

# Carta dei servizi

**Residenza Protetta “Casa Marini”**

**Gruppo Appartamento “Nazaret”**

**Via Loreto Vittori 7, Spoleto**

01/01/2025



**Indice**

**Residenza  
Protetta**

*Carta dei servizi- Residenza Protetta "Casa Marini", e Gruppo Appartamento "Nazaret"*

*Via Loreto Vittori 7, Spoleto*

*pag 1*

**Gruppo Appartamento "Nazaret"**

**1. Cos'è la Carta dei Servizi**

**2. Obblighi legislativi**

*Decreto Legislativo 81/08: sicurezza nei luoghi di lavoro*

*Decreto Legislativo 196/03: tutela della privacy e Regolamento UE 2016/679*

*Decreto Legislativo 155/1997 HACCP (hazared analisis critical control point)*

*Regolamento Regionale 7 novembre 2012, n. 16.*

**3. La collocazione e la vocazione polifunzionale**

**4. Finalità e obiettivi**

**5. Le attività**

**6. La struttura e l'organizzazione dei servizi**

*Orari visite e uscite all'esterno*

**7. La gestione**

**8. Principi fondamentali e obiettivi**

**9. Servizi inclusi nella retta**

*Servizio assistenziale*

*Servizio di animazione*

*Assistenza Spirituale*

*Servizio di ristorazione*

*Servizio di pulizia e lavanderia, guardaroba e stireria*

*Servizio infermieristico*

*Fisioterapia*

**10. Servizi aggiuntivi (non inclusi nella retta)**

*Parrucchiere e Pedicure*

*Podologo*

**11. Modalità di accesso ai servizi**

*Domande di Ingresso*

*Ingresso*

*Accoglienza*

*Piano assistenza individualizzato*

**12. Tutela e partecipazione**

*Informazione e accoglienza*

*Tutela*

*Partecipazione e verifica*

**15. Il Personale**

*Formazione*

*Consulenza esterna*

**16. La Qualità e monitoraggio**

*Approccio alla qualità*

*Strumenti di misurazione*

*Partecipazione e verifiche condivise*

**17. Calcolo retta**

**pag. 3**

**pag. 4**

**pag. 4**

*pag. 4*

*pag. 5*

*pag. 5*

*Pag. 5*

**pag. 5**

**pag. 5**

**pag. 6**

**pag. 6**

*pag. 7*

**pag. 7**

**pag. 7**

**pag. 8**

*pag. 8*

*pag. 8*

*pag. 8*

*pag. 8*

*pag. 9*

*pag. 9*

*pag. 9*

**pag. 10**

*pag. 10*

*pag. 10*

**pag. 10**

*pag. 10*

*pag. 10*

*pag. 10*

*pag. 10*

**pag. 10**

*pag. 13*

*pag. 13*

*pag. 14*

**pag. 14**

*pag. 14*

*pag. 15*

**pag. 15**

*pag. 15*

*pag. 15*

*pag. 15*

**pag. 16**

## **Residenza Protetta "Casa Marini"**

La Residenza Protetta "Marini" (di seguito RP) è un servizio residenziale patrocinato dalla Asl rivolto a persone non autosufficienti che scelgono, per svariati motivi, una soluzione abitativa di tipo comune ma "protetta".

Il fine del servizio è quello di offrire protezione assistenziale in un contesto sociale teso a valorizzare e stimolare le residue autonomie dell'Anziano e garantendo momenti di socialità e reciprocità tra le persone e favorendo nei limiti del possibile l'integrazione sociale nella comunità.

La Casa accoglie, oggi, in regime residenziale 20 persone anziane non autosufficienti anche se i posti accreditati sono 24. **Fisionomia Giuridica** Casa Marini agisce a livello Nazionale ed è una Residenza Protetta (RP) accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale nell'anno 2015 con D.D. n. da parte della Regione, per il trattamento di soggetti anziani non autosufficienti, provenienti da tutto il territorio nazionale.

## **Gruppo Appartamento "Nazaret"**

Il Gruppo Appartamento è un servizio residenziale di piccole dimensioni rivolto a persone Anziane oltre i 65 anni, ma ancora autosufficienti che scelgono, per svariati motivi, una soluzione abitativa di tipo comune. Il Servizio può dare risposte assistenziali anche a massimo 1 persona con meno di 65 anni, ma che necessita di assistenza.

La permanenza nel Gruppo Appartamento può essere temporanea e dettata da bisogni di "sollievo" per la famiglia, o dalle difficoltà di un periodo di particolare fragilità dell'Anziano, trascorsa la quale la persona può rientrare nel proprio contesto abitativo consueto. Oppure può essere di lungo periodo, in quanto l'Anziano necessita di un livello di protezione assistenziale non più ottenibile nel proprio contesto.

Il numero massimo di Anziani ospitati per il momento è 5, ivi compresi i 2 posti per la pronta accoglienza.

**MISSION** (identificazione dell'esistenza della Casa e del Gruppo Appartamento).

Casa Marini e l'Appartamento non servono per mantenere abitudini o servizi che, anche nel nostro caso, offre il SSN o una qualsiasi azienda privata. Siamo chiamati ad andare tra la gente a leggere i bisogni reali nel campo dell'assistenza a soggetti anziani autosufficienti e non autosufficienti, offrendo solidarietà e soccorso ai più provati nel corpo e nello spirito e privi di appoggio umano.

**VISION** (ciò che l'organizzazione della Casa e del Gruppo Appartamento vuole essere e come vuole essere percepita dalle parti interessate).

La qualità, l'etica e la sicurezza non possono prescindere dall'identità dell'istituzione.

Offriamo servizi rispondenti alle esigenze e alle legittime aspettative del cliente/utente cercando di coniugare adempimenti contrattuali, processi conformi alla politica della sicurezza e salute sul lavoro, con bisogni e aspettative dell'utenza del servizio, fedeltà alla missione dell'ente, centralità della persona che si assiste e della persona che lavora, appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione; efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

Per migliorare le sue potenzialità nei confronti di soggetti anziani non autosufficienti Casa Marini ha compreso l'esigenza di valutare i processi in termine di risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi ed al miglioramento continuo delle procedure sulla base di misurazioni oggettive.

La progettazione e l'attuazione di una gestione accurata prevede anche uno sviluppo, un'attuazione ed un miglioramento di tutto il sistema, al fine di soddisfare i requisiti che la legislazione nazionale e regionale richiedono in modo da garantire l'inserimento nella rete del S.S.N. della Casa nella piena osservanza dei requisiti del cliente stesso. Il fine del servizio resta comunque quello di offrire protezione assistenziale in un contesto teso a valorizzare l'autonomia dell'Anziano e garantire momenti di socialità e reciprocità tra le persone e favorendo nei limiti del possibile l'integrazione sociale nella comunità.

## 1. Cos'è la Carta dei Servizi

La legge quadro di riforma dei Servizi Sociali n. 328 in data 8 Novembre 2000 all'art.13 prevede la **Carta dei Servizi Sociali** quale strumento per la tutela degli utenti che fruiscono di un servizio.

Attraverso la Carta dei servizi il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui componenti fondamentali sono:

- garanzia dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona;
- completa informazione sui servizi offerti;
- assunzione di impegni da parte dell'Ente Gestore sulla qualità dei servizi mediante l'adozione di standard di qualità;
- valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali e indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

## 2. Obblighi legislativi

*Decreto Legislativo 81/08: tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro*

- La R.P. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di valutazione dei rischi.
- A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura. In presenza di fumo gli appositi rilevatori provvederanno ad emettere un allarme acustico e a individuare il locale nel quale si è sviluppato.

*Regolamento Europeo 670/86, Decreto Legislativo 196/03: tutela della privacy*

- La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all'utente direttamente o alle persone da lui designate.
- Al momento dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del servizio e della cura della persona.

*Regolamento Europeo N° 852/2004 - Decreto legislativo 193/07 e 155/1997 - HACCP (hazared analisis critical control point)*

- (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare )
- Il servizio mensa viene fornito da una Società esterna con sede a Spoleto, che ottempera alle normative di Legge in materia di preparazione e somministrazione di prodotti alimentari.
- Il personale addetto alla somministrazione ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

*Regolamento Regionale 7 novembre 2012, n. 16.*

- Gli spazi sono adeguati e costituiscono un nucleo definito all'interno della struttura.
- Il personale rispetta gli standard richiesti.
- I servizi offerti sono conformi alle normative e vengono proposti dei servizi extra a pagamento.

## 3. La collocazione e la vocazione polifunzionale

- La R.P. è situata all'interno del complesso "Casa Marini" dove opera un servizio, il "Gruppo Appartamento Nazaret", collocandosi quindi come servizio intermedio di una filiera di servizi capace di dare risposte diversificate ai bisogni altrettanto diversificati degli Anziani. La possibilità di creare sinergie fra servizi assistenziali, animativi, aggregativi e relazionali, con servizi residenziali di più alta protezione, dà alla residenza una peculiarità difficilmente ottenibile in situazioni di servizi disposti in luoghi diversi. Queste sinergie fra servizi garantiscono anche la continuità assistenziale.

#### 4. Finalità ed obiettivi

E' possibile definire una serie di finalità ed obiettivi quali:

- **Sostegno alla residua, laddove presente, nelle varie modalità alla autonomia dell'Anziano** garantendo in maniera personalizzata quei supporti fondamentali al mantenimento, nel tempo, delle migliori capacità di autonomia possibile nella gestione della propria persona, degli impegni e delle relazioni familiari, amicali e sociali.
- **Costante monitoraggio ai bisogni assistenziali** e alla cura di sé nella gestione della quotidianità, attraverso il supporto diretto del personale della Casa.
- **Aiuto** per la creazione di positivi rapporti con gli altri ospiti.
- **Offerta della necessaria protezione all'Anziano** perché possa essere accompagnato nell'accesso ai diversi servizi sociali e sanitari e nella partecipazione alle reti di riferimento.
- **Risposta residenziale di pronta assistenza** per periodi limitati (max 15 giorni), qualora ci siano posti disponibili nel Gruppo Appartamento.

#### 5. Le attività

Sono previste attività interne sia individuali che di gruppo tese al miglioramento psichico/fisico dell'ospite che arricchiscono il quotidiano di momenti ricreativi e socializzanti, stimolando anche attività animative.

Le diverse attività della R.P. e del G.A. possono essere sintetizzate in:

- Cura di sé, dei propri effetti personali e degli spazi specifici.
- Partecipazione alla gestione della Casa e del Gruppo Appartamento in misura personalizzata secondo le proprie residue capacità.
- Interazione con gli altri Ospiti della Casa e del Gruppo Appartamento, attraverso conversazioni, aiuto reciproco nell'espletamento di impegni personali e di brevi passeggiate all'interno della struttura o nel giardino, condivisione di momenti di lettura, televisione, ecc.
- Impegno, con il supporto del personale, nell'organizzazione della giornata, nella condivisione dei processi decisionali relativi alla gestione della Casa Gruppo e del Appartamento secondo le proprie residue capacità.
- Iniziative di recupero, valorizzazione e potenziamento sia delle capacità motorie che affettive e relazionali.
- Possibilità, in libera scelta, di partecipare a iniziative liturgiche giornaliere.

#### 6. La struttura e l'organizzazione

Nella R.P. 20 persone anziane non autosufficienti sono dislocate in due piani della struttura. Le camere accolgono 1 o due ospiti, ed ogni camera ha la agibilità data dall'Asl. Al momento dell'ingresso viene assegnato un posto letto confacente alle condizioni cliniche e generali del subentrante in relazione alle disponibilità organizzative date dai vincoli esistenti. Per tali motivi può verificarsi lo spostamento dell'ospite per sopravvenute esigenze indipendenti dalla volontà della struttura ma date dai vincoli sopra specificati. Al fine di ridurre tale possibilità, la struttura si pone l'obiettivo di ampliare le agibilità ASL esistenti.

Il Gruppo Appartamento accoglie 5 persone anziane autosufficienti (ivi compresi i 2 posti per la pronta accoglienza) in un'ala ben definita della struttura polifunzionale collocata al **Primo piano**. L'appartamento è costituito da 2 camere doppie che garantiscono buona possibilità di privacy, dotate di bagno proprio, 1 dei bagni è accessibile ai sensi del D.P.R. 503/1996 e da 5 camere singole dotate del bagno proprio di cui 2 per la pronta accoglienza.

Al **Piano terreno** all'interno del grande salone adibito a sala da pranzo della struttura, con spazi riservati per gli Ospiti della R.P. e del Gruppo Appartamento al fine di favorire l'integrazione e la movimentazione degli ospiti, nonché la socialità tra di essi, il salone designato alla ricreatività al II piano il mattino li accoglie per una colazione quanto più avente il carattere di familiarità.

Al Piano terreno ci sono degli spazi condivisi con gli altri servizi presenti nella struttura:

- la Chiesa per il Culto
- gli uffici amministrativi
- la hall e la portineria

- uno spazio esterno adibito a giardino, utilizzato anche come spazio di socializzazione e per attività di animazione
- Salone polifunzionale per attività ricreative e motorie
- Salone polifunzionale per attività espressive, animazione e socializzazione
- Sala lettura e relax
- Saletta colloqui

Tutti gli spazi interni sono privi di barriere architettoniche.

*Orari visite e uscite all'esterno*

L'Anziano può ricevere di norma visite dalle 08,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 20,00.

Al di fuori di questi orari le visite devono essere concordate preventivamente con la Direzione.

I visitatori possono essere ricevuti in camera dagli Ospiti tranne che nelle ore di silenzio sopra indicate, salvo deroghe date dalla Direzione.

Allo stesso modo l'Anziano può invitare a pranzo anche persone esterne, prenotando, a proprie spese, anticipatamente il pranzo.

L'Anziano che intende uscire deve sempre avvertire il personale in servizio e l'addetto di segreteria, indicando orientativamente il periodo di assenza. La direzione invita i familiari, sin dal momento dell'ingresso, a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - nell'assistenza e nello svolgimento delle attività della vita quotidiana dell'Anziano ospite (passeggiate, uscite all'esterno, visite mediche esterne, ecc.).











## 7. La gestione

La Cooperativa Sociale “L’usignolo” è una cooperativa sociale di tipo A, costituita a Spoleto nel 1997 e da tempo impegnata con il proprio personale nei servizi gestiti dalla Congregazione della Sacra Famiglia di Spoleto.

Scopo della Cooperativa è quello di realizzare iniziative di supporto alle fasce più svantaggiate della popolazione del proprio territorio, promuovendo una cultura legata alla solidarietà e allo sviluppo socio-culturale.

I valori fondanti della Cooperativa sono la persona, come soggetto individuale e sociale portatore di valori e di aspirazioni, le comunità locali, come luogo di valorizzazione dello spirito relazionale delle persone e delle risorse socio-culturali che i suoi abitanti possono esprimere e mettere in campo, l’etica imprenditoriale ed economica, come strumento per lo sviluppo della comunità e per la crescita solidale delle persone.

La R.P. rappresenta l’evoluzione nel tempo della Casa di Riposo “Casa Marini” gestita sino alla fine del 2011 dall’Istituto Suore della Sacra Famiglia di Spoleto.

Dal 03/11/2021, la Cooperativa Sociale Usignolo assume in prima persona la gestione di “Casa Marini” e del “Gruppo Appartamento Nazaret” di Spoleto.

## 8. Principi fondamentali e obiettivi

Le attività della R.P. e del G.A. si svolgono nel rispetto di fondamentali principi quali:

<b>eguaglianza</b>	ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
<b>imparzialità</b>	i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
<b>continuità</b>	sono assicurate la continuità e regolarità delle cure e dell’assistenza;
<b>partecipazione</b>	la Cooperativa “L’usignolo” garantisce all’Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un’informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
<b>efficienza ed efficacia</b>	il Servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Al centro dell’organizzazione del lavoro della R.P. e del G.A. deve essere posto l’ospite con le sue esigenze, i suoi desideri, le sue opinioni, i suoi bisogni, le sue capacità e le sue potenzialità.

Viene posta massima attenzione all’anziano quando esprime il suo consenso e, ancor di più, quando esprime il suo dissenso.

La relazione tra operatori e anziani residenti dovrà essere improntata al rispetto, alla stima e alla valorizzazione; allo stesso modo la collaborazione con i parenti dovrà essere finalizzata alla partecipazione, al controllo democratico ed alla trasparenza.

E’ indispensabile un’intensa collaborazione con tutte le realtà socio-culturali del territorio, siano esse associazioni, gruppi, istituzioni e parrocchie.

## 9. Servizi inclusi nella retta

### *Servizio assistenziale*

Il servizio interviene attraverso Operatori di base e OSS, con alta professionalità. Il loro compito è quello di svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, in

proporzione al livello di autonomia, finalizzate sempre al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione.

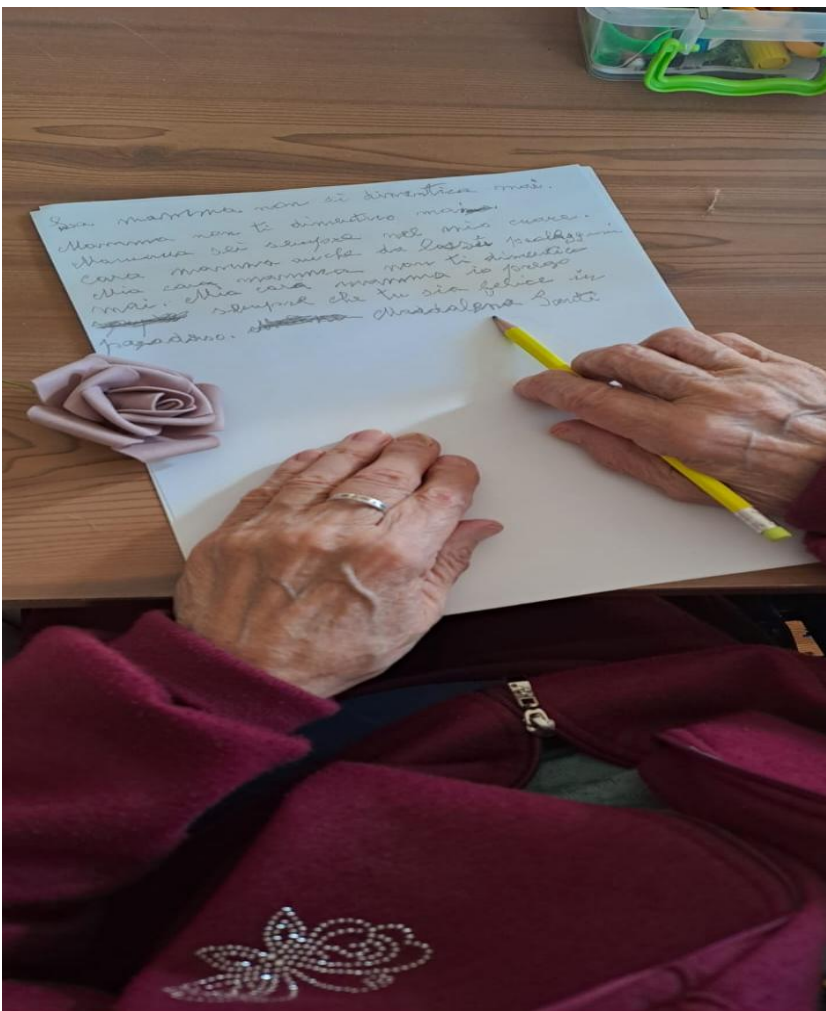
E' garantito un costante raccordo con i Servizi Sociali e Socio-assistenziali territoriali, attraverso la figura della Presidente Responsabile della Struttura.

*Servizio di animazione*

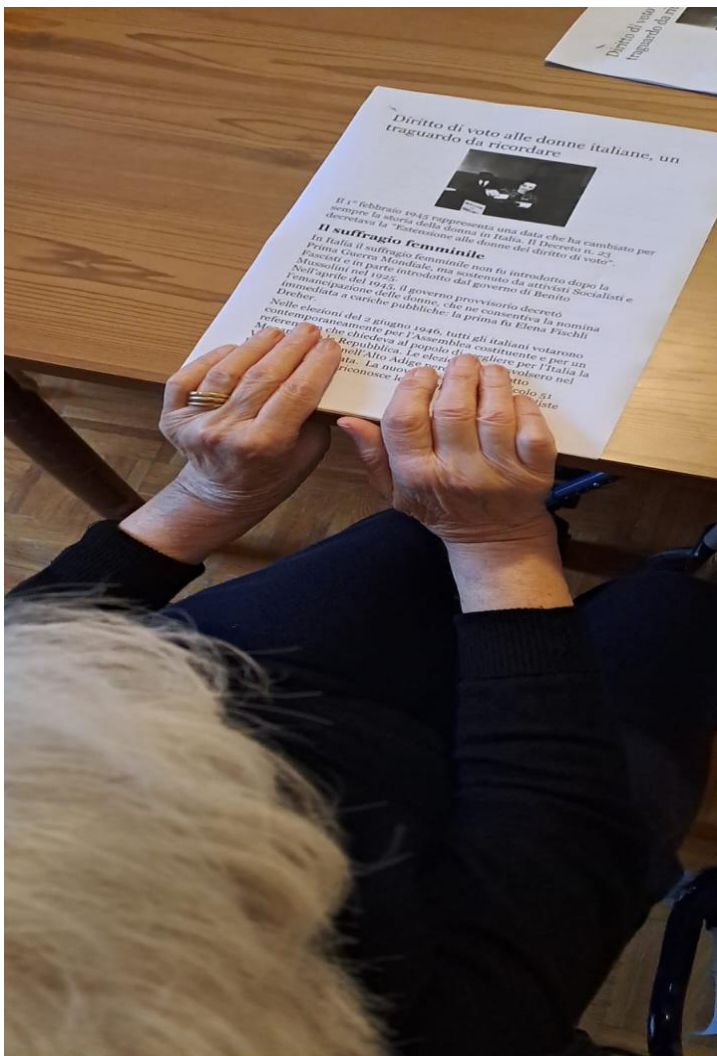
Nella casa si svolgono giornalmente momenti di animazione nell'apposito salone a cui possono accedere anche gli Ospiti del Gruppo Appartamento.

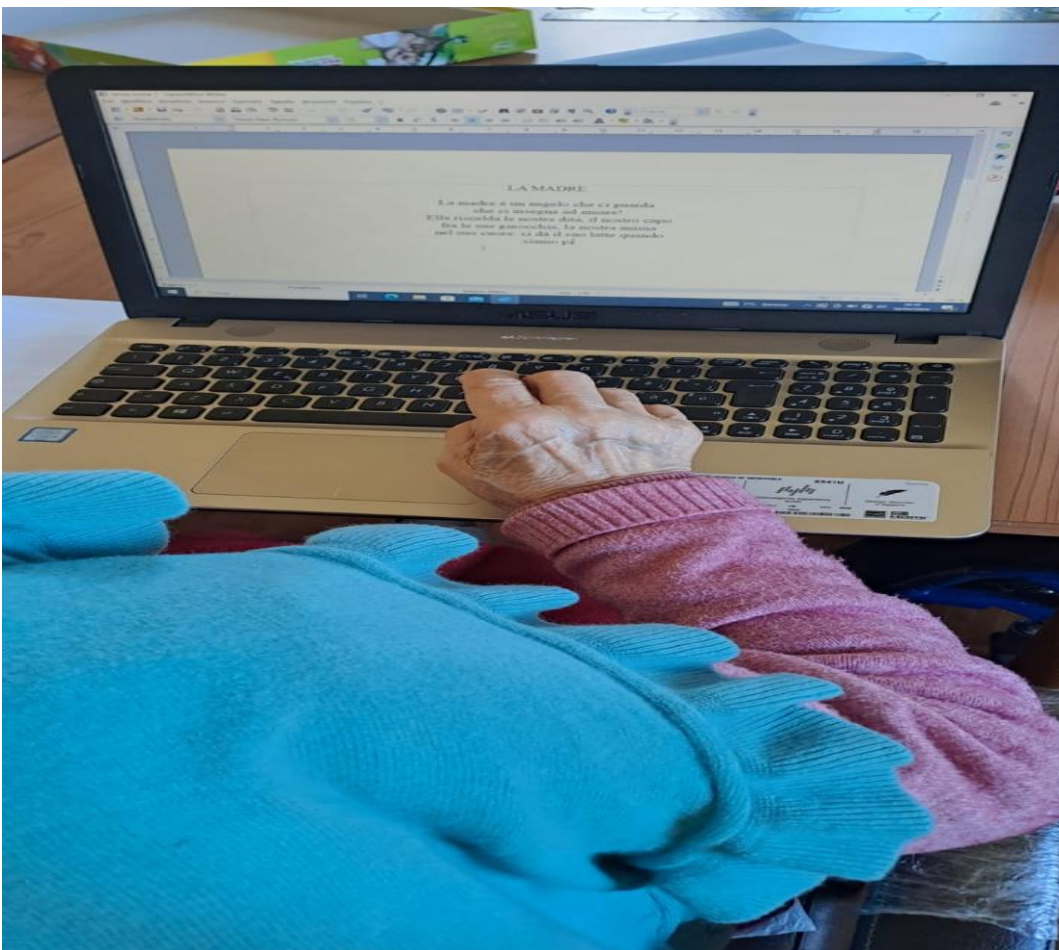












### *Assistenza Spirituale*

Nel rispetto della natura religiosa della struttura sono garantite l'assistenza spirituale e le funzioni liturgiche relative alla religione cattolica, nella Chiesa presente nella struttura.

### *Servizio di ristorazione*

Il servizio è gestito da una Società esterna e provvede alla fornitura dei pasti e di tutti gli alimenti che costituiscono la giornata alimentare dell'Ospite. E' cura della struttura vigilare affinché la persona si alimenti adeguatamente, rispettando, nei limiti del possibile, i gusti personali e le diete eventualmente prescritte. Al bisogno, la R.P. attiva il servizio specialistico del Distretto Asl. Il menù è scandito su base stagionale rispettando un buon livello di variabilità.

### *Servizio di pulizia lavanderia, stireria e guardaroba*

Il Servizio di pulizia è espletato da personale di una Cooperativa Sociale esterna specializzata, che provvede alla pulizia giornaliera e periodica di stanze, ambienti comuni e servizi igienici.

In occasione dell'entrata di un nuovo ospite gli ambienti di pertinenza individuale vengono sanificati. E' garantita, inoltre, la pulizia straordinaria in caso di necessità particolari.

Viene inoltre garantito il servizio di lavanderia per la biancheria piana.

### *Servizio infermieristico*

E' assicurato il Servizio infermieristico, espletato da un infermiere professionale e finalizzato a monitorare l'assunzione dei farmaci da parte degli Anziani ed il loro stato di salute. Inoltre l'Infermiere collabora con le varie figure professionali presenti nella Casa, con i medici di medicina generale e con i medici specialisti.

### *Fisioterapia*

E' presente nella struttura un fisioterapista che monitora i bisogni degli ospiti e assicura le necessarie prestazioni.

### *Servizio di pronta accoglienza*

Quando esiste la disponibilità di posti letto liberi nel Gruppo Appartamento, possono essere ospitati sino a due persone per periodi limitati (max 15 giorni).

## **10. Servizi aggiuntivi (non inclusi nella retta)**

### *Parrucchiere e Pedicure*

E' possibile usufruire del Servizio presso il Gruppo Appartamento. Le attività vengono svolte in apposito locale debitamente attrezzato o nella stanza dell'Ospite, secondo le sue richieste. Tale attività viene svolta da personale esterno alla struttura, con costi parametrati ai prezzi di mercato.

### *Podologo*

Attraverso una convenzione, il Servizio offre il servizio presso la struttura con costi parametrati a quelli di mercato.

## **11. Modalità di accesso ai servizi**

L'Ente Gestore ha approvato un Regolamento Interno che disciplina le norme di ammissione e comportamentali a cui debbono attenersi sia gli ospiti che gli operatori.

### *Domande di Ingresso*

Per l'ingresso nella R.P. è necessario inoltrare domanda presso la competente Asl territoriale che provvede a soddisfare i bisogni del territorio. Al momento dell'ingresso l'ospite deve compilare il modulo di ingresso che va riconsegnato compilato in ogni sua parte, controfirmato dall'interessato e dal garante, con allegati tutti i documenti richiesti, che sono:

- Certificato del Medico di Base 1° ingresso, documentazione sanitaria
- Documentazione sanitaria relativa al quadro clinico completo dell'Anziano
- Fotocopia documento di riconoscimento
- Fotocopia del Codice fiscale
- Fotocopia della Tessera sanitaria
- Certificato residenza
- Eventuale certificazione ISEE

### *Ingresso*

Al momento dell'ingresso andrà stipulato il Patto di ingresso che regola gli impegni fra le parti soprattutto quelle economiche e verranno consegnati agli interessati:

- documento relativo alla retta ed alle coordinate bancarie
- documento relativo agli Indumenti consigliati agli ospiti

#### *Accoglienza*

La fase di accoglienza nella R.P. è un momento estremamente importante per l'Anziano e per la conoscenza della storia dell'ospite, delle relazioni familiari, delle condizioni psico-fisiche e delle problematiche assistenziali. Al momento dell'ingresso è richiesta quindi la presenza dei famigliari per semplificare l'inserimento e per avviare la conoscenza con l'Equipe degli operatori.

#### *Formulazione progetto personalizzato in RP*

Successivamente all'invio dell'ospite da parte della Asl, l'Equipe della Casa, sentito il Consulente medico per la valutazione della sussistenza dei requisiti sanitari necessari, avvia la procedura di inserimento prevista dal Regolamento. Quindi effettua un colloquio con l'Anziano interessato, assistito eventualmente da un parente di riferimento o da un operatore del Servizio Sociale inviante. Durante il colloquio sarà presentato il Servizio nelle sue articolazioni e saranno raccolte tutte le informazioni utili a redigere un progetto di inserimento personalizzato, discusso ed approvato dall'Anziano. Il progetto deve contenere:

- gli obiettivi ed i risultati che si intendono raggiungere, in relazione alle caratteristiche ed aspettative della persona ed eventualmente della sua famiglia;
- la tipologia, le modalità e la sede delle attività, nonché il loro grado di intensità, in caso di persone parzialmente non autosufficienti certificate;
- le azioni specifiche inerenti alla tipologia delle prestazioni e alle figure professionali;
- il coinvolgimento del territorio e della rete dei Servizi socio sanitari;
- la frequenza e la durata di ogni intervento necessario al raggiungimento degli obiettivi;
- la valutazione periodica dei risultati, sulla base della qualità percepita dall'Ospite in forma anonima;
- la verifica del mantenimento della congruità tra bisogni della persona e il progetto nel tempo.

## **12. Tutela e partecipazione**

La "Casa Marini" ed il "Gruppo Appartamento Nazaret" curano le relazioni con gli Anziani e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione e accoglienza
- tutela
- partecipazione e verifica

#### *Informazione e accoglienza*

- La predisposizione e diffusione della Carta dei Servizi costituisce uno dei principali canali di informazione.

#### *Tutela*

- Il Servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione, il quale provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione o si riserva di rispondere nel più breve tempo possibile.
- Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:
  - colloquio con la Direzione.
  - lettera in carta semplice
  - segnalazione telefonica o via Fax
  - compilazione delle apposite schede di rilevazione disservizi (Mod\_I\_6)

#### *Partecipazione e verifica*

- La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e dei famigliari.
- Il Consiglio di Amministrazione del Consorzio ha la funzione di valutazione dei problemi e di controllo qualitativo.

- La Direzione della R.P. garantisce annualmente la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.
- La verifica viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari ed osservazioni dirette.

### **13. Il Personale**

Per lo svolgimento del servizio la RP si avvale delle seguenti figure:

- Coordinatore
- Consulente medico
- Operatori di Base
- OSS
- Infermieri professionali
- Fisioterapista
- Animatrice
- Assistente sociale
- Addetti alle pulizie
- Addetti alla dispensa/mensa
- Addetto amministrativo

#### *Formazione*

Obiettivo prioritario del Servizio è il costante e continuo aggiornamento professionale dei propri operatori, che si realizza con l'organizzazione di corsi di formazione, mirati al consolidamento e miglioramento delle conoscenze e delle abilità di ciascuno, nell'ottica di poter così offrire un servizio di migliore qualità.

Altre formazioni riguardano tutto il personale nei propri ambiti affinché tutti siano coinvolti nel processo di miglioramento qualitativo finalizzato a:

- garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico e assistenziale;
- favorire lo sviluppo del lavorare in equipe con le diverse figure presenti;
- favorire l'integrazione dei volontari.

#### *Consulenza esterna*

La R.P. e il G.A., così come gli altri servizi presenti nella casa, si avvale del supporto esterno di consulenti esperti provenienti da realtà consolidate del settore.

Di tali competenze ci siamo avvalsi sia nella fase di riorganizzazione del servizio conseguente alla uscita delle Suore, che con la loro presenza costante e con la loro grande esperienza, avevano garantito per anni il funzionamento della Casa offrendo una qualità elevata.

Progressivamente il supporto consulenziale si sta trasformando da momento di trasferimento di competenze e know-how, a supporto e monitoraggio della qualità delle prestazioni.

### **14. La Qualità e monitoraggio**

#### *Approccio alla qualità*

La qualità non è un punto fermo; al contrario è data dalla continua tensione dell'organizzazione a ridurre la distanza fra quello che si è e quello che si vorrebbe essere.

L'eccellenza riguarda quindi i risultati concreti di un'organizzazione, rilevati a partire non solo dalle evidenze relative ai processi, ma anche dall'efficacia dei servizi realizzati, dalla capacità di raggiungere gli obiettivi definiti e dall'efficienza dell'organizzazione che fortemente condiziona la capacità di mantenere nel tempo le performance raggiunte.

Per questi motivi metodologicamente si è scelto di adottare un approccio alla qualità basata su processi di miglioramento continuo, realizzati attraverso una molteplicità di interventi:

- determinazione degli obiettivi di miglioramento
- autovalutazione periodica (come azione non prescrittiva di apprendimento posta all'interno della normale gestione dell'organizzazione) e determinazione degli obiettivi di miglioramento
- misurazione delle performances attraverso l'uso periodico di strumenti di valutazione sia della qualità percepita (customer satisfaction), che di esito.

#### *Strumenti di misurazione*

Gli strumenti adottati sono vari e diversificati:



Strumenti misurazione soddisfazione:

- scheda segnalazione disservizi
- questionario di rilevazione della soddisfazione degli anziani ospiti
- questionario di rilevazione della soddisfazione dei parenti.

#### *Partecipazione e verifiche condivise*

Al fine di migliorare la qualità degli interventi, periodicamente con cadenza minimo semestrale, sono previsti degli incontri di programmazione e di verifica con gli Anziano ospiti dell'Appartamento, finalizzati a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Allo stesso modo, ma con cadenza minimo annuale è previsto un incontro con gli Anziani, i famigliari e le rappresentanze sociali del territorio per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

### **15. Calcolo retta**

**Residenza Protetta "Casa Marini".** La retta mensile prevista dalla Regione Umbria è di €. 105,74 al giorno, comprensiva di IVA. Il 50% della retta (52,87 € giornaliera) è a carico del servizio sanitario ed il restante 50% a carico dell'ospite. Qualora lo stesso ospite non avesse tali disponibilità economiche, dovrà attivarsi la procedura al fine di chiedere il coinvolgimento economico del Comune di appartenenza.

La retta copre il costo di tutti i servizi sopra specificati ed ogni altro onere relativo ai costi del personale e di gestione del servizio. Nel caso di pagamenti di frazioni di mese si considera il valore giornaliero di Euro 52,87, comprensivo degli oneri fiscali. Nel caso di assenza dell'anziano per un periodo superiore a dieci giorni mensili e per un massimo di cinquanta giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta è pari all'ottanta per cento a partire dal terzo giorno. In tutti gli altri casi di assenza volontaria la retta è piena.

**Gruppo Appartamento "Nazaret".** La retta mensile è subordinata al tipo di prestazione che viene erogata; per i servizi di base è di Euro. 2.000,00 comprensivi di IVA. La retta copre il costo dei servizi di base ed ogni altro onere relativo ai costi del personale e di gestione del servizio. Nel caso di pagamenti di frazioni di mese si considera il valore giornaliero di Euro 66,66, comprensivo degli oneri fiscali. Nel caso di assenza dell'anziano per un periodo superiore a dieci giorni mensili e per un massimo di cinquanta giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta è pari all'ottanta per cento a partire dal terzo giorno di assenza a condizione che la struttura risulti funzionante, fatta accordi diversi.

Nel caso di ricovero in ospedale dell'ospite, la retta si riduce del cinquanta per cento per il periodo di degenza in ospedale. In tutti gli altri casi di assenza volontaria la retta è del 78%.

### **MATRICE DEGLI STANDARD GENERALI DI "CASA MARINI" E GRUPPO APPARTAMENTO "NAZARET"**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>n°</b>	<b>I.O.V. Indicatori oggettivamente verificabili</b>	<b>F.V. Fonti di verifica</b>	<b>Condizioni standard</b>
Orientamento, accoglienza e informazione sui servizi	1	Segnaletica esterna ed interna	Tablette e dispositivi	▲
	2	Informazioni su requisiti di accesso e documenti richiesti	Carta dei servizi	▲
	3	Tempo di risposta al reclamo	Scheda cliente	30 gg.
Standard interni	4	Rispetto della normativa sulla privacy	GDPR 679/2016 Privacy	▲
	5	Progetto riabilitativo	Flow chart	▲
Personale	6	Identificazione personale (OSS, educatori, terapisti, infermieri, medici)	Cartellini nominativi	▲

Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e alle ASL di pertinenza	Relazione cartacea	▲
	8	Relazione finale di dimissione	Relazione cartacea	▲
Preparazione del personale	9	Requisiti di Legge previsti per le mansioni effettuate	Titoli di studio e attestati	▲
	10	Formazione continua	Registro interno	▲
Requisiti strutturali e prestazioni alberghiere	11	Servizi di ristoro e gradimento degli stessi	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	12	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	13	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	Carta dei servizi	▲
	14	Servizio guardaroba e lavanderia Cambio biancheria	Dlgs81/08, HACCP Carta dei servizi	▲
Assistenza Religiosa	17	Cappella	Carta dei servizi	▲
	18	S. Messa	Carta dei servizi	giorni festivi ore 11,30
	19	Personale religioso	Carta dei servizi	Giorni feriali Ore 18,00
<b>Legenda:</b>	condizioni standard: ≠ assenza del servizio; ▲ presenza del servizio			

### MATRICE DEGLI STANDARD SPECIFICI NEL SERVIZIO DI "CASA MARINI" E GRUPPO APPARTAMENTO "NAZARET"

Descrizione del Servizio	n°	Indicatori oggettivamente Verificabili	Fonti di verifica	Condizioni standard
Accoglienza e servizi di assistenza sanitaria	1	Tempo attesa prima visita dal momento della richiesta (ASL)	Flow chart	30 gg.
	2	Comunicazione esito della stessa	Flow chart	7 gg.
Standard interni	4	Rispetto della normativa sulla privacy	GDPR 679/2016	▲
	5	Progetto assistenziale individualizzato	Flow chart	▲
Personale	6	Identificazione personale (OSS, educatori, terapisti, infermieri, medici)	Cartellini nominativi	▲

Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e alle ASL di pertinenza	Relazione cartacea	▲
	8	Relazione finale di dimissione	Relazione e cartella clinica	▲
Preparazione del personale	9	Requisiti di Legge previsti per le mansioni effettuate	Titoli di studio e attestati	▲
	10	Formazione continua	Registro interno	▲
Requisiti strutturali	11	Servizi di ristoro	Carta dei servizi	▲
	12	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati	Carta dei servizi	▲
	13	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	Dlgs 81/08 e HACCP	▲
<b>Legenda:</b>	condizioni standard: ≠ assenza del servizio; ▲ presenza del servizio			