

**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PARTE I - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA .....</b>	<b>4</b>
2.1	CENNI STORICI.....	4
2.2	FINALITA' E OBIETTIVI.....	4
2.2.1	FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	4
2.3	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
2.3.1	ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA.....	5
	<i>Responsabile Sanitario della Residenza Protetta.....</i>	<i>6</i>
	<i>Assistente Sociale della Residenza Protetta .....</i>	<i>6</i>
	<i>Uffici Amministrativi .....</i>	<i>6</i>
	<i>A.P.S.P. “ Veralli Cortesi”.....</i>	<i>6</i>
	<i>Presidente A.P.S.P. “Veralli Cortesi” .....</i>	<i>6</i>
	<i>Segretario Responsabile Amministrativo A.P.S.P. “Veralli Cortesi” .....</i>	<i>6</i>
	<i>Servizio di Assistenza Religiosa.....</i>	<i>7</i>
	<i>Servizio Mensa della Residenza Protetta .....</i>	<i>7</i>
	<i>Visite agli Ospiti della Residenza Protetta .....</i>	<i>7</i>
	<i>Contatti .....</i>	<i>7</i>
2.3.2	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
2.4	PROCEDURA DI INGRESSO.....	8
2.4.1	POSTI IN CONVENZIONE CON L'AZIENDA USL N.1 UMBRIA.....	8
2.4.2	POSTI SOLVENTI IN PROPRIO (D.G.R. UMBRIA N° 526 DEL 16.05.2012).....	9
2.4.3	DOMANDA DI AMMISSIONE E DOCUMENTI DA PRESENTARE .....	9
2.4.4	ACCOGLIENZA .....	11
2.4.5	PROCEDURA DI DIMISSIONE E DECESSO .....	11
<b>3</b>	<b>PARTE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI.....</b>	<b>12</b>
3.1	UBICAZIONE DELLA RESIDENZA PROTETTA .....	12
3.2	SERVIZI EROGATI.....	13
3.2.1	INFORMAZIONI GENERALI .....	13
3.3	IL LAVORO DI EQUIPE MULTIDISCIPLINARE.....	14
<b>4</b>	<b>PARTE III - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>17</b>
4.1	ATTIVITÀ E PROGRAMMI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	17
4.1.1	PERCORSO DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE .....	17
4.1.2	SISTEMA ATL@NTE .....	18
4.1.3	DIVISIONE PER NUCLEI ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA .....	18
<b>5</b>	<b>PARTE IV - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA' .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>PARTE V – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....</b>	<b>19</b>
6.1	RILEVAZIONE DEI RECLAMI.....	19
6.2	RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI.....	20
6.3	VERIFICA DELLE PRESTAZIONI .....	20
<b>7</b>	<b>PARTE VI - VALIDITÀ E VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>21</b>

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed</b> <b>Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 13
		Del. n.62 del 29/11/2024
		Pag. 2 di 21

### *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)

pag. 2

29/11/24	13	Revisione generale del Regolamento e adeguamento tariffe ospiti convenzionati e non convenzionati	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 62/2024)
----------	----	---	-----	--

## 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” di Todi.

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 e 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 FINALITA' 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 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 n.1 Umbria.

## **2.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **2.3.1 ORGANIZZAZIONE DELL’AZIENDA**

L’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 n°4 Consiglieri.

La gestione dei servizi della Residenza Protetta “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” è attualmente 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.

**GLI ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO SONO I SEGUENTI:**

<b>Residenza Protetta Veralli Cortesi di Todi</b>	
<b><i>Ufficio di coordinamento Residenza Protetta</i></b>	REPERIBILITA' TELEFONICA Da Lunedì al Venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 18,00
<b><i>Responsabile Sanitario della Residenza Protetta</i></b>	REPERIBILITA' TELEFONICA ▪ Lunedì – Mercoledì - Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00  Inoltre il Responsabile Sanitario riceve in struttura, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00
<b><i>Assistente Sociale della Residenza Protetta</i></b>	REPERIBILITA' TELEFONICA ▪ Lunedì – Mercoledì - Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00  Inoltre l'Assistente Sociale riceve in struttura, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00
<b><i>Uffici Amministrativi A.P.S.P. “ Veralli Cortesi”</i></b>	▪ Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08,00 alle ore 14,00  ▪ Lunedì e Mercoledì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00
<b><i>Presidente A.P.S.P. “Veralli Cortesi”</i></b>	Il Presidente riceve previo appuntamento.
<b><i>Segretario Responsabile Amministrativo A.P.S.P. “Veralli Cortesi”</i></b>	Il Segretario e Responsabile Amministrativo riceve previo appuntamento.

<b><i>Servizio di Assistenza Religiosa</i></b>	Relativamente alla Religione Cattolica: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ La Santa Messa viene celebrata ogni venerdì mattina all'interno del salone della Residenza, con la possibilità di partecipare anche insieme a familiari e amici.</li></ul>
<b><i>Servizio Mensa della Residenza Protetta</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <u>Colazione:</u> dalle ore 8,00 alle ore 9,00</li><li>▪ <u>Pranzo:</u> dalle ore 12,00 alle ore 12,45</li><li>▪ <u>Spuntino:</u> dalle ore 15,00 alle ore 15,30</li><li>▪ <u>Cena:</u> dalle ore 18,15 alle ore 19,00</li></ul>
<b><i>Visite agli Ospiti della Residenza Protetta</i></b>	Gli ospiti possono ricevere visite da parte dei familiari e amici tutti i giorni della settimana dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. Tali orari sono consigliati per non arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti.
<b><i>Contatti</i></b>	<p><b>Tel. 075/8942235 Residenza Protetta</b></p> <p><b>E-mail coordinatore R.P.:</b> <a href="mailto:coordinatorekursanatodi@dusmann.it">coordinatorekursanatodi@dusmann.it</a></p> <p><b>Tel. 075/8942362 - Uffici amministrativi A.P.S.P.</b></p> <p><b>e-mail A.P.S.P.:</b> <a href="mailto:apsp@verallicortesi.it">apsp@verallicortesi.it</a></p> <p><b>PEC A.P.S.P.:</b> <a href="mailto:verallicortesi@pec.it">verallicortesi@pec.it</a></p> <p><b>Sito internet:</b> <a href="http://www.verallicortesi.it">www.verallicortesi.it</a></p> <p><b>(su questo sito è possibile consultare e scaricare la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento della Residenza Protetta)</b></p>

## 2.3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Risultano presenti le seguenti figure professionali articolate come segue:

<i>Figure professionali</i>
Responsabile Sanitario
Responsabile Amministrativo
Personale Amministrativo di supporto
Assistente sociale
Psicologo
Infermiere coordinatore
Infermieri professionali
Operatori Socio Sanitari
Fisioterapisti
Animatori
Personale di cucina
Personale addetto alle pulizie
Addetti alla stireria/lavanderia
Parrucchiere
Podologo
Personale addetto alla Reception

#### **2.4 PROCEDURA DI INGRESSO.**

L'ammissione degli ospiti nella Residenza Protetta può avvenire secondo due modalità:

##### **2.4.1 POSTI IN CONVENZIONE CON L'AZIENDA USL N.1 UMBRIA**

- Per i posti letto riservati agli ospiti convenzionati è necessario rivolgersi al servizio sociale del Distretto socio-sanitario in cui l'anziano risiede, per richiedere l'attivazione della valutazione da parte dell'unità valutativa, ai fini del collocamento nella graduatoria l'Azienda USL n.1 Umbria per l'inserimento in Residenza Protetta.
- L'Assistente Sociale della struttura comunica al Distretto la disponibilità dei posti letto all'interno della Residenza Protetta.
- Il Distretto socio-sanitario, che gestisce la graduatoria, invia all'Assistente Sociale della Residenza Protetta le informazioni e i contatti del candidato ospite.
- L'Assistente Sociale e il Direttore Sanitario della Residenza Protetta valutano, nel rispetto dei criteri di eleggibilità, le condizioni dell'aspirante ospite, sulla base di quanto emerge documentazione inviata e prendendo contatti con familiari, amministratori di sostegno, ed eventuali luoghi di cura di provenienza dell'ospite. Ove si reputi necessario ai fini della valutazione, l'Assistente Sociale e il Direttore Sanitario effettuano una visita domiciliare.
- Una volta valutata la compatibilità dell'aspirante ospite alla struttura, previo accordo con i familiari, l'assistente sociale dà comunicazione della data di ingresso al Distretto socio-sanitario che provvederà ad inviare l'autorizzazione all'inserimento e all'A.P.S.P. “Veralli Cortesi”.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 13
		Del. n.62 del 29/11/2024
		Pag. 9 di 21

L'ordine di ammissione alla Residenza Protetta è stabilito sulla base della vigente convenzione e delle leggi recanti la disciplina delle Residenze Protette. Attualmente la graduatoria (ospiti convenzionati) è gestita direttamente dall'Azienda USL n.1 Umbria.

Per i cosiddetti “ricoveri di sollievo” di cui al fondo PRINA, si fa riferimento allo stesso iter dei posti in convenzione con l'Azienda USL n.1 Umbria.

#### **2.4.2 POSTI SOLVENTI IN PROPRIO (D.G.R. UMBRIA N° 526 DEL 16.05.2012)**

- Per i posti letto riservati agli ospiti solventi in proprio, è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale della Residenza Protetta;
- L'Assistente Sociale acquisisce, nelle forme di cui al successivo art. 2.4.3, le richieste di inserimento in Residenza Protetta in forma privata per trasmetterle, una volta complete degli allegati necessari a comprovare la situazione reddituale, al protocollo dell'A.P.S.P. “Veralli Cortesi”;
- Una volta che la modulistica viene protocollata, l'ospite viene collocato in una lista di attesa. Per gli inserimenti farà fede e sarà prioritario l'ordine di ricezione della domanda al protocollo dell'Azienda, completa dei documenti allegati richiesti dall'A.P.S.P. “Veralli Cortesi”;
- Quando si presenta la disponibilità di un posto letto per un ospite solvente in proprio, l'Assistente Sociale e il Direttore Sanitario della Residenza Protetta valutano, nel rispetto dei criteri di eleggibilità, le condizioni dell'aspirante ospite che risulta il primo in lista di attesa, sulla base di quanto emerso dal primo colloquio sociale con ospiti, familiari, amministratori di sostegno, ed eventuali luoghi di cura di provenienza dell'ospite. Il familiare e/o l'amministratore e/o chiunque avente rapporti di tutela del soggetto verranno contattati per acquisire notizie e aggiornamenti sulla condizione dell'aspirante ospite e, qualora si reputi necessario ai fini della valutazione, l'Assistente Sociale e il Direttore Sanitario effettuano una visita domiciliare.
- Una volta verificata positivamente la compatibilità dell'aspirante ospite alla struttura, previo accordo con i familiari, l'Assistente Sociale dà comunicazione della data di ingresso agli uffici amministrativi dell'A.P.S.P. “Veralli Cortesi”.

#### **2.4.3 DOMANDA DI AMMISSIONE E DOCUMENTI DA PRESENTARE**

La domanda di ammissione deve essere compilata sulla base della modulistica opportunamente predisposta dall'Azienda e disponibile on line al sito [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it) (Sezione Residenza Protetta, sottosezione “Modulistica e reclami”) o in forma cartacea presso gli uffici amministrativi della A.P.S.P. “Veralli Cortesi” di Via Tiberina, 11 in Todi.

La domanda, debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati richiesti può essere:

- 1) Presentata a mezzo mail all'indirizzo [apsp@verallicortesi.it](mailto:apsp@verallicortesi.it)

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed</b> <b>Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 13
		Del. n.62 del 29/11/2024
		Pag. 10 di 21

- 2) Inviata a mezzo posta ordinaria all’indirizzo A.P.S.P. “Veralli Cortesi” – Via Tiberina, 11 – 06059 Todi (PG).
- 3) Consegnata a mano presso gli Uffici amministrativi dell’Azienda di Via Tiberina, 11 in Todi (PG).

L’Assistente Sociale della Residenza Protetta è a disposizione per supportare l’utenza nella compilazione della domanda.

La modulistica di ingresso predisposta dall’A.P.S.P. “Veralli Cortesi” comprende i seguenti documenti:

- Richiesta di inserimento;
- Atto di impegno;
- Dichiarazione Garante;
- Informativa privacy;
- Valutazione preliminare MMG;
- Dichiarazione sostitutiva dell’atto di notorietà per dichiarare residenza e stato di famiglia;

Contestualmente alla sottoscrizione dei documenti sopra citati, dovranno essere presentati:

- Documento identità in corso di validità dell’aspirante ospite;
- Tessera sanitaria in corso di validità dell’aspirante ospite;
- Documento identità in corso di validità del richiedente e del garante;
- Tessera sanitaria in corso di validità del richiedente e del garante;
- Eventuale decreto di nomina ADS / tutore o ricorso – Atto notarile di procura generale;
- Modello OBIS/M (certificato di pensione);
- CU o busta paga o modello OBIS/M del garante;
- Visura catastale del garante e dell’aspirante ospite;

Successivamente, e comunque entro la data di ingresso dell’ospite in struttura, dovranno essere presentati:

- Documentazione sanitaria aggiornata (se esistente);
- Certificato vaccinale;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale;
- Eventuali esenzioni ticket e fornitura ausili e presidi;
- Eventuale cambio Medico Medicina Generale (MMG);
- Verbale di invalidità civile o istanza di richiesta di riconoscimento della medesima;
- Verbale accertamento handicap o istanza di richiesta di riconoscimento;
- Disposizione di bonifico ricorrente (o permanente) in favore dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi” per l’importo indicato quale retta di ricovero mensile dell’ospite.

#### **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, nelle successive settimane, 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 considerato come “periodo sperimentale”.

#### **2.4.5 PROCEDURA DI DIMISSIONE E DECESSO**

L'ospite o suo familiare, tutore o amministratore di sostegno che per qualsiasi motivo intenda richiedere la dimissione è tenuto alla compilazione ed alla sottoscrizione del modello “Richiesta dimissioni Ospite” – Mod\_13 (reperibile alla sezione “Modulistica” del sito [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it) o da richiedere presso la struttura della Residenza Protetta.

La richiesta di dimissione dell'ospite può essere presentata in qualsiasi momento.

La data della dimissione, preventivamente concordata con il Responsabile Sanitario e l'Assistente Sociale della Residenza Protetta, terrà conto dei tempi tecnici necessari al personale addetto all'assistenza socio sanitaria di predisporre adeguatamente tutto il necessario per il trasferimento dell'ospite.

In caso di decesso i familiari sono tenuti a provvedere a tutte le incombenze relative alle esequie dell'ospite, ivi compreso il sostenimento delle spese funerarie.

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

#### **3.1 UBICAZIONE DELLA RESIDENZA PROTETTA**

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

susseguitisi negli anni successivi, è parte integrante dell'attuale complesso che oggi accoglie la Residenza Protetta.



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

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

La Residenza Protetta è suddivisa in 4 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 (del soggetto gestore e dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”);
11. cappella e camera ardente;
12. parco Pubblico;
13. giardino interno (ad uso esclusivo degli ospiti della Residenza Protetta);



14. giardino e orto sensoriale interno (ad uso esclusivo degli ospiti della Residenza Protetta);

## **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 dietologo/dietista;
- ❖ parruccheria e barbieria;
- ❖ podologia;
- ❖ assistenza sociale;
- ❖ i trasporti sanitari non convenzionati con l’Azienda USL Umbria 1;
- ❖ i farmaci di fascia C (ovvero quelli non mutuabili) fatta eccezione per le medicazioni avanzate;
- ❖ i ticket relativi ai farmaci di fascia A

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

- ❖ visite di altri medici o specialisti di fiducia;
- ❖ medicazioni avanzate;
- ❖ integrazioni di vestiario;



### 3.3 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 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 inquadrati 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'equipe 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 nella Residenza Protetta;
- 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 una cartella informatizzata e la loro rielaborazione con l'evidenziazione delle aree critiche sulle quali focalizzare l'intervento teso al recupero o mantenimento delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita. Tale strumento è parte del "Sistema Atl@nte".

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 dietologo/dietista, un menù mensile, articolato in settimane e variabile secondo la stagione.

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

Diete speciali saranno predisposte dallo specialista competente 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.

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione Sanitaria e/o alla Amministrazione dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”, anche attraverso l’apposito modulo di segnalazione (Mod.\_16) a disposizione presso la Reception o scaricabile dalla sezione “Modulistica” del sito internet [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it).

L’A.P.S.P. “Veralli Cortesi” auspica e favorisce la collaborazione di volontari che, 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 Protetta si fregia ad oggi della collaborazione del volontariato in forma convenzionata con diverse associazioni del territorio (tra cui AUSER, Protezione Civile “La Rosa dell’Umbria ODV”, Gruppo Vincenziane di Todi, Comunità di Sant’Egidio) o anche in forma individuale.

Il volontariato costituisce pertanto 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.

I rapporti tra l’Azienda e le Associazioni di Volontariato nonché i soggetti che in forma individuale prestano il loro servizio, è regolato dall’art 21 del Regolamento della Residenza Protetta.

#### **4 PARTE III - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ**

##### **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’A.P.S.P. “Veralli Cortesi” ha ottenuto l’accreditamento istituzionale della Residenza Protetta rilasciato dalla Regione Umbria.

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 sia le procedure che 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.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed</b> <b>Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 13
		Del. n.62 del 29/11/2024
		Pag. 18 di 21

#### 4.1.2 SISTEMA ATL@NTE

L’Azienda utilizza il cosiddetto “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.

#### 4.1.3 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.

In tale contesto “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.

Il nucleo ha tra gli obiettivi quello di 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’**

La tariffa applicata agli ospiti convenzionati con l’Azienda USL Umbria 1, frutto dell’accordo con le organizzazioni rappresentative a livello regionale degli enti gestori delle strutture sanitarie e socio sanitarie, è stabilita dalla D.G.R. n. 465 del 22.5.2024 con la quale la Regione Umbria, ha approvato la “Definizione delle tariffe delle strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali”.

Le tariffe applicate agli ospiti convenzionati e solventi in proprio, sono indicati all’art. 12 del Regolamento della Residenza Protetta

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.

## **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 presente Carta.

Tali osservazioni possono essere segnalate:

- a) verbalmente al Responsabile Sanitario della Residenza Protetta o agli Uffici Amministrativi dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”;
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice indirizzata agli Uffici Amministrativi dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”, e/o alla Presidenza, e/o al Responsabile Sanitario;
- c) per iscritto, mediante compilazione dell’apposito modulo (Mod. 16) a disposizione presso la Reception della Residenza o scaricabile dal sito internet [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it) (scegliendo tale modalità il questionario potrà essere consegnato anche in forma anonima).

Le osservazioni sulle prestazioni e sui servizi pervenute saranno verificate:

- dal Segretario e Responsabile del Servizio Amministrativo-Finanziario-Tecnico dell’Azienda;
- dal Responsabile Sanitario della struttura;
- dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione dell’Azienda

ciascuno per quanto di propria competenza in relazione al contenuto dell’osservazione medesima.

L’esito di tali verifiche verrà comunicato verbalmente o per iscritto alla persona interessata entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione/osservazione.

Per le segnalazioni anonime, l’Azienda provvederà a pubblicare nella bacheca interna le decisioni adottate.

## **6.2 RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI**

L’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”, 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 presente 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.

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>“Letizia Veralli, Giulio ed</b> <b>Angelo Cortesi”</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 13
		Del. n.62 del 29/11/2024
		Pag. 21 di 21

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 dei servizi socio assistenziali della Residenza Protetta, sia dal 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 l’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 presente Carta è disponibile in formato cartaceo, esposta e consultabile nella bacheca interna della Residenza Protetta, nonché al sito internet [www.verallicortesi.it](http://www.verallicortesi.it).

### ***Informativa:***

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