



# CARTA DEI SERVIZI

Approvata dalla Direzione in data 31/01/2023



Indice:

<b><u>Presentazione del documento</u></b>	pag.	5
<i>Cenni storici</i>		5
<i>Finalità ed obiettivi</i>		5
<i>Dove trovarci</i>		5
<b><u>Risorse umane e modalità di accesso</u></b>		6
<i>Risorse umane</i>		6
<i>Modalità di accesso al servizio</i>		6
<b><u>Organizzazione della struttura e servizi offerti</u></b>		7
<i>Livelli di assistenza garantiti</i>		7
<i>Tariffe</i>		7
<i>Struttura e servizi</i>		7
<i>Servizi offerti agli ospiti</i>		8
<i>Il lavoro dell'èquipe multidisciplinare</i>		9
<i>Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)</i>		10
<i>Equipe medica</i>		11
<i>Assistenza primaria</i>		11
<i>Assistenza tutelare</i>		11
<i>Assistenza infermieristica</i>		12
<i>Assistenza specialistica geriatrica</i>		12
<i>Riabilitazione</i>		12
<i>Attività di animazione e tempo libero</i>		13
<i>Sostegno psicologico</i>		13
<i>Assistenza religiosa</i>		13
<i>Ristorazione</i>		13
<i>Servizio di pulizia e disinfezione ambientale</i>		14
<i>Lavanderia e guardaroba</i>		14
<i>Parrucchiere</i>		14
<i>Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti</i>		14
<i>Servizio Bar</i>		14
<i>Servizio manutenzione</i>		14
<i>Partecipazione e grado di soddisfazione</i>		15
<b><u>L'ospite anziano e i suoi diritti</u></b>		15
<i>Segnalazione e reclami (allegato A)</i>		15

<i>Principi</i>		<i>16</i>
<i>Valutazione del servizio assistenziale</i>		<i>17</i>
<i>Carta Dei Valori (vedi allegato)</i>		
<b><u>Miglioramento continuo della qualità</u></b>		<i>17</i>
<i>Impegni, programmi e standard di qualità</i>		<i>19</i>

## **PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO**

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che la Residenza Protetta “Madre Colomba” garantisce nel servizio alle persone anziane.

E’ un documento che permetterà di conoscere meglio la struttura: l’organizzazione, i servizi offerti e gli strumenti che si è data per garantire il soddisfacimento dei bisogni assistenziali degli anziani.

E’anche uno strumento che consentirà di contribuire al miglioramento della qualità dell’offerta dei servizi erogati e, di conseguenza, al miglioramento del benessere di tutti gli ospiti.

La Casa di Riposo “Madre Colomba” è una Residenza Protetta privata per anziani non autosufficienti. E’ autorizzata per n.33 persone con D.D. n.3255 del 04/04/2018 della Regione Umbria.

### Cenni storici

La struttura è di proprietà della Congregazione delle Suore Benedettine di Napoli.

Dal 2015 è efficientemente gestita dalla società “Madre Colomba” nella figura dell’amministratore Carmine Polcaro.

### Finalità ed obiettivi

La Residenza Protetta “Madre Colomba” ha come fine istituzionale quello di offrire agli ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale, a tutelarne sia la salute psico-fisica che l’autonomia e garantire il soddisfacimento dei bisogni propri, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali.

È una struttura residenziale con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere anziani non autosufficienti e disabili adulti, con patologie fisiche, psichiche, neurodegenerative, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

### Dove trovarci

La Residenza Protetta “Madre Colomba” si trova a pochi chilometri da Perugia, in Via Amelia n.2 all’interno del centro storico della cittadina di Sant’ Enea, in una bellissima posizione collinare e molto panoramica.

## RISORSE UMANE E MODALITA' DI ACCESSO

### Risorse umane

- La Direzione della Residenza per anziani è affidata al Direttore Amministrativo Dott. Carmine Polcaro che dirige e coordina l'attività del personale ed è responsabile della funzionalità dei servizi e degli uffici.
- La Direzione Sanitaria della Residenza per anziani è affidata al Dott. Giuseppe Menculini, Medico Specialista in Geriatria e Gerontologia, Responsabile del servizio medico, infermieristico ed assistenziale della Residenza.

L'organico attualmente presente è interamente a carico della società "Madre Colomba" e conta n. 26 unità così articolate:

Tabella n.1 – Personale al 31/01/2023

Figure professionali della Residenza Protetta	
Addetti alla stireria/lavanderia	01
Infermieri	03
Fisioterapista	01
Animatore/educatore	01
Musicoterapia	01
Coordinatore	01
Operatori socio-sanitari	19
Direttore Amministrativo e della Residenza	01
Impiegati amministrativi	01
Geriatra /Responsabile Sanitario	01
Medici di M.G.	07

### Modalità di accesso al servizio

ACCESSO - L'utente o il familiare per l'accesso può trovare/avere le informazioni direttamente sul sito internet <https://www.casadiriposomadrecolomba.it/> o con colloquio diretto con l'ufficio amministrativo.

AMMISSIONE – Successivamente alla fase amministrativa dell'accesso, la Direzione Sanitaria provvede a effettuare una valutazione di pre-ingresso per verificare l'idoneità dell'utente a beneficiare dei servizi offerti dalla Residenza protetta.

LISTA DI ATTESA – Nel caso di indisponibilità temporanea di posti viene organizzata una lista di attesa, che tiene conto di:

- data della domanda di ingresso
- condizione di solitudine e/o rischio di emarginazione
- bisogni assistenziali non assicurabili a domicilio
- eccessivo carico assistenziale per i familiari

In particolare, il criterio cronologico viene sempre preso in considerazione come primo elemento e, soprattutto in caso di equivalenza delle condizioni sociali, economiche, cliniche e funzionali.

La condizione di solitudine di rischio di emarginazione sono situazioni potenzialmente in grado di realizzarsi.

I bisogni assistenziali non differibili, né assicurabili a domicilio costituiscono il criterio di valutazione maggiore per l'ammissione.

L'eccessivo carico assistenziale per i familiari, seppur presente ed evidente, costituisce un criterio di valutazione inferiore al precedente.

La valutazione dell'ospite, ai fini del suo inserimento nella lista di attesa viene effettuata, al momento della presentazione della richiesta di ingresso dal personale amministrativo o dal coordinatore e successivamente, il responsabile sanitario verificherà quanto sopra riscontrato durante la valutazione di pre-ingresso.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI**

### Livelli di assistenza garantiti

La Residenza Protetta assicura un servizio di accoglienza a persone anziane non autosufficienti, garantendo l'assistenza sociale, l'assistenza medico-infermieristica e quella tutelare, riabilitativa di animazione e terapia occupazionale, oltre ai servizi alberghieri.

### Tariffe

Alla data dell'ultima revisione della Carta dei Servizi la retta mensile è di euro ..... La retta può subire modifiche come descritto sul Contratto di ospitalità all'art.2 "Retta".

### Struttura e servizi

La Residenza Protetta si compone di n. 33 posti letto, in camere doppie e singole ognuna dotata di idonei servizi igienici e di n. 2 bagni attrezzati.

In essa le camere e i luoghi comuni sono arredati con mobili elegante e confortevole e trasmette un'immediata sensazione di calore. L'ospite può portare con sé oggetti personali a cui è legato affettivamente per ricreare un ambiente più personalizzato e vicino alla propria casa.

	N. camere singole	N. camere doppie	N. posti letto	Totale ricettività ospiti/piano
Nucleo 1° piano	5	5	15	15
Nucleo 2° piano	4	7	18	18
				33

Tabella n.2 – Ricettività e tipologia di camere della Residenza Protetta

La Residenza Protetta è dotata di aria condizionata nei saloni comuni e dispone dei seguenti spazi esclusivi:

- cucina con locali accessori
- sala da pranzo
- lavanderia, stileria e guardaroba
- ambulatorio medico e infermieristico
- palestra di fisioterapia
- spazio polivalente per attività motoria di gruppo e animazione del tempo libero

In fase di ristrutturazione del complesso immobiliare dell'edificio è stata posta la massima cura nell'abbattimento delle barriere architettoniche. La struttura è infatti dotata di n. 2 ascensori, di corrimano, di idonee pavimentazioni e illuminazione e di tutte le accortezze necessarie a garantire la massima accessibilità ai vari spazi. In particolare dispone di un'area verde non ancora agibile, ma in fase di risistemazione per renderlo accessibile quanto prima agli ospiti.

#### Servizi offerti agli ospiti

La Casa di Riposo "Madre Colomba" è sempre stata impegnata nell'assistenza agli anziani, tenendo presenti, non solo gli aspetti legati alle malattie croniche tipiche dell'età, ma anche di altri aspetti che completano la persona e cioè le esigenze sociali, ambientali, culturali e di vita comunitaria. Tutte le iniziative offerte agli anziani tengono conto della



centralità dell'utente e sono volte se possibile a contrastare o a ridurre la solitudine e l'emarginazione della vita quotidiana.

A tutt'oggi i servizi erogati comprendono:

- assistenza specialistica geriatrica
- assistenza del Medico di Medicina Generale (MMG)
- assistenza infermieristica
- assistenza tutelare
- fisioterapia individuale e attività motoria di gruppo
- attività di animazione e occupazione del tempo libero
- musicoterapia e animazione musicale
- assistenza spirituale
- possibilità di un mediatore linguistico

Oltre ai servizi previsti possono essere attivati a richiesta o sulla base delle necessità dell'ospite ulteriori servizi:

- servizio podologico
- servizio parrucchieria
- visite mediche e/o indagini diagnostiche strumentali specialistiche.

Tali prestazioni sono a totale carico dell'ospite.

#### Il lavoro dell'équipe multidisciplinare

La complessità della disabilità degli anziani di oggi è tale che, solo grazie all'utilizzo di strumenti e metodologie adeguate, nonché a un approccio alla persona diverso, si possa effettuare una corretta valutazione della condizione psicofisica e sociale e programmare i migliori interventi assistenziali possibili. La complessità esige quindi, che le figure professionali diverse mettano insieme competenze, esperienze, idee per "progettare" le soluzioni più adeguate, coerenti e realistiche finalizzate all'innalzamento del benessere psicofisico degli anziani ospiti. L'équipe multidisciplinare è la dimensione nuova all'interno della quale avviene il confronto delle diverse valutazioni effettuate dalle molteplici professionali, attuate secondo una metodologia geriatrica multidimensionale. L'équipe multidisciplinare della Casa di Riposo è formata dal MMG, dal geriatra (con funzione di coordinamento), dall'infermiere, dall'OSS, dal fisioterapista, dall'animatore, dal coordinatore OSS. Alla riunione dell'équipe possono partecipare tuttavia anche figure esterne, quali medici specialisti di settore, podologo, altre figure professionali. La metodologia di valutazione multidimensionale utilizzata dalle figure professionali si basa su strumenti

di ultima generazione; in particolare l'équipe fa riferimento a LTCF (Long Term Care Facility), facente parte della Suite InterRai, all'interno del software gestionale "Sistema Atl@nte". LTCF è una metodologia validata a livello internazionale e permette di esplorare le varie dimensioni, quella cognitivo-comportamentale, quella sociale e affettiva, quella fisica e funzionale; LTCF è lo strumento più sensibile nel cogliere elementi "trigger", nel mettere in evidenza il carico assistenziale dell'anziano e al tempo stesso nel restituire indicazione nella formulazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

I momenti principali in cui l'équipe multidisciplinare svolge la propria attività sono:

- *al pre-ingresso*: solo alcuni componenti dell'équipe valutano le condizioni clinico-funzionali dell'anziano futuro ospite della Residenza Protetta, in genere recandosi al suo domicilio.
- *All'ingresso*: tutte le figure professionali, al momento dell'accoglienza, valutano l'ospite al fine di individuare i primi interventi
- *Entro tre settimane dall'ingresso*: l'équipe rivaluta in maniera sistematica le condizioni cliniche e funzionali dell'ospite, facendo riferimento a quanto avvenuto nel periodo trascorso; tale intervallo si ritiene necessario per favorire l'inserimento dell'ospite nella vita della Residenza, per comprendere il suo livello di adattamento e di accettazione alla nuova condizione esistenziale.
- *Periodicamente*: almeno ogni cinque-sei mesi per aggiornare, dopo una nuova valutazione, il PAI alle eventuali mutate condizioni clinico-fisiche e funzionali dell'anziano.
- *In caso di cambiamento repentino*: l'équipe rivaluta le condizioni dell'anziano ogni qual volta si verifichi un cambiamento repentino dello stato clinico-funzionale internamente alla Residenza.
- *Al rientro da un ricovero ospedaliero*.

Ad ogni rivalutazione dell'anziano da parte dell'équipe multidisciplinare fa seguito una revisione del PAI.

#### Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

La riunione d'équipe costituisce il momento più alto del confronto tra diverse figure professionali; da questo brain storming prende forma il PAI, documento programmatico condiviso, in cui sono riportati gli interventi ritenuti utili per correggere, migliorare, potenziare le abilità residue

dell'anziano nello svolgimento delle attività quotidiane di base e strumentali, nonché per favorire il suo più alto livello di benessere psicosociale. In quest'ottica, il PAI rappresenta non un punto di arrivo, ma di partenza del complesso sistema assistenziale, in vista di un miglioramento della condizione pre-esistente. I vari interventi previsti per ogni area problematica evidenziata, nel mentre vanno a costituire il piano di lavoro delle diverse figure assistenziali, permettono al tempo stesso il miglioramento del benessere dell'anziano e contribuiscono anche al raggiungimento degli obiettivi definiti. Il PAI rappresenta, per tanto, uno degli strumenti utili per il confronto tra risultati attesi e quelli ottenuti. Questa valutazione rappresenta la base del Miglioramento Continuo della Qualità, in primis delle prestazioni assistenziali erogate.

#### Èquipe medica

All'interno della Residenza opera un'èquipe medica costituita dal Direttore Sanitario, specialista in Geriatria e Gerontologia e dai Medici di Medicina Generale che operano all'interno. L'èquipe medica si riunisce e si confronta ogni volta che c'è la necessità.

#### Assistenza primaria

L'assistenza primaria agli anziani ospiti della Residenza Protetta viene assicurata dai Medici di Medicina Generale secondo quanto previsto per legge. Il MMG è presente all'interno della Residenza Protetta con frequenza settimanale e gestisce, in autonomia, i problemi di salute degli anziani. A lui spetta il compito di effettuare, se richieste, visite periodiche o, in caso di necessità, ricettazioni diagnostiche, attivazione di iter burocratico-assistenziali, per il soddisfacimento degli ospiti. Il MMG viene coinvolto e da il suo contributo nell'èquipe medica, per la parte di competenza, e all'interno dell'èquipe multidisciplinare ogni qual volta si discute un caso clinico e si deve formulare un PAI. Il MMG collabora con lo specialista Geriatra nelle definizioni di protocolli diagnostico-terapeutici e nella realizzazione degli stessi attraverso il coinvolgimento del personale infermieristico ed assistenziale. La sua attività è finalizzata alla prevenzione e cura degli anziani residenti, contribuendo al raggiungimento del miglior livello di benessere psicofisico.

#### Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare è assicurata dagli Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) con il coordinamento di un Coordinatore O.S.S. e sotto la responsabilità del Direttore Sanitario. Gli Operatori Socio-Sanitari agiscono sulla base di progetti assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli e di

procedure operative specifiche per le varie problematiche geriatriche e secondo le consegne medico-infermieristiche. Per tutto il personale O.S.S. è previsto annualmente un programma formativo specifico su tematiche cogenti e di operatività quotidiana.

#### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata dagli Infermieri con la supervisione di un Infermiere Coordinatore, nel rispetto di protocolli, linee guida e procedure specifiche e sotto la responsabilità del Direttore Sanitario. Grazie all'assistenza infermieristica è possibile assicurare la continuità delle cure, il monitoraggio dei principali fattori di rischio per lo scompenso delle varie patologie e quindi lavorare in prevenzione, assicurando la stabilizzazione clinica. Se richiesto, la Casa di Riposo è disponibile a consegnare la cartella clinica e tutta la documentazione sanitaria secondo quanto previsto dalle norme e leggi di riferimento.

#### Assistenza specialistica geriatrica

La presenza dello specialista Geriatra assicura che l'impostazione metodologica assistenziale sia attuata e corretta per promuovere gli interventi diagnostici, terapeutici e preventivi per gli anziani residenti e quindi per migliorare la loro qualità di vita. Il Geriatra svolge in autonomia e con strumenti specifici le valutazioni cliniche in caso di necessità, quelle programmate nell'ambito di specifici protocolli diagnostici, terapeutici e di prevenzione; è responsabile del modello assistenziale in uso (quello multidimensionale LTCF), coordina l'equipe multidisciplinare e redige insieme ad altre figure professionali, il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato). Il Geriatra rappresenta il punto di riferimento, per tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza, di qualsiasi problematica riguardante lo stato clinico e funzionale degli anziani.

#### Riabilitazione

Tra gli interventi che maggiormente caratterizzano l'assistenza e tengono conto delle capacità residue dell'anziano, quello riabilitativo assume una grande importanza. L'attività riabilitativa è svolta da più figure professionali (Fisioterapista e Musicoterapista) ed è articolata secondo modalità ed ambiti specifici:

- Fisiokinesiterapia individuale (per problematiche neuromotorie e ortopediche);
- Attività motoria di gruppo (ginnastica e psicomotricità di gruppo);

- Musicoterapia individuale e di gruppo (per problematiche neuropsicologiche);

Lo scopo di questi interventi è quello di mantenere o promuovere il più alto livello di performance, funzionali, cognitive ed affettive, nonché quello di contrastare l'evoluzione peggiorativa di determinate patologie geriatriche.

#### Attività di animazione e del tempo libero

Il servizio si propone di contribuire alla prevenzione del decadimento psico-fisico dell'ospite e dal mantenimento o recupero di un'equilibrata concezione di se stesso. Destinatario dell'intervento è la persona anziana globalmente considerata nelle sue quattro sfere: motoria-corporea, affettiva, cognitiva e relazionale. A tal fine l'attività svolta si articola come segue:

- Attività grafico-pittorica;
- Attività di stimolazione sensoriale
- Attività musicale
- Attività di lettura
- Attività centrate sul corpo;
- Attività di feste e intrattenimenti

#### Sostegno psicologico

Se necessario, viene attuato un intervento da parte dell'Assistenza Sociale finalizzato alla promozione della qualità di vita della persona anziana che comprende il sostegno psicologico dell'ospite e dei familiari.

#### Assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote. All'interno della Residenza viene celebrata mensilmente la messa per gli ospiti che desiderano fruirne e altri momenti di attività religiosa sono realizzati in particolari occasioni e festività.

#### Ristorazione

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione interno e serviti nell'apposita sala da pranzo salvo casi particolari. Il pranzo e la cena sono costituiti da un primo, un secondo, un contorno, pane frutta e bevande. Gli orari dei pasti sono i seguenti:

<u>Colazione</u>	dalle ore 08:00
<u>Pranzo</u>	dalle ore 11:30
<u>Merenda</u>	dalle ore 15:00
<u>Cena</u>	dalle ore 17:30

La Residenza ha disposto un menù stagionale, articolato in settimane, con la consulenza di un dietista. Vengono predisposte diete speciali per gli ospiti con particolari patologie che ne richiedono la differenziazione. In caso di particolari patologie (insufficienza renale cronica e celiachia) saranno attuate le indicazioni dietetiche previste dalle specifiche prescrizioni specialistiche.

#### Servizio di pulizia e disinfezione ambientale

Il servizio di pulizia è affidato a personale interno. La pulizia e la disinfezione degli ambienti personali e comun degli ospiti avviene quotidianamente.

#### Lavanderia e guardaroba

La residenza offre uno specifico servizio di lavanderia gestito da personale interno. Al momento dell'ingresso in Residenza Protetta, i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati in modo tale da renderli identificabili e riconducibili ai singoli ospiti. I capi di biancheria e gli indumenti personali vengono consegnati al servizio lavanderia per le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione. Ogni ospite ha un guardaroba nello spazio personale assegnato (armadio e cassetiera) nella propria camera. Per quanto concerne la biancheria da letto (lenzuola, federe, traverse) il servizio è garantito settimanalmente da una ditta esterna.

#### Parrucchiere

All'interno della Residenza è previsto un servizio di parrucchieria affidato a personale esterno che viene erogato regolarmente una volta al mese.

#### Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti

Per accertamenti e/o visite specialistiche la struttura organizza il trasporto che abbia bisogno, sia solo o i suoi familiari non siano in grado di provvedere autonomamente.

#### Servizio bar

È disponibile un servizio di bevande calde e snack self-service a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori.

#### Servizio manutenzione

La struttura necessita di continue manutenzioni ordinarie e straordinarie dell'edificio e delle attrezzature. Per questo è in funzione un complesso sistema di interventi da parte di personale e ditte esterne.

### Partecipazione e grado di soddisfazione

L'ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire la sua partecipazione attiva all'interno della Residenza. Tale partecipazione coinvolge anche i familiari, con lo scopo di renderli protagonisti; questo avviene attraverso l'informazione di tutti gli utenti sugli obiettivi della Residenza Protetta creando una continua relazione, un feed-back utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi da erogare. La corretta informazione viene assicurata tramite il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

Attualmente la Direzione verifica il grado di soddisfazione percepito sui servizi erogati attraverso l'indagine di customer satisfaction. Tale momento prevede la distribuzione di un questionario specifico sui vari servizi i cui risultati sono l'espressione della soddisfazione degli utenti. Nell'anno 2022 la customer satisfaction ha dimostrato un livello di soddisfazione superiore al 95%.

## **L'OSPITE ANZIANO E I SUOI DIRITTI**

### Segnalazione e reclami

Al fine di assicurare la piena tutela dei diritti agli anziani residenti, è previsto e consentito dalle procedure della Residenza che tutti gli ospiti e i loro familiari possano esprimere un parere sui vari aspetti che definiscono il rapporto con tutto lo staff operante all'interno della Residenza Protetta; inoltre, c'è la possibilità di rivolgere anche suggerimenti atti a migliorare la qualità dei servizi offerti o presentarne reclami, su eventuali disservizi che si possono verificare. I suggerimenti e i reclami possono essere rivolti verbalmente in Amministrazione presso la Direzione della Residenza oppure essere scritti e inoltrati su apposito modello previsto dalla procedura operativa (allegato A). Il modulo è presente, disponibile e facilmente fruibile nel punto di raccolta dei reclami e suggerimenti. Nel caso di reclami da parte degli utenti, il responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità, insieme alla Direzione Amministrativa valuta la sussistenza di

quanto ricevuto e si impegna a risolvere quanto rilevato e a comunicarlo nel più breve tempo possibile, come da procedura operativa specifica. Questa modalità operativa, prendendo in grande considerazione l'opinione degli anziani ospiti e dei loro familiari ha lo scopo di avvicinare sempre più l'organizzazione alla persona, tutelandone i diritti e la dignità riducendo l'incomunicabilità e facilitando, invece, l'interazione degli ospiti e dei loro familiari nella definizione delle strategie assistenziali da adottare.

### Principi

I servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei criteri di accreditamento istituzionale e dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e s.m.i. e diffusi attraverso la pubblicazione della presente Carta dei Servizi come previsto dall'art. 32 d.lgs 33/2013.

#### *Eguaglianza*

Ogni persona riceverà i servizi e le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione pubblica.

#### *Imparzialità*

I comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### *Continuità*

La Direzione e tutti gli operatori impegnati nella gestione globale della Struttura assicurano la continuità e la regolarità dei servizi, dell'assistenza e delle cure.

#### *Partecipazione*

All'utente e ai familiari è garantito il diritto all'informazione sia sullo stato di salute dell'ospite e sulle prestazioni/servizi/cure.

La Direzione si impegna a recepire suggerimenti e indicazioni forniti, anche al fine del miglioramento continuo delle prestazioni, dei servizi e del sistema di qualità applicato.

#### *Efficacia e efficienza*

I servizi vengono erogati ricercando continuamente il miglior rapporto tra efficienza e efficacia.

#### *Privacy*



Viene garantito il diritto alla privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del Decreto legislativo 10 Agosto 2018, n.101.

### Valutazione del servizio assistenziale

Come riportato a proposito della “Tutela degli ospiti”, la Residenza si è dotata di procedure operative atte a tenere sotto controllo i vari aspetti che caratterizzano l’assistenza. Tra questi, di fondamentale importanza è la valutazione del grado di soddisfazione relativa ai servizi offerti ed erogati agli anziani ospiti (Customer satisfaction). Tale valutazione viene effettuata periodicamente attraverso un questionario che viene dato agli ospiti o ai loro familiari. Lo strumento esplora gli aspetti principali che connotano l’assistenza: l’accoglienza, l’igiene, il vitto, il vestiario, gli ambienti, le informazioni e il rispetto della privacy, l’attività socializzante, i rapporti con il personale operante, il livello di coinvolgimento nelle decisioni. Le informazioni raccolte vengono poi analizzate al fine di evidenziare gli aspetti più salienti da sottoporre alla Direzione. Ma l’aspetto più pregnante e che fa riferimento al Sistema Qualità è la discussione dei risultati emersi proprio con gli ospiti e i loro familiari, nonché la pubblicazione degli stessi nelle apposite bacheche della Residenza Protetta a disposizione di tutto il personale e di coloro che frequentano la Struttura. In tal modo si rende nota ed evidente la disponibilità della Residenza ad accogliere impressioni, opinioni, suggerimenti e critiche sui servizi erogati nell’ottica generale del Miglioramento Continuo della Qualità.

### **MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ**

I Principi ispiratori, a cui la Residenza da sempre fa riferimento e che sono espressione della qualità del Servizio, sono:

- La centralità dell’utente intesa principalmente della persona anziana ospite ma anche dei suoi familiari
- La difesa dei diritti e della dignità della persona anche nelle fasi di maggior disagio della vita
- L’approccio umano, l’uguaglianza e la trasparenza nell’erogazione dei servizi.

Per poter assolvere in pieno la sua funzione, la Residenza ha riorganizzato l'attività assistenziale partendo dalla condivisione della Politica della Qualità e dalla strutturazione di un Sistema per la Gestione della Qualità (SGQ). Ciò prevede un costante impegno e attenzione alle esigenze degli ospiti e ai loro bisogni emergenti, una flessibilità organizzativa e funzionale per meglio adottare gli interventi e operare un controllo sulle prestazioni erogate e sui risultati ottenuti nelle varie attività assistenziali. La corretta applicazione del SGQ ha portato nell'Aprile 2018 al rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale da parte della Regione Umbria. In rapporto ai principi ispiratori della Politica della Qualità la Residenza si prefigge i seguenti macro-obiettivi:

- La promozione della “salute” degli Ospiti, intesa come equilibrio fra le dimensioni fisica, psichica e sociale della persona; questo è reso possibile attraverso:
  - a) Il recupero o il mantenimento e il miglioramento delle capacità funzionali residue;
  - b) L'individuazione ed il trattamento di tutti gli eventi patologici;
  - c) La cura di eventuali riacutizzazioni;
  - d) La continuità degli interventi in situazione critiche (con o senza il ricorso ai servizi territoriali di urgenza ed emergenza);
  - e) L'integrazione e la socializzazione sia all'interno della comunità di accoglienza che nell'ambito del contesto sociale in cui è ubicata la Struttura (territorio cittadino);
  - f) Il mantenimento e il miglioramento laddove esistono delle relazioni familiari parentali e amicali;
- L'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di metodologie assistenziali di terza generazione (LTCF: Long Term Care Facility), basate sulla multidimensionalità e multidisciplinarietà della rilevazione dei dati e la definizione dell'intervento, con la successiva elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati predisposti da idonea équipe multi professionale.

Questa impostazione con cui la Residenza ha scelto di perseguire i propri obiettivi, è rispondente al criterio del Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ). Il MCQ è un processo in cui non c'è soluzione di continuità tra pianificazione dei servizi, attuazione, analisi dei risultati ottenuti e eventuali azione correttive/miglioramento, che reinnescono il ciclo e mantengono sempre attivo il percorso della qualità (Plan, Do, Check, Act). L'andamento degli indicatori di qualità assistenziali, il confronto tra i risultati attesi e

quelli conseguiti e quindi le analisi degli obiettivi è parte integrante del Riesame di Direzione Annuale, momento imprescindibile per il MCQ e la programmazione degli interventi più per l'assistenza agli anziani. Con la costante attenzione verso questa metodologia operativa la Residenza non solo eroga servizi di qualità e attua una ottima assistenza agli anziani ospiti ma accresce la sua visibilità ed il suo ruolo nell'ambito delle strutture che compongono la rete dei servizi per anziani del territorio di riferimento. Infine, come già riportato a proposito della "Tutela degli ospiti" e della "Valutazione del Servizio Assistenziale", la soddisfazione di tutti gli utenti (ospiti, familiari, personale, istituzioni, committenti) diventa il vero fattore diversificante e qualificante nell'ambito di un settore, quello assistenziale, in costante crescita e sviluppo.

#### Impegni, programmi e standard di qualità

Il sistema di gestione interno, volto al miglioramento continuo ha spinto la Residenza ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- a) Impiego di procedure operative e istruzioni di lavoro: l'organizzazione in tutte le sue articolazioni utilizza procedure documentate e istruzioni di lavoro dettagliate che orientano le diverse figure professionali nelle modalità di realizzazione dei vari processi assistenziali; in tal modo dette figure, possono contare su regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente, sulla base di eventuali esigenze, avviene l'aggiornamento delle procedure operative e delle istruzioni di lavoro.
- b) Valutazione degli ospiti: consiste nell'analisi delle aree psicofisiche che influenzano l'autonomia e 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'èquipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici.
- c) Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambienti di lavoro e s.m.i.: la Residenza ha ottemperato agli obblighi continui del decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il

costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la struttura.

- d) Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP): la Residenza ha elaborato il manuale previsto dal Decreto Legislativo 6 Novembre 2007, n.193 “Attuazione della direttiva 2004/41/C.E. relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazioni dei regolamenti comunitari nel medesimo settore” (HACCP). 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 per la ricerca della legionella o altra flora microbica e sui processi alimentari del cibo.
- e) Attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR): la Residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la Residenza informa agli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle norme vigenti.
- f) Sistemi di informazione: allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti e aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocate in apposite aree sono: procedure, modulistica, linee guida.
- g) Programmi di formazione del personale: da sempre a Residenza ritiene fondamentale accrescere il livello culturale delle diverse figure professionali operanti nella Residenza; a tal fine vengono annualmente promossi incontri formativi interni ed esterni alla Struttura con l’obiettivo di migliorare le conoscenze e le competenze professionali.

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della Direzione e l’applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione della qualità.





