(DD Regionale n. 12.507 del 23.11.2023)
Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

(Delibera CdA n. 36 del 15/11/2023)

Via METASTASIO, 5
06081 ASSISI Servizio Amministrativo: tel. 075/812353;
Apertura dal lunedì al venerdì 8,00 – 14,00
Dal lunedì al giovedì: 14,30-17,30
Centralino (con interni) tel.075/812353
e-mail: amministrazione@casa di riposoandrearossi.it

INDICE

Sezione prima

Presentazione della Residenza

Introduzione
Finalità e obiettivi
Struttura organizzativa
Struttura della Residenza
Procedure di ingresso in Residenza Protetta
Criteri di valutazione per accettazione di ingresso
Valutazione da parte della Unità di Valutazione Multidimensionale
Accoglienza
Risorse umane
Rapporti di convenzione
Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

Sezione seconda

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi
I servizi agli ospiti: informazioni generali
Il lavoro di equipe multidisciplinare
Piani di assistenza Individuali
Assistenza infermieristica
Assistenza tutelare
Medicina generale
Medicina specialistica geriatrica
Fisioterapia
Attività di animazione
Assistenza spirituale
Servizi vari
Familiari
Volontariato

Sezione terza

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

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

Sezione quarta

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Sezione quinta

RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

Sezione sesta

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

Sezione settima
CONCLUSIONI

APPENDICE

Questionario di segnalazione ed osservazione

La presente Carta dei servizi è stata curata dall'Ufficio Amministrativo.

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

INTRODUZIONE

La “Carta dei Servizi” è il risultato del confronto e della riflessione scaturita tra i diversi soggetti coinvolti nella gestione dell’assistenza per fornire all’anziano le informazioni relative alla Residenza Protetta “Casa di Riposo A. Rossi di Assisi” in un’ottica di partecipazione all’erogazione dei servizi. E’ infatti attraverso uno stile di trasparenza che si rende possibile la partecipazione attiva volta ad una continua crescita della qualità della vita.

Al centro della nostra attenzione poniamo l’anziano come “soggetto attivo”, coinvolto in prima persona nell’assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone il valore, il rispetto e la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell’esistenza. Questo principio che ci guida è uno stimolo per presentare una Carta dei Servizi il più possibile aderente alla realtà e intesa come strumento strategico e flessibile che stimoli le diverse parti in gioco ad una crescita della qualità della vita.

Auspichiamo che a questo processo intervengano tutti i soggetti: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e sindacati con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

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

Si renderà pertanto utile - a scadenze periodiche - monitorare con appositi incontri e questionari il gradimento dei servizi erogati.

La Residenza sarà pronta a rispondere all’esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell’anziano.

FINALITA’ E OBIETTIVI

La Residenza si prefigge lo scopo di offrire alle persone svantaggiate, in particolare agli anziani (che vengono a trovarsi in difficoltà per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari) un’assistenza socio-sanitaria adeguata per vivere in serenità gli ultimi anni della vita.

La Residenza è autorizzata dalla Regione Umbria a svolgere attività di residenzialità protetta per anziani parzialmente e totalmente non autosufficienti, in regime convenzionato con la Azienda USL Umbria 1.

La nostra Casa di Riposo con la sua presenza radicata sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo l’assistenza sempre più qualificata sul piano dei servizi, e il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana.

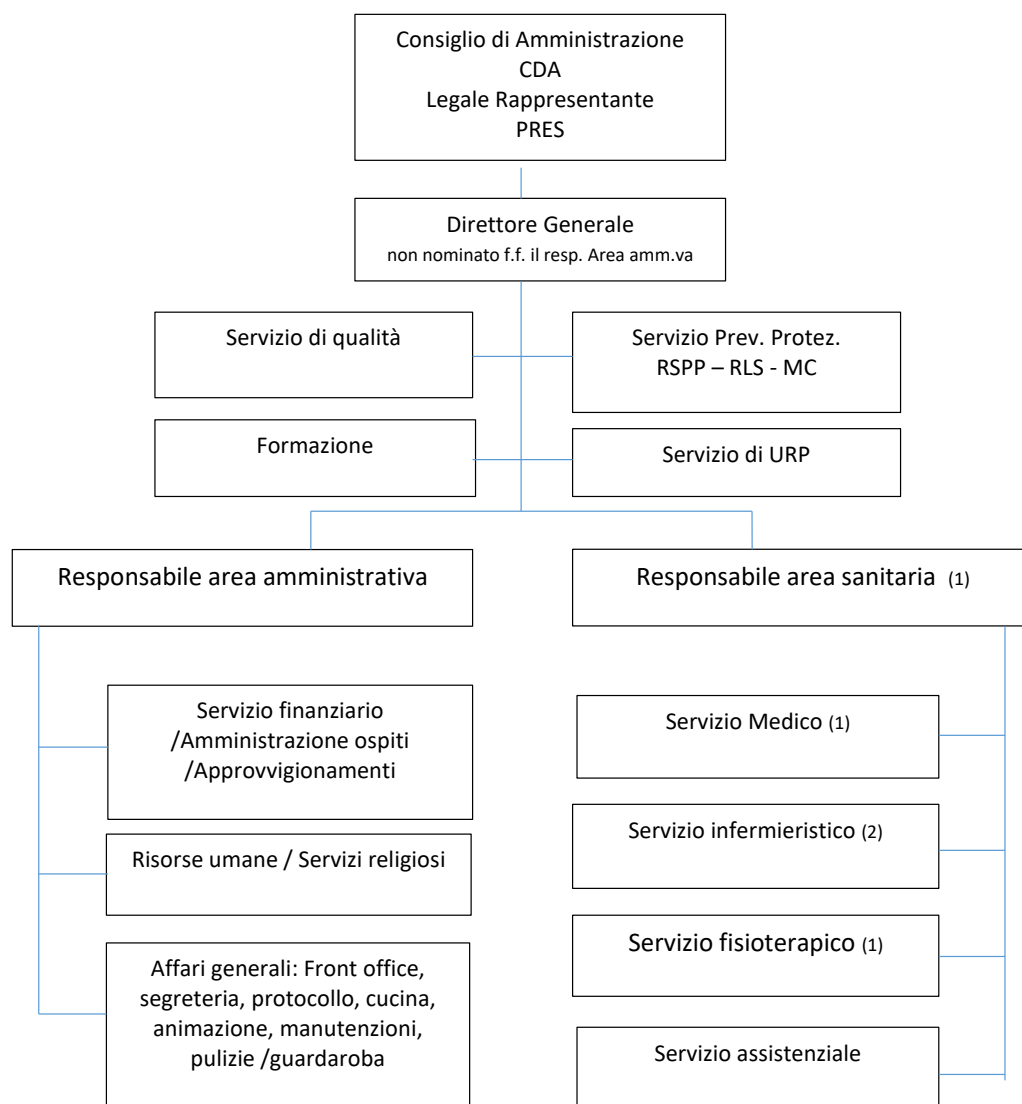
STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Residenza è gestita da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri compreso il Presidente. Quest’ultimo e tre componenti sono nominati dal Comune di Assisi, un membro dalla Regione Umbria.

Attualmente ne fanno parte i seguenti Consiglieri:

1.	Sig. GIORGIO BUINI Presidente
2.	Sig. MANLIO LUCENTINI Consigliere
3.	Sig.ra ANNA MARIA PICCOTTI Consigliere
4.	Sig. PIETRO RONCA Consigliere
5.	Sig. SIMONE PASQUALONI Consigliere

La Casa di Riposo Andrea Rossi risulta così organizzata:



(1) Incarichi libero professionali

(2) Ai due infermieri di ruolo si aggiungono due infermieri in convenzione con istituto religioso e tre con contratto libero-professionale.

STRUTTURA DELLA RESIDENZA

La Casa di Riposo Andrea Rossi di Assisi esplica la sua attività attraverso un'accoglienza residenziale per anziani parzialmente e totalmente non autonomi in regime di convenzione con l'Azienda USL 1 della Regione Umbria.

La sede legale della Residenza è sita in Via Metastasio n. 5 in Assisi.

La sede operativa è sita in via Metastasio n. 5 ed ha una ricettività di 56 posti letto.

La Struttura è disponibile a colloqui informativi con l'anziano, o chi per lui, che richieda di essere inserito presso la struttura.

In tale occasione, l'anziano o la persona di riferimento (familiare e/o amministratore/tutore/curatore) sarà informato, sui servizi offerti, sulle rette applicate, e sulle modalità di ingresso.

L'orario di accesso al pubblico della Segreteria per il colloquio informativo è fissato nei seguenti orari dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

PROCEDURE DI INGRESSO IN RESIDENZA PROTETTA

L'anziano/a che richiede una ospitalità presso la Residenza Protetta "Andrea Rossi" è invitato/a ad attivare il percorso di ingresso.

La procedura si avvia con l'*inoltro della domanda di valutazione socio-sanitaria per l'ingresso presso il Servizio Sociale della A.U.S.L. di competenza* per attivare l'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) del territorio al fine di definire il grado di non autosufficienza.

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, quando alla copertura dei posti convenzionati non può provvedere l'Azienda USl.

Le domande dei solventi in proprio sono inserite in una lista d'attesa ordinata in base alla data di presentazione.

Hanno tuttavia la priorità e precedenza di accesso gli anziani residenti, nell'ordine:

- Comune di Assisi;
- Altri Comuni del distretto dell'Assisano;
- Comuni dell'Azienda USL Umbria 1.
- Residenti nella Regione Umbria

CRITERI DI VALUTAZIONE PER L'ACCETTAZIONE DELL'INGRESSO

In adesione alla vigente convenzione tra l'AUSL Umbria 1 e la Residenza hanno priorità di accesso alla Residenza i cittadini residenti nel territorio del Distretto Sanitario di Assisi (*Comuni di Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara e Valfabbrica*). Casi di particolare urgenza o gravità sanitaria e/o marcato stato di bisogno sociale (*per solitudine, condizioni economiche o sociali precarie, ecc.*) verranno prese in particolare considerazione nei limiti di possibilità della struttura e nel rispetto del rapporto di Convenzione con l'AUSL Umbria 1.

VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UVM

A seguito della valutazione socio-sanitaria della Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.) del territorio, necessaria per definire il grado di autonomia, il fabbisogno di residenzialità protetta e il diritto all'assegnazione della quota di integrazione-retta sanitaria prevista per l'anziano non autosufficiente, avviene l'inserimento del richiedente in lista d'attesa in base al punteggio complessivo assegnato.

L'inserimento di un ospite in Residenza Protetta in forma convenzionata non può avvenire senza la previa valutazione della U.V.M. della Azienda USL Umbria1 e successiva autorizzazione all'ingresso da parte della AUSL stessa.

La valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza degli ospiti solventi in proprio sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Interna, convocata e presieduta dal Direttore Sanitario, la quale provvederà a valutare le condizioni sociosanitarie e di non autosufficienza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza.

ACCOGLIENZA

L'accoglienza dell'ospite in Residenza Protetta è un momento estremamente importante per la conoscenza, seppure sommaria, 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 socio-assistenziale e sanitaria interessata, 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.

RISORSE UMANE

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale sia dipendente che in collaborazione convenzionata o autonomo.

Attualmente, per assicurare un costante ed efficace servizio di assistenza, sia in termini sanitari che tutelari, risultano presenti le seguenti figure professionali:

<i>Figure professionali</i>
Direttore Sanitario Direttore Amministrativo Medico geriatra Coordinatore sanitario Infermieri professionali Fisioterapisti Impiegati amministrativi Operatori socio-sanitari Addetti ai servizi vari (lavanderia-guardaroba/pulizia/animazione) Animatore Operat. animazione religiosa Ser. Parrucchieria

RAPPORTI DI CONVENZIONE

Da alcuni anni, rispondendo a richieste avanzate da enti e associazioni, la Residenza ha sottoscritto accordi e convenzioni per il coordinamento, la gestione e la supervisione di tirocini e stages con svolgimento presso la nostra Casa di Riposo di corsi di studi e/o di formazione professionale:

- Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche
- Corso di qualifica per Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)
- Tirocinio per la scuola di Arteterapia

La Casa di Riposo "A. Rossi" mette, quindi, a disposizione proprio personale specializzato per il coordinamento e la supervisione dei tirocini e degli stages.

I tirocinanti e gli stagisti partecipano alle attività della vita quotidiana degli ospiti a seconda della loro specifica formazione professionale.

La nostra Residenza Protetta assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni), in rapporto di convenzione con l'Azienda USL competente, garantendo prestazioni socio-assistenziali, di servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa fisioterapica e di animazione. Le persone anziane in attesa di ingresso sono sottoposte a valutazione dall'Unità di Valutazione Multidimensionale distrettuale di residenza che redige idonea scheda di valutazione da cui si deduce il profilo di autonomia.

Sezione seconda

LA RESIDENZA PROTETTA "A. Rossi di Assisi"

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

UBICAZIONE DELLA RESIDENZA E DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI

La Residenza Protetta è ubicata nel centro storico della città e pertanto è inserita nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio, a breve distanza dal Pronto Soccorso dell'Ospedale Civile di Assisi e dai Centri di Salute del Distretto Sanitario dell'Assisano.

Collocata lungo la direttrice che dalla splendida piazza del Comune di Assisi conduce a quell'impareggiabile e visitatissimo scrigno d'arte che è la Basilica di San Francesco.

La particolare struttura la preserva dal frastuono e dall'inquinamento del traffico cittadino ed è allo stesso tempo inserita in un contesto ambientale naturale e tranquillo. Entrando all'interno si profila davanti uno scorcio panoramico inimmaginabile dall'esterno e che si apre, affacciandoci dalle terrazze e dalle finestre panoramiche o dalla piazzetta e dal giardino interni, su tutta la vallata compresa tra Perugia ed Assisi.

L'edificio all'origine era un Monastero di una Comunità Religiosa della Città e, dopo ristrutturazioni ed ampliamenti susseguitisi negli anni, si è raggiunta l'attuale moderna e funzionale configurazione del complesso che oggi accoglie la Residenza Protetta.

La Residenza ha una ricettività di 56 posti letto, dispone di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche quelli particolarmente attrezzati e destinati agli anziani non autosufficienti.

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

	C a m e r e		T o t a l e
	1 posto letto	2 posti letto	
Camere	10	23	33
Posti letto per tipo di camera	10	46	56

Tabella n. 1 - Ricettività e tipologia di camere

La Residenza Protetta "Andrea Rossi di Assisi" è suddivisa su più piani e su due livelli rispetto al piano di transito di Via Metastasio.

Dispone dei seguenti spazi comuni interni:

- a. portineria con centralino telefonico digitale
- b. ambulatorio medico
- c. ambulatorio infermieristico
- d. palestra di fisiokinesiterapia
- e. sala TV
- f. sale polivalenti per attività motoria di gruppo e animazione del tempo libero
- g. cucina centrale con locali accessori
- h. sala da pranzo e vari "office" di servizio

- i. biblioteca
- j. lavanderia, stireria e guardaroba
- k. uffici amministrativi
- l. cappella
- m. camera mortuaria

La Residenza gode, inoltre, di un giardino privato meravigliosamente panoramico all'interno con zone ombreggiate, panchine, tavolini, giochi per bambini e spazi per favorire la socializzazione e per rappresentazioni teatrali all'aperto e di un grande terrazzo pensile il cui accesso è possibile anche da Via Metastasio, favorendo l'interscambio tra gli ospiti e la cittadinanza.

I SERVIZI AGLI OSPITI INFORMAZIONI GENERALI

La Residenza Protetta "Andrea Rossi" è da sempre impegnata nell'assistenza e nella cura degli anziani, costantemente attenta ai mutati bisogni attraverso conoscenze acquisite nel settore medico, ambientale, strumentale, occupazionale, sociale, della sicurezza, ed altro.

In particolare, negli ultimi dieci anni, a seguito della crescita del livello di non autosufficienza nella popolazione anziana, ha indirizzato le proprie risorse al potenziamento dei servizi in una logica di prevenzione della non autonomia e di mantenimento dell'autosufficienza psicofisica attraverso il potenziamento delle capacità residue.

Ciò è avvenuto attraverso una formazione permanente del personale, l'inserimento di nuove figure professionali, la destinazione di nuovi spazi per attività sociali, riabilitative e ricreative, l'implementazione di progetti nell'ambito del benessere psicosociale e assistenziale.

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

- a. assistenza tutelare
- b. assistenza infermieristica e medico geriatrica
- c. medicina generale (in convenzione USL)
- d. medicina specialistica (in convenzione USL)
- e. fisioterapia individuale, attività motoria di gruppo
- f. Assistenza Sociale
- g. attività di animazione
- h. assistenza spirituale
- i. servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- j. parrucchieria

IL LAVORO DI EQUIPE 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 basti un'unica risposta ma sia 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)".

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.

L'équipe multidisciplinare utilizza test multidimensionali forniti dalla Regione Umbria ed in particolari casi possono anche essere utilizzati appositi strumenti per poter valutare il proprio intervento quali: Mini Mental State Examination (MMSE) e Global Depression Scale (GDS) per lo stato cognitivo e il tono dell'umore; Attività Daily Living (ADL), Instrumental Attività Daily Living (IADL) e Indice di Barthel per lo stato funzionale, scala di Tinetti per la valutazione dei disturbi dell'equilibrio, Scala di Norton per la valutazione del rischio di sviluppare lesioni da decubito, scheda interna per monitoraggio delle cadute, scheda per valutazione dell'incontinenza urinaria con trattamento individualizzato.

Tali dati vengono inseriti in una cartella computerizzata la quale ne facilita la 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.

PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALI

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.

Per ogni ospite viene definito un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) grazie alla valutazione multidimensionale e multiprofessionale.

Il P.A.I. viene verificato semestralmente dall'equipe composta dal Geriatra, il Coordinatore Sanitario, le Fisioterapiste e da un Rappresentante O.S.S. Inoltre viene modificato nel momento in cui si verifichi un significativo cambiamento delle condizioni cliniche dell'ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Sono coordinati da un Coordinatore Caposala con la supervisione del Direttore Sanitario.

ASSISTENZA TUTELARE

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione.

Gli Operatori utilizzano tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite; agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli specifici e secondo programmi in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

MEDICINA GENERALE

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte del proprio Medico di Medicina Generale che periodicamente ed a chiamata in caso di necessità presta la propria opera all'interno della Residenza Protetta. In regime di convenzione con il S.S.N., il Medico di Medicina Generale si occupa della gestione dei problemi di salute di ciascun ospite in collaborazione con le figure professionali presenti all'interno della Residenza attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Quando necessario, si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza sanitaria specialistica anche ospedaliera.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale. Tale attività è inserita nella strategia di prevenzione e cura definita dalla Direzione Sanitaria e finalizzata al raggiungimento del massimo beneficio possibile per l'ospite, anche in termini di qualità di vita, cercando di ridurre al minimo indispensabile i ricoveri ospedalieri e offrendo sostegno per situazioni giudicate incurabili e fasi terminali della vita.

MEDICINA SPECIALISTICA GERIATRICA

Il Medico Geriatra è responsabile della valutazione multidimensionale che effettua tramite gli appositi strumenti (VAOR, ADL, IADL, ect.), sottopone l'ospite a periodica rivalutazione dello stato clinico e funzionale in collaborazione con l'Infermiere Professionale, formulando i Piani Assistenziali Individuali (PAI).

FISIOTERAPIA

L'attività fisioterapica è indirizzata al recupero o mantenimento della funzione e consiste in esercizi ed interventi mirati, volti a condurre o ricondurre la persona con disabilità ad una condizione di relativa autonomia.

La riabilitazione presso la Residenza Protetta "A. Rossi", che si avvale di 2 fisioterapisti, è attuata attraverso attività di *fisioterapia individuale o di gruppo*

La terapia fisica opera su un vasto numero di patologie funzionali e si avvale di ausili tecnici e metodologici specifici e personalizzati.

Nella pratica, si traduce in un servizio all'ospite che ha l'obiettivo di mantenere o ripristinare, completamente o in parte, le sue autonomie, in relazione alle patologie presenti ed alle limitazioni nelle attività della vita quotidiana anche con l'utilizzo di ausili specifici.

L'ospite è sottoposto ad una valutazione fisioterapica all'ingresso cui segue la definizione di un programma riabilitativo individuale e, successivamente, una verifica costante e periodica.

Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguente a fratture, ictus o allettamenti prolungati e alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità.

L'intervento si esplica attraverso trattamenti individuali e attività motoria di gruppo.

ASSISTENZA SOCIALE

La direzione sanitaria e amministrativa della Casa di Riposo tengono i contatti sia con le assistenti sociali della Usl che con quelle del territorio.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Ha come principio ispiratore il rispetto dell'individualità e della personalità degli ospiti ed è volta a promuoverne e valorizzarne le potenzialità cognitive, affettive e relazionali attraverso interventi da parte di Animatori professionali.

A tale scopo, il lavoro si svolge su due fronti: quello della conoscenza e della relazione individuale e quello della programmazione e organizzazione delle attività (individuali, di gruppo, di contatto con l'esterno, ricreative, di valorizzazione della persona).

Vengono proposte:

- a Attività di laboratorio e artistiche
- b Attività corale
- c Visione film
- d Attività di ascolto musicale e Uscite
- f Incontri in gruppo

A seconda delle possibilità degli ospiti e dell'organizzazione, vengono programmate attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura della Casa di Riposo alla comunità (feste, uscite, partecipazione a manifestazioni pubbliche a carattere culturale o religioso) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

ASSISTENZA SPIRITUALE

La Residenza tutela e garantisce la piena libertà di culto a tutti gli Ospiti, la piena libertà ai non credenti o agli appartenenti ad altre confessioni religiose nel rispetto della privacy e dell'organizzazione della struttura.

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose (celebrazione eucaristica: h. 7.00 tutti i giorni feriali; h. 09.45 nei giorni festivi e preghiere comunitarie quotidiane) animate da una comunità religiosa di Suore che risiede all'interno della struttura, nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con un sacerdote. La Residenza è frequentata regolarmente da sacerdoti locali che visitano gli anziani ospiti.

All'interno della Residenza è presente una Cappella per le funzioni religiose.

SERVIZI VARI

In aggiunta a quelli in precedenza descritti, la Residenza offre agli ospiti i seguenti servizi, **(senza alcun addebito extra)**:

Barbieria e parrucchieria

All'interno della Residenza è previsto un servizio di parrucchieria affidato a personale specializzato esterno in convenzione con frequenza settimanale (di norma il martedì). E' compreso nella retta almeno un trattamento di taglio e piega al mese.

Il servizio barbieria viene assicurato dal personale della Casa di Riposo.

Lavanderia e guardaroba

All'interno della Residenza è organizzato un servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.

Al momento dell'ingresso, i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, con un numero identificativo personale. Anche gli eventuali reintegri di vestiario vanno segnalati al servizio per l'identificazione e tracciabilità e non inseriti direttamente nell'armadio.

I capi di biancheria e gli indumenti personali, vengono inviati in lavanderia per le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione.

Ogni ospite ha un guardaroba nello spazio personale assegnato (armadio e/o cassetti) nella propria camera.

E' attivo un servizio in convenzione di noleggio/lavaggio per la biancheria (lenzuola, federe, traverse ecc.) e da bagno (asciugamani, teli bagno).

Ristorazione

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

Gli orari dei pasti, attualmente in uso sono i seguenti:

<i>Colazione</i>	<i>dalle ore 08.15 - 09,00</i>
<i>Pranzo</i>	<i>dalle ore 12.00 - 12,30</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 15.00 - 15,30</i>
<i>Cena</i>	<i>dalle ore 17.45 - 18,30</i>

La Residenza si avvale della professionalità della dietista dell'operatore economico a cui è stato appaltato il servizio di mensa. Il menù è variato in base alle stagioni.

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

Diete speciali sono predisposte per gli ospiti con particolari patologie che ne richiedano la differenziazione o per particolari motivi di salute.

Servizio telefonico

La ricezione delle chiamate avviene attraverso il centralino telefonico cui sono collegati tutti gli apparecchi periferici fissi presenti nelle varie stanze e nelle zone di particolare attività, che coprono tutta l'area della Residenza.

Esiste, inoltre, un impianto "cercapersone" per la ricerca "via radio" del personale; a tale impianto sono collegati i campanelli di chiamata dai letti degli ospiti, le porte di uscita all'esterno e gli allarmi "tecnologici".

Servizio radio-televisivo

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi previa autorizzazione della Direzione.

Uno schermo gigante con videoregistratore consente la proiezione settimanale programmata di film e documentari e la visione di servizi da TV.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

E' inoltre disponibile una raccolta di dischi di musica (classica, lirica e leggera) ad uso degli ospiti da concordare con il Responsabile del Servizio di Animazione della Residenza.

Biblioteca - Informazioni sociali

All'interno della Residenza è disponibile una biblioteca ad uso degli ospiti. Responsabile è il Servizio di Animazione.

Ascensori

All'interno della Residenza sono presenti ascensori che consentono un facile servizio di collegamento verticale tra i vari piani.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizia e il riordino degli ambienti è affidato a personale interno. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. E' garantita pulizia e sanificazione degli ambienti personali e comuni degli ospiti, giornaliera e straordinaria.

Angolo bar self-service

E' disponibile un servizio di bevande calde, bibite e piccoli snacks a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori della Residenza.

FAMILIARI

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, visite mediche esterne, ecc.).

Le visite sono sempre possibili (dalle **9.30** alle **19.30**) tranne in alcuni momenti particolari della giornata (orario del pasto e del riposo e della pulizia personale).

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione e/o alla Amministrazione.

VOLONTARIATO

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 Associazioni di volontariato, i cui aderenti 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.).

Le Suore della Casa di Riposo, vivendo la loro vita a servizio degli anziani, sono un punto di riferimento per i volontari stessi.

La Residenza promuove, inoltre, la presenza di Scout, Scuole ecc... .

Sezione terza

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

ATTIVITA' E PROGRAMMI PER UNA MIGLIORE QUALITA' DELLA VITA E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

A seguito del cambiamento demografico a cui stiamo assistendo, la nostra Residenza ha rilevato già da anni la forte crescita nella domanda di istituzionalizzazione di soggetti anziani non autosufficienti accompagnata spesso da condizioni economico-sociali precarie.

Ciò ha spinto la Residenza ad orientarsi verso la Residenzialità Protetta, una forma di accoglienza ed assistenza residenziale per soggetti non autosufficienti prevista dal Piano Sanitario Regionale.

Pertanto, dal 2004 la Residenza ha ottenuto l'autorizzazione regionale a Residenza Protetta ed ha stipulato un accordo convenzionale con la ASL n.1 per l'applicazione delle tariffe regionali nel rispetto dei requisiti edilizi e di personale previsti dal P.S.R..

L'accreditamento Istituzionale, di cui all'art. 8-quater del D.Lgs. 502/1992 delle strutture sanitarie socio-sanitarie pubbliche e private, della Regione Umbria è il procedimento con cui, a livello regionale, si attesta formalmente il possesso dei requisiti ulteriori di qualità di una struttura sanitaria e/o sociosanitaria pubblica o privata autorizzata.

E' la condizione necessaria per erogare prestazioni sanitarie a carico del Servizi Sanitario Regionale. La verifica finalizzata alla valutazione della rispondenza di questa struttura ai requisiti previsti per la concessione dell'accreditamento e alla rilevazione delle eventuali non conformità è avvenuta in data 17.01.2014 e l'accreditamento, con validità triennale, è stato riconosciuto con D. D. Regione Umbria n. 2349 del 26.03.2014 e successivamente rinnovato.

Il Certificato di Qualità rappresenta il riconoscimento, da parte di un Ente di valutazione esterno accreditato, della conformità del sistema organizzativo della struttura rispetto agli standard internazionali previsti dalle norme UNI EN ISO 9001: 2015.

La Residenza Protetta ha ottenuto la certificazione di qualità.

Annualmente viene effettuata una seduta di sorveglianza da parte dell'Ente Certificatore per controllare che le modifiche procedurali introdotte siano conformi agli standard di qualità e che le norme codificate siano rispettate.

La scelta di dotarsi e mantenere la certificazione deriva dal desiderio di garantire agli ospiti e alle loro famiglie la qualità del servizio attraverso la qualità dell'organizzazione.

Questi cambiamenti hanno spinto la Residenza ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

a) impiego di procedure e protocolli

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.

b) valutazione semestrale ospiti

Consiste nell'analisi delle 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'équipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici.

c) attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene fornita l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

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

La Residenza ha elaborato il manuale previsto dal Decreto Legislativo 155/97 relativo al "Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare" mettendo in atto un sistema di "controllo di processo".

Il servizio di cucina e mensa, dal 1 gennaio 2024 è gestito da Sopra il Muro soc. coop. sociale, affidataria del servizio mensa della Casa di riposo.

Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti.

Periodici controlli vengono effettuati sulle acque potabili della residenza (legionella, ecc.) e sui processi di preparazione alimentare del cibo.

e) attuazione del Decreto Legislativo 196/2003 sulla sicurezza dei dati personali

La Residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di misure minime di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la Residenza informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza predisponendo periodicamente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati e formando il personale in tale ambito specifico.

f) sistemi di informazione

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

E' in uso da anni la cartella socio-sanitaria individuale informatizzata, che risponda ai requisiti di completezza del percorso diagnostico terapeutico assistenziale ed integrazione delle attività medico-infermieristiche.

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

g) programmi di formazione del personale

Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe socio-assistenziale e sanitaria, da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.

Sezione quarta

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

La Amministrazione della Residenza intrattiene relazioni sindacali con le R.S.A. (Rappresentanze Sindacali Aziendali) costituite dai lavoratori dipendenti per l'applicazione integrale del contratto e la valorizzazione di tutte le risorse umane.

Si favorisce inoltre la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari nonché concerta con i Sindacati Pensionati su aspetti riguardanti la qualità dei servizi, l'aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno di Ospitalità nonché accoglie suggerimenti per eventuali iniziative sugli anziani.

Sezione quinta

DEPOSITO CAUZIONALE, RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

La Regione Umbria con Regolamento Regionale n. 2/2022 recante “Disciplina in materia di requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera” e s.m.i ha stabilito nuovi requisiti organizzativi per le Residenze Protette.

Conseguentemente, con DGR n. 465/2024, ha adeguato la retta giornaliera base in tutto il territorio regionale per i ricoveri in Residenza Protetta (RP) come di seguito indicata:

Retta giornaliera pro-capite	Importo retta	Partecipazione ASL (quota sanitaria giornaliera al 50%)	Partecipazione ospite e/o Familiare e/o Comune	Quota di disponibilità mensile
dal 19.08.24 (data di adeguamento ai nuovi requisiti organizzativi)	€ 105,74	€ 52,87	€ 52,87	min. €. 154,94
dal 01.01.25	€. 113,84	€ 56,92	€ 56,92	min. €. 154,94
dal 01.01.26	€ 120,00	€ 60,00	€ 60,00	min. €. 154,94

La normativa regionale vigente prevede la partecipazione della USL al 50% della tariffa, quale quota di integrazione-retta di parte sanitaria, a causa del grado di non autosufficienza della persona anziana ospite di Residenza Protetta.

La restante quota è a carico dell'ospite.

L'eventuale mancata copertura del restante 50% della retta con i redditi personali dell'ospite (pensioni o altro) resta a carico dei familiari e/o del Comune di appartenenza dell'ospite, quale quota di integrazione-retta di parte sociale.

La Regione dell'Umbria ha, inoltre, fissato a 154,94 euro l'importo mensile minimo di reddito da lasciare in capo a ciascun ospite, quale quota di disponibilità per le proprie spese personali non coperte dalla retta.

Per gli ospiti solventi in proprio viene meno la partecipazione della Usl alla tariffa, pertanto, la retta è dovuta nella misura intera.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve versare un deposito cauzionale a garanzia, pari a 31 volte la quota giornaliera a proprio carico (senza tener conto di eventuali integrazioni del Comune). Detto deposito verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità e qualora non ci siano debiti o danni arrecati a questa Azienda. In tal caso viene trattenuto per coprire le somme non versate o per pagare i danni causati.

Sezione sesta

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nella Casa di Riposo Andrea Rossi è costituito un “Ufficio relazioni con il Pubblico” che cura i rapporti fra l’ospite, con i suoi familiari, e la Casa di Riposo.

E’ situato al piano della palazzina presso l’ufficio amministrativo ed è costituito da un dipendente amministrativo.

E’ aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Contatti: 075/812353 – 5092874 email: amministrazione@casadiriposoandrearossi.it

Svolge attività di:

- **Informazione** sul funzionamento della Casa, sulle modalità e condizioni di ingresso,
- **Accoglienza** per facilitare l’accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie;
- **Promozione** alla crescita interna della cultura dell’accoglienza, all’adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l’ospite e con i parenti;
- **Tutela** accogliendo eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami. Qualora l’ospite o un suo familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, oppure osservi comportamenti o atti che limitino i propri diritti o la fruizione delle prestazioni assistenziali, può porgere osservazioni e/o reclami. I reclami devono pervenire entro **15 giorni** dall’accaduto e possono essere inoltrati:
 - *verbalmente* rivolgendosi direttamente al Responsabile dell’U.R.P.;
 - *in forma scritta* utilizzando l’apposita scheda reperibile nei raccoglitori posti nell’atrio della Casa di Riposo (allegato 1) o su carta semplice.

L’U.R.P. fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e, qualora, vi sia un reclamo scritto fornisce immediata risposta per le segnalazioni e reclami che si presentano di rapida soluzione, altrimenti predispone l’istruttoria per approfondire quanto segnalato, impegnandosi a dare risposta entro **10 giorni** dal ricevimento del reclamo.

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E DEI RECLAMI

La Casa di Riposo “A. Rossi” di Assisi effettua periodiche analisi delle schede osservazione – reclamo nonché verifiche sull’attività svolta (verifiche dei progetti, dei piani di lavoro, delle procedure adottate dal personale) per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

Verranno effettuate rilevazioni anche in occasione di incontri aperti con gli ospiti e/o familiari per accogliere eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

Sezione settima

CONCLUSIONI

Il processo che ha condotto alla stesura della Carta, ha coinvolto operatori con differenti ruoli e professionalità, familiari, volontari ed ospiti che, attraverso la loro partecipazione, hanno permesso di rilevare i punti di forza e di debolezza dei servizi della Residenza.

Si rende ora necessario attivare a tutti i livelli, attraverso appositi incontri di formazione, o un’attenta informazione interna sui servizi previsti dalla Carta e sulle modalità di erogazione degli stessi, affinché tutto il personale acquisisca pienamente i nuovi standard di qualità.

U.R.P. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

N°

Data

Segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Altro ☐Modalità di presentazione: di persona ☐ telefono ☐ lettera ☐ e-mail ☐ fax ☐

Cognome..... Nome.....

Via/PIAZZA..... N°..... LOCALITÀ.....

TEL..... E-MAIL

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Ricevuta il dall'operatore:

Si trasmette la segnalazione a:

Sig. del Servizio

Sig. del Servizio

Sig. del Servizio

RISPOSTA: (a cura dei Servizi interessati)

----- Spazio a cura dell'URP -----

Esito della comunicazione al cittadino:

In programma

Problema risolto ☐ Problema risolvibileProblema irrisolvibile ☐ Competenza Altri Enti

Non in programma

Comunicato il Non comunicato ☐ Altro:*Si prega di compilare il presente stampato fornendo all'URP elementi per una risposta precisa ed esauriente*