

INDICE

1	PREMESSA	3
2	PARTE I - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....	4
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
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
3	PARTE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI.....	12
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
4	PARTE III - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'.....	17
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
5	PARTE IV - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'	19
6	PARTE V – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	19
6.1	RILEVAZIONE DEI RECLAMI	19
6.2	RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI	20
6.3	VERIFICA DELLE PRESTAZIONI.....	20
7	PARTE VI - VALIDITÀ E VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI	21



RESIDENZA PROTETTA “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	Carta dei Servizi	Rev. 14
		Del. n.54 del 25/09/2026
		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

Data	Rev.	Motivazioni	Preparata e Verificata	Approvata
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)

RESIDENZA PROTETTA “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	Carta dei Servizi		Rev. 14
			Del. n.54 del 25/09/2026
			Pag. 3 di 21

29/11/24	13	Revisione generale del Regolamento e adeguamento tariffe ospiti convenzionati e non convenzionati	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 62/2024)
25/09/26	14	Revisione Regolamento e adeguamento tariffe ospiti convenzionati	RSQ	Consiglio di Amm.ne (delibera 54/2026)

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 Todì.

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 promuove il miglioramento continuo della qualità della vita degli ospiti e valorizza i contributi provenienti dalle diverse parti interessate, tra cui ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e cittadinanza, secondo i rispettivi ruoli e ambiti di responsabilità.



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 affidata ad un gestore esterno.

Il Responsabile Sanitario della Residenza sovrintende agli aspetti sanitari e assistenziali.

Il Medico di Medicina Generale dell’ospite rappresenta il referente clinico per la presa in carico sanitaria individuale e assicura, nell’ambito delle proprie competenze, la valutazione, il monitoraggio e la gestione delle condizioni cliniche dell’assistito, in collaborazione con il personale sanitario e assistenziale della Residenza.



Il Servizio Amministrativo dell’Azienda di Servizi Pubblici alla Persona “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” cura gli adempimenti amministrativi e gli aspetti tecnici connessi al funzionamento della Residenza Protetta.

L’Assistente Sociale dell’Azienda di Servizi Pubblici alla Persona “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi” opera nell’ambito dell’Unità Operativa dei Servizi Sociali della Residenza Protetta.

L’Ufficio di Coordinamento della Residenza Protetta è istituito e organizzato dal gestore esterno.

GLI ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO SONO I SEGUENTI:

<i>Responsabile Servizi Cooperativa Gestore Servizio Residenza Protetta</i>	coordinatorekursanatodi@dussmann.it Tel. 3316596651 Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00 Colloqui su appuntamento
<i>Responsabile Sanitario Residenza Protetta</i>	responsabilesanitario@verallcortesi.it Tel. 3665885394 Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 12:00 Colloqui su appuntamento
<i>Assistente Sociale Residenza Protetta</i>	assistentesociale@verallcortesi.it Tel. 3665885348 Reperibilità telefonica: dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 12:00 Colloqui su appuntamento
<i>Uffici Amministrativi A.P.S.P. “Veralli Cortesi”</i>	apsp@verallcortesi.it tel. 0758942362 Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 18:00
<i>Presidente CdA A.P.S.P. “Veralli Cortesi”</i>	Il Presidente riceve previo appuntamento. presidente@verallcortesi.it
<i>Segretario Responsabile Amministrativo A.P.S.P. “Veralli Cortesi”</i>	Il Segretario riceve previo appuntamento. patrimonio@verallcortesi.it

<i>Servizio di Assistenza Religiosa</i>	Relativamente alla Religione Cattolica: 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.	
<i>Servizio Mensa della Residenza Protetta</i>	▪ <u>Colazione:</u> dalle ore 8,00 alle ore 9,00 ▪ <u>Pranzo:</u> dalle ore 12,00 alle ore 12,45	▪ <u>Spuntino:</u> dalle ore 15,00 alle ore 15,30 ▪ <u>Cena:</u> dalle ore 18,00 alle ore 18,45
<i>Visite agli Ospiti della Residenza Protetta</i>	Gli ospiti possono ricevere visite da parte dei familiari e amici tutti i giorni della settimana dalle ore 10:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Tali orari sono consigliati per non arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti.	
<i>Altro</i>	PEC: verallicortesi@pec.it Sito internet: www.verallicortesi.it (a questo sito è possibile consultare e scaricare la presente Carta dei Servizi, il Regolamento della Residenza Protetta e tutta la modulistica inerente al servizio della Residenza Protetta)	



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 UMBRIA N.1

Per i posti letto riservati agli ospiti convenzionati è necessario rivolgersi al servizio sociale del Distretto socio-sanitario di residenza, 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”.

RESIDENZA PROTETTA “Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi”	Carta dei Servizi	Rev. 14
		Del. n.54 del 25/09/2026
		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 (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;
- 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, n.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:

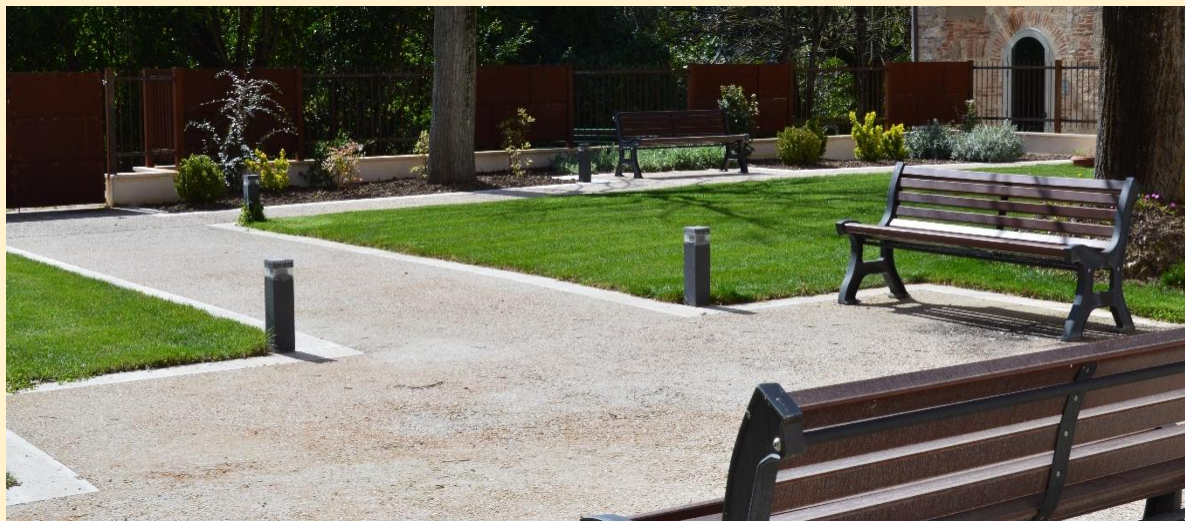
- Richiesta di inserimento;
- Atto di impegno;
- Dichiarazione garante ex art. 1936 c.c.;
- Informativa e consenso trattamento dati personali;
- Valutazione preliminare MMG;
- Autodichiarazione residenza e stato di famiglia.

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;
- 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'ingresso in Residenza Protetta rappresenta un momento importante e delicato per l'ospite e per i suoi familiari. Per questo, l'accoglienza coinvolge l'Assistente Sociale, il Responsabile Sanitario e il resto dell'équipe multidisciplinare, ciascuno secondo le proprie competenze, con l'obiettivo di accompagnare la persona nel passaggio al nuovo ambiente.

L'accoglienza è anche un momento di conoscenza reciproca. Il personale illustra gli spazi, le attività e i riferimenti della struttura e raccoglie le prime informazioni sulle abitudini, sulle preferenze e sulle esigenze della persona. Particolare attenzione è dedicata all'ascolto dell'ospite e dei suoi familiari/caregiver, per favorire un inserimento graduale e rispettoso dei suoi tempi.

Il periodo iniziale di permanenza in Residenza Protetta è generalmente considerato come “periodo di prova”.

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 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, nonché al pagamento della retta per i giorni di presenza.



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. cucina centrale con locali accessori;
5. sala da pranzo e “office” di servizio per ogni nucleo;
6. “office” di servizio infermieristico per ogni nucleo;
7. sale polivalenti e caffetteria;

8. lavanderia, stireria e guardaroba;
9. uffici amministrativi (del soggetto gestore e dell’A.P.S.P. “Veralli Cortesi”);
10. cappella e camera ardente;
11. parco Pubblico;
12. giardino 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 sulla base di un menù mensile elaborato con la consulenza del dietologo o del 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:

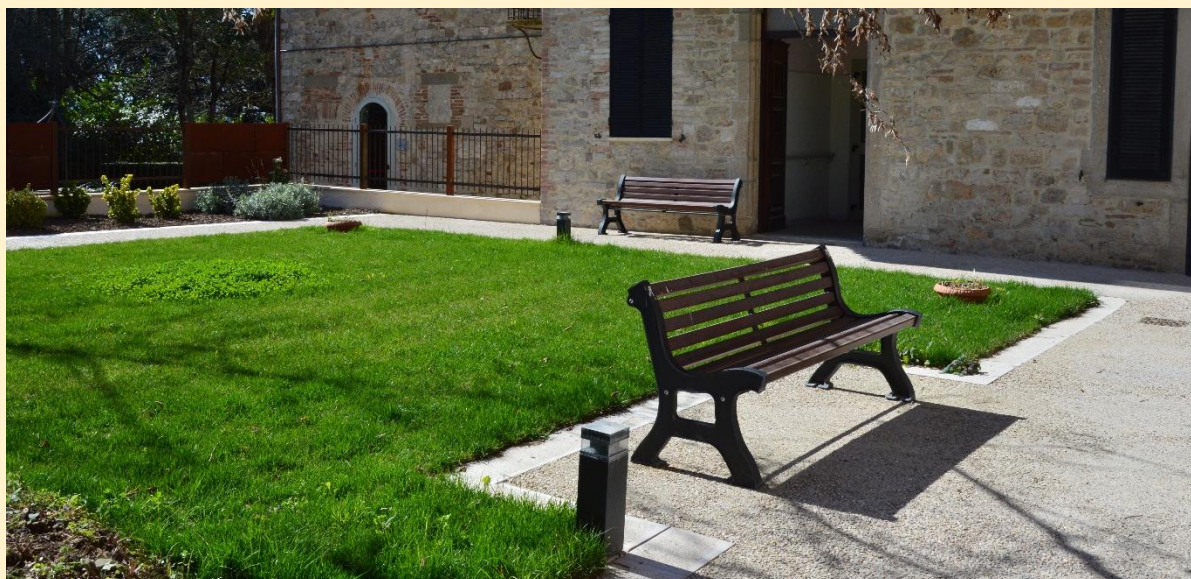
- ❖ visite e terapie private;
- ❖ medicazioni avanzate;
- ❖ integrazioni di biancheria personale.



3.3 IL LAVORO DI EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La condizione di non autosufficienza può coinvolgere diverse dimensioni della persona, tra cui quella fisica, cognitiva, ambientale e affettivo-relazionale, che possono a loro volta interagire tra loro. Per tale motivo è necessaria la collaborazione tra le diverse professionalità presenti in Residenza Protetta.

L’assistenza si fonda pertanto sul lavoro dell’équipe multidisciplinare. La valutazione multidimensionale costituisce lo strumento operativo per individuare i bisogni della persona anziana in condizione di fragilità e orientare la definizione di interventi assistenziali personalizzati e integrati.



La valutazione multidimensionale è un processo finalizzato a individuare e descrivere in modo complessivo i bisogni della persona, considerando gli aspetti clinici, funzionali, psicologici e sociali.

Essa consente di rilevare le risorse assistenziali disponibili e le potenzialità residue dell'ospite, di definire i servizi necessari e di predisporre un progetto assistenziale individualizzato, coordinato e orientato ai problemi rilevati.

L'équipe multidisciplinare è costituita da:

- Responsabile Sanitario
- Infermiere
- Coordinatore infermieristico
- Fisioterapista
- Operatore socio-sanitario
- Animatore
- Assistente Sociale
- Psicologo ed eventuale altra figura professionale se ritenuta necessaria.



La persona viene considerata nella sua globalità, attraverso l'analisi integrata dei seguenti ambiti:

- lo stato biologico e clinico (stato di salute, presenza di patologie acute e croniche, sintomi, livelli di autonomia);
- lo stato psicologico (tono dell'umore, stato cognitivo, presenza di disturbi comportamentali o psicopatologici);
- lo stato sociale (rete relazionale, condizioni di convivenza, situazione familiare, supporto informale e contesto economico);
- lo stato funzionale (capacità di svolgere le attività di base della vita quotidiana – ADL – e le attività strumentali – IADL)

I momenti in cui si attua la Valutazione Multidimensionale sono:

- all'ingresso nella Residenza Protetta;
- periodicamente;
- ogni volta che si verifica un significativo cambiamento delle ordinarie condizioni.

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 un sistema informatizzato e la loro rielaborazione con l'individuazione delle aree di bisogno e di attenzione sulle quali orientare gli interventi finalizzati al recupero o al mantenimento delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita.

Tale strumento è parte del “Sistema Atl@nte”.



Il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), redatto a seguito della valutazione multidimensionale e tenendo conto di altre eventuali valutazioni, anche con impiego di scale specifiche, orienta gli interventi assistenziali tenendo conto dei bisogni, dalle preferenze e dalle risorse della persona.

In tale documento, l'équipe assistenziale formula gli obiettivi, gli interventi necessari per raggiungerli e programma la successiva verifica.

Per ciascun P.A.I. è individuato un case manager, che costituisce il riferimento per il raccordo tra i professionisti coinvolti e ne segue l'attuazione. Il case manager raccoglie gli elementi utili alla verifica del progetto e segnala all'équipe eventuali cambiamenti che richiedano una rivalutazione degli interventi.

La persona interessata è coinvolta, ove possibile, nella definizione del P.A.I. e nella successiva condivisione del progetto. Il P.A.I. è inoltre condiviso con il Medico di Medicina Generale e con i familiari referenti, favorendo lo scambio di informazioni e la collaborazione nella realizzazione degli interventi.

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

La Residenza dispone un menù mensile attraverso la consulenza di un dietologo/dietista, articolato in settimane e variabile secondo la stagione.

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

Le diete speciali sono attivate su prescrizione o certificazione del medico curante o del medico specialista competente, quando le condizioni cliniche dell'ospite richiedano un regime alimentare differenziato.

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 possibili tutti i giorni in orari dedicati, nel rispetto del regolamento vigente.

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 avvale della collaborazione di volontari e di associazioni del territorio, sulla base di specifiche convenzioni e nel rispetto delle disposizioni organizzative della struttura.

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.

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 QUALITA’

4.1 ATTIVITÀ E PROGRAMMI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

4.1.1 PERCORSO DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

L’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 verificate le procedure, i piani di lavoro e la distribuzione dei carichi assistenziali, al fine di adeguare l’organizzazione ai bisogni degli ospiti.

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.



4.1.2 SISTEMA ATL@NTE

L'Azienda utilizza il Sistema Atl@nte per supportare la valutazione multidimensionale e la gestione informatizzata del percorso assistenziale degli ospiti. Il sistema consente di raccogliere e organizzare le informazioni relative a ciascuna persona, rendendole disponibili ai professionisti coinvolti secondo le rispettive competenze.

Il Sistema Atl@nte favorisce:

- a) la condivisione delle informazioni e il raccordo tra le diverse figure professionali coinvolte nell'assistenza;
- b) la documentazione delle valutazioni e degli interventi effettuati;
- c) la verifica dell'andamento del percorso assistenziale e dell'appropriatezza degli interventi rispetto ai bisogni rilevati;
- d) il monitoraggio dei risultati e l'eventuale aggiornamento degli obiettivi assistenziali.

Il sistema accompagna le diverse fasi della presa in carico dell'ospite. In particolare, consente di registrare le valutazioni relative agli aspetti clinici, funzionali, cognitivi, psicologici e socio-relazionali; di predisporre il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), definendo obiettivi e interventi; e di documentare le verifiche periodiche svolte dall'équipe. Le informazioni raccolte costituiscono un riferimento per adeguare il progetto all'evoluzione dei bisogni, delle preferenze e delle risorse della persona.

4.1.3 DIVISIONE PER NUCLEI ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA

La Residenza è organizzata in nuclei abitativi, ciascuno dotato di spazi e servizi destinati alla vita quotidiana degli ospiti. L'organizzazione per nuclei consente alle diverse figure professionali di collaborare nella definizione e nell'attuazione di percorsi assistenziali personalizzati.

Il nucleo rappresenta per l'ospite il proprio ambiente di vita. La struttura favorisce, per quanto possibile, la continuità delle abitudini, delle relazioni e dei riferimenti quotidiani.

L'assegnazione a un nucleo può essere modificata sulla base di valutazioni delle figure professionali coinvolte nella cura e nell'assistenza dell'ospite, tenendo conto delle sue condizioni sanitarie, delle esigenze assistenziali e di servizio e degli aspetti psicosociali.

Ogni spostamento è valutato considerando il benessere dell'ospite e la continuità del suo percorso assistenziale.



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, potrà deliberare 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 (scegliendo tale modalità il modulo 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 risposte e/o azioni intraprese a risoluzione della problematica segnalata.

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

L’équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente per condividere le valutazioni relative agli ospiti, verificare l’andamento dei Progetti Assistenziali Individualizzati e concordare eventuali aggiornamenti degli interventi, in relazione all’evoluzione dei bisogni di ciascuna persona.

Ciascun professionista contribuisce all’analisi dei bisogni rilevati e delle eventuali aree di attenzione.

Il case manager facilita il raccordo tra le figure coinvolte nel progetto assistenziale, segue l’attuazione degli interventi concordati e segnala all’équipe gli elementi che richiedono una rivalutazione.

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.

Informativa:

Per ulteriori informazioni ed acquisire i documenti richiesti all’utente è possibile visitare il sito internet www.verallicortesi.it

