# Fondazione

# *Sodalizio di San Martino*

## Residenza Protetta

## 1574
## Carta dei Servizi

*Perugia*

*Vivere a lungo è buona cosa,*
*ma invecchiare bene è meglio.*
*(Trerése Leclerc)*

Quarta Edizione
*Novembre 2017*

Via G. B. Pontani, 15
06128 PERUGIA
Direzione Residenza:
tel. 075.5008289
fax 075.5057996

*www.sodaliziosanmartino.it*

# Presentazione del documento

Nella continuità secolare della sua attività assistenziale e nell'evidenza della sua evoluzione, il *Sodalizio di San Martino,* che con determinazione regionale n. 8197/2016 si è trasformato da IPAB: (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) in Fondazione di diritto privato assumendo la denominazione di "Fondazione di Sodalizio di San Martino", pubblica e divulga la quarta edizione della *Carta dei Servizi.*
Nel gennaio 1994, il Consiglio dei Ministri, con Direttiva del Presidente del Consiglio intitolata "Principi per l'erogazione servizi pubblici", imponeva la compilazione della *Carta dei Servizi* alle istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.
Negli anni successivi, le Regioni hanno gradatamente disposto l'applicazione di tale obbligo alle strutture gestite direttamente dalle Aziende Sanitarie; hanno poi prescritto la pubblicazione della *Carta* anche per le strutture private operanti nel settore sanitario.
In particolare il Piano Sanitario Regionale (1999-2001) della Regione dell'Umbria ha fissato al 1999 l'obbligo della *Carta dei Servizi* per le Aziende Sanitarie pubbliche; per i soggetti privati impegnati nella gestione dei servizi sanitari e sociosanitari l'obbligo stesso è stato emanato dalla Delibera del Consiglio n. 314 del 23 luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003-2005). Il *Sodalizio di San Martino* è stato autorizzato a realizzare nelle sue strutture una Residenza Protetta per n. 50 anziani non autosufficienti, con D.D. n. 3561 della Regione dell'Umbria del 29 aprile 2005. È stata di seguito sottoscritta e rinnovata apposita Convenzione con l'USL Umbria 1 *"Per la disciplina dei rapporti tra aziende U.S.L. della Regione dell'Umbria e Residenze Protette per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale ad anziani e persone non autosufficienti con patologie cronico-degenerative" da ultima con validità per il triennio dal 14 novembre 2016 al 13 novembre 2019.*
*La Carta dei Servizi,* arrivata alla quarta edizione, ha in primo luogo la funzione di presentare i servizi offerti agli utenti della Residenza Protetta, i mezzi e i tempi inerenti alla attivazione di essi, nonché di prevederne e precostituirne sviluppi e miglioramenti.
Le condizioni offerte dalla Residenza agli utenti e i servizi ad essi forniti

sono quindi illustrati nelle linee sistematicamente proposte nella *Carta,* che derivano anche da osservazioni e suggerimenti provenienti dai diversi soggetti interessati.
Nella *Carta* è basilare il rispetto dell'anziano come persona e come soggetto attivo; vi è compreso l'impegno a recepire doverosamente il livello di gradimento e di compartecipazione degli anziani ospitati nella Residenza Protetta, nonché ad attivare possibilità di comunicazione e di interazione con la città, in particolare con i familiari degli ospiti stessi.

# Presentazione delle Residenze per gli anziani del Sodalizio di San Martino

## Cenni storici

Le origini dell'Opera Pia Sodalizio di San Martino risalgono al 1574, e all'iniziativa di alcuni cittadini che si unirono per dar luogo ad un'istituzione di assistenza "per li poveri infermi e vergognosi", denominata Compagnia di San Martino e regolata da un primo statuto già nel 1576. L'Opera si è sviluppata dall'originaria funzione di raccolta e distribuzione di elemosine ad un robusto impianto patrimoniale derivante da numerosi e cospicui lasciti, la cui gestione ha permesso nel tempo prestazioni assistenziali diversificate, fino a far assumere al Sodalizio un ruolo ben distinto nel panorama storico dell'assistenza e della beneficenza perugine.
Il Sodalizio di San Martino giunge all'età moderna con la sua singolare struttura di 400 Confratelli eletti con criterio democratico fra appartenenti ad ogni classe sociale. Evoluzioni statutarie sono state richieste dalle leggi dello Stato; ma si è mantenuto, nella gestione non confessionale, l'impegno ad operare in attività assistenziali, appunto diversificate secondo i mutamenti dei tempi, fino alla precoce intuizione degli insorgenti problemi dell'anziano, con elaborazioni fra le più avanzate della società italiana.
Testimonianza della grande sensibilità dei Perugini, che hanno sempre considerato questa antica istituzione come parte integrante della propria migliore storia e come punto di riferimento dei valori umani e sociali più alti, il Sodalizio, pur custode geloso della propria autonomia, ha collaborato intensamente in tempi recenti con la municipalità perugina e con tutti gli enti pubblici operanti nel campo di una moderna, avanzata politica dei servizi sociali – in particolare con la Regione dell'Umbria, autrice di opportune soluzioni legislative – pervenendo ad una esemplare, grande realizzazione, quale la Residenza per Anziani di Pian della Genna (1978) nella quale sono stati riversati i frutti di una

intelligente gestione patrimoniale e di una profonda conoscenza dei problemi medici e sociali della terza età[1]. Tale struttura, già dotata di particolari servizi per gli anziani non autosufficienti, ha visto nel 2001 l'attivazione di una terza ala, denominata "Oasi", che ha portato ad una ricettività complessiva di circa 160 persone, con evidente notevolissimo vantaggio per l'intera Città di Perugia, impegnata nella soluzione del prioritario problema dell'età avanzata.
Dal 29 aprile 2005 parte degli edifici della struttura del Sodalizio di San Martino, è diventata "Residenza Protetta" in grado di supportare una ricettività di 50 ospiti non autosufficienti per motivi di ordine fisico e psichico.

## Finalità

Scopo delle Residenze Senior, strutture residenziali per anziani autosufficienti del Sodalizio di San Martino è offrire ospitalità alle persone anziane in un ambiente confortevole, dove poter trascorrere un'importante parte della propria vita.
Proprio nell'intento di rendere più sereno questo periodo agli anziani divenuti disabili, è sorta l'esigenza di creare l'apposito reparto denominato "Residenza Protetta" al duplice scopo di garantire un'assistenza socio-sanitaria adeguata agli ospiti precedentemente alloggiati nei miniappartamenti per autosufficienti e che abbiano perso l'autosufficienza, ed offrire la medesima opportunità, ove possibile, ad anziani disabili provenienti dalle liste di attesa del Distretto del perugino.

[1] "Dalla deliberazione del Consiglio Comunale di Perugia in data 18 giugno 1992 n° 122, con la quale è stata conferita al Sodalizio di San Martino l'iscrizione all'ALBO D'ORO della Città".

# Organi Istituzionali ed Uffici

**Assemblea Generale** composta da n. 400 Confratelli

**Presidente** Dott. Alfredo Arioti Branciforti

## Consiglio d'Amministrazione

Dott. Mario Davighi (Vice - Presidente)
Dott. Massimo Alberti
Dott. Ing. Paolo Anderlini
Dott. Alberto Bellocchi
Prof. Fulvio Bussani
Dott. Alfredo Gallina
Sig. Daniele Lupattelli
Dott.ssa Fiammetta Marchionni

## Revisori dei Conti

Prof. Gianfranco Cavazzoni
Dott. Carlo Colcelli
Dott. Andrea Pedetta

## Visitatori dei Beni

Prof. Ing. Vincenzo Mennella
Prof. Giorgio Tassini
Dott. Luciano Vannucci

## Servizi e uffici

- La Direzione delle Residenze per anziani del Sodalizio di San Martino è affidata al Direttore Amministrativo Dott. Mario Giordano che dirige e coordina l'attività del personale ed è responsabile della funzionalità dei servizi e degli uffici.
- Il Servizio Amministrativo è affidato alla Dott.ssa Chiara Fiorucci che cura la gestione amministrativa, tecnica e organizzativa.

- La Direzione Sanitaria delle Residenze per anziani del Sodalizio di San Martino è affidata al Dott. Giuseppe Menculini, Medico Specialista in Geriatria e Gerontologia, Responsabile del servizio medico, infermieristico ed assistenziale della Residenza.
- Il Servizio di Assistenza Sociale è affidato alla Dott.ssa Lorenza Zampolini.

## Strutture per anziani del Sodalizio di San Martino

Le Residenze per anziani del Sodalizio di San Martino di articolano in tre strutture:

- RESIDENZA SENIOR: "Residenza Comunitaria"

Struttura socio assistenziale per persone anziane autosufficienti, autorizzata con atto del comune di Perugia del 27.07.2016 n. 356, posta in Via Pontani 15, articolata in 2 edifici in cui normalmente risiedono 65 persone.

- RESIDENZA SENIOR "Oasi".

Struttura socio assistenziale per persone autosufficienti autorizzata con atto del comune di Perugia del 27.07.2016 n. 355, posta in Via Pontani 3/C in cui normalmente risiedono 50 persone.

- RESIDENZA PROTETTA

Struttura socio sanitaria per anziani e persone non autosufficienti con patologie degenerative, posta in Via Pontani 15, che si articola in 25 camere.

# Residenza Protetta
## Risorse umane e modalità di accesso

## Risorse umane

L'organico attualmente presente, oltre ai servizi di ristorazione e pulizie che sono affidati all'esterno, consta di n. 53 unità così articolate:

| Figure professionali della Residenza Protetta | |
|---|---|
| Addetto alle manutenzioni * | n. 02 |
| Addetta alla cucina | n. 01 |
| Addetti alla stireria/lavanderia | n. 02 |
| Assistente sociale * | n. 01 |
| Infermieri professionali | n. 05 |
| Fisioterapista | n. 01 |
| Parrucchiera | n. 01 |
| Podologa | n. 01 |
| Animatore/coordinatore * | n. 01 |
| Animatori * | n. 03 |
| Animazione/attività di psicomotricità | n. 01 |
| Musicoterapia | n. 01 |
| Animatore musicale/attività corale | n. 01 |
| O.S.S./coordinatori * | n. 02 |
| Operatori socio-sanitari | n. 22 |
| Direttore Amministrativo e della Residenza * | n. 01 |
| Impiegati amministrativi * | n. 02 |
| Geriatra/ Responsabile Sanitario * | n. 01 |
| Medici di M.G. * | n. 04 |
| TOTALE | n. 53 |

Tabella n. 1 – Personale al 30/06/2017

* Il personale indicato lavora anche con gli ospiti autonomi della Struttura

# Modalità di accesso al servizio

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

a) dall'interno, con priorità rispetto all'esterno, in caso di perdita definitiva dell'autonomia psico-fisica da parte dell'ospite che occupa un alloggio per autosufficienti, accertata dalla Direzione Sanitaria ed in presenza di posti disponibili in Residenza Protetta, previa attivazione della competente U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) dell'Azienda USL Umbria 1.

b) dall'esterno, sulla base di specifiche procedure d'ingresso secondo le fasi di seguito previste:

- dopo aver comunicato al distretto la disponibilità di posto all'interno della Residenza Protetta la struttura attende che l'U.V.M. territoriale proponga un inserimento.
- valutazione da parte dell'équipe socio-sanitaria della Residenza Protetta per conoscere i bisogni ed il grado di non autosufficienza dell'aspirante ospite.
- una volta valutata la compatibilità del nuovo ospite alla struttura ed accordatici con i familiari si dà comunicazione della data di ingresso agli uffici territoriali che provvedono ad inviare l'autorizzazione.

c) Nel caso in cui un anziano autosufficiente, già ospite delle Residenze Senior, dovesse trovarsi momentaneamente in condizioni di non autosufficienza, a seguito di eventi traumatici o altre condizioni cliniche determinanti grave disabilità, può usufruire temporaneamente dell'assistenza e dei servizi della Residenza Protetta qualora ci siano posti disponibili. La permanenza può prolungarsi fino al miglioramento delle condizioni cliniche o, in caso di peggioramento, fino alla valutazione U.V.M. per il definitivo ingresso.

# Livelli di assistenza garantiti

La Residenza Protetta assicura un servizio di accoglienza a persone anziane non autosufficienti e persone non autosufficienti con patologie degenerative, garantendo prestazioni di assistenza sociale, di assistenza medico-infermieristica, di attività riabilitativa, di animazione e terapia occupazionale, di servizio alberghiero in rapporto di convenzione con l'Azienda USL competente.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Lorenza Zampolini

# La Residenza Protetta Sodalizio di San Martino: struttura e servizi

## Dove trovarci

Posta in Perugia in zona Madonna Alta, via G. B. Pontani n. 15, la Residenza Protetta è parte del complesso immobiliare che ospita anche le strutture degli ospiti autosufficienti della Residenza Comunitaria Sodalizio di San Martino.
Il complesso è ubicato nelle immediate adiacenze del centro direzionale della Città e pertanto è inserito nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio (a breve distanza dal Polo unico ospedaliero, dai centri di salute e dai centri diagnostici ambulatoriali).

## Edificio, alloggi e spazi comuni

La Residenza Protetta si compone di 50 posti letto, in camere doppie tutte dotate di idonei servizi igienici e di 3 bagni attrezzati e servizi comuni.
In essa le camere ed i luoghi comuni sono arredati con mobilio, che pur essendo conforme alle normative antincendio per strutture sanitarie, è 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 | N. posti letto | Tot. ricettività ospiti/piano |
|---|---|---|---|
| Nucleo 1° (piano 6) | 10 | 20 | 20 |
| Nucleo 2a° (piano 5) | 10 | 20 | 20 |
| Nucleo 2b° (piano 4) | 5 | 10 | 10 |
| | | | 50 |

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

La Residenza Protetta Fondazione Sodalizio di San Martino, **interamente dotata di aria condizionata**, dispone dei seguenti spazi esclusivi:

- cucina con locali accessori
- sale da pranzo
- “office” di servizio per ogni nucleo
- lavanderia, stireria e guardaroba
- ambulatorio medico e infermieristico
- palestra di fisioterapia
- spazio polivalente per attività motoria di gruppo e animazione del tempo libero

Dispone inoltre dei seguenti spazi che sono comuni a tutti gli ospiti, compresi quelli autosufficienti:

- front-office
- sale polivalenti
- uffici amministrativi
- teatro aperto al pubblico
- servizio ristorante aperto al pubblico
- bar aperto al pubblico
- biblioteca
- chiesa

Nella realizzazione e successive ristrutturazioni del complesso immobiliare dell'edificio è stata posta la massima cura nell'abbattimento delle barriere architettoniche. La Struttura è infatti dotata di numerosi ascensori (tutti i locali destinati ai non autosufficienti sono raggiungibili con almeno 2 ascensori), di corrimano, idonee pavimentazioni, illuminazione e di tutte quelle accortezze necessarie a garantire la massima mobilità all'interno della Struttura e la sua piena accessibilità.
In particolare dispone di 2 aree verdi di circa 600 mq appositamente attrezzate per ospiti non autosufficienti.

## Servizi offerti agli ospiti

Il Sodalizio di San Martino è sempre stato impegnato nell'assistenza agli anziani, tenendo presenti, non solo gli aspetti legati alle malattie croniche tipiche dell'età, ma anche gli altri aspetti che completano la persona e cioè le esigenze sociali, ambientali, culturali e di vita comunitaria. Tutte le iniziative offerte agli anziani, nel mentre tengono conto della centralità dell'utente, sono al tempo stesso volte a contrastare e, se possibile, ridurre la solitudine e l'emarginazione dalla vita quotidiana, in una società non sempre attenta ai bisogni e alle esigenze di questa non irrilevante componente demografica.
Il Sodalizio di San Martino è perfettamente inserito nel tessuto cittadino; è una Residenza aperta alla cittadinanza e costantemente partecipa a scambi culturali e iniziative socializzanti; ci sono infatti, servizi aperti all'esterno, come il ristorante e bar aperti al pubblico, il teatro che ospita continuamente compagnie teatrali locali, collegamenti quotidiani con il centro della città tramite mezzi propri.
Questa impostazione "sociale" ha sempre caratterizzato la politica dell'accoglienza ed è rimasta tale anche quando, nel 2005, è stata istituita la Residenza Protetta. Questo nuovo setting assistenziale è stato creato per far fronte alle mutevoli condizioni cliniche e assistenziali degli anziani con elevati livelli di assistenza, prevedendo personale dedicato e formato costantemente, l'inserimento di nuove figure professionali, l'individuazione di spazi comuni per svolgere specifiche attività ludico-ricreative e psicostimolanti oltre che socializzanti.
A tutt'oggi, i servizi erogati in convenzione comprendono:

- Assistenza specialistica geriatrica
- Assistenza del Medico di Medicina Generale (MMG)
- Assistenza infermieristica

- Assistenza tutelare
- Fisioterapia individuale e attività motoria di gruppo
- Servizio di podologia
- Attività di animazione e occupazione del tempo libero
- Musicoterapia e animazione musicale
- Assistenza sociale
- Assistenza spirituale

A completamento di quanto sopra riportato, il servizio reso da Medici specialisti volontari che, in appositi ambulatori della Residenza Protetta, mettono la loro competenza a disposizione degli anziani che ne facessero richiesta.

## Il lavoro d'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 diverso, possiamo effettuare una corretta valutazione della condizione psicofisica e sociale e programmare i migliori interventi assistenziali possibili.

La complessità esige, quindi che, 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.
L'équipe multidisciplinare è la dimensione nuova all'interno della quale avviene il confronto delle diverse valutazioni effettuate dalle molteplici figure professionali, attuate secondo una metodologia geriatrica multi-dimensionale.
L'èquipe multidisciplinare del Sodalizio di San Martino è formata dal MMG, dal Geriatra (con funzione di coordinamento), dall'Infermiere, dall'Assistente Sociale, dall'O.S.S., dal Fisioterapista, dal Podologo, dal referente del Servizio di animazione, dal Coordinatore. Alla riunione dell'équipe possono tuttavia partecipare anche figure esterne, quali medici specialisti di settore, 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 validato a livello internazionale e permette di esplorare 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 indicazioni per la 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 l'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 necessità: l'équipe rivaluta le condizioni dell'anziano ogni qual volta si verifichi un cambiamento repentino dello stato clinico-funzionale internamente alla Residenza, oppure 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 le 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 questa 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, pertanto, uno degli strumenti utili per il confronto tra i risultati attesi e quelli ottenuti. Questa valutazione rappresenta la base del Miglioramento Continuo della Qualità, in primis delle prestazioni assistenziali erogate.

## Équipe medica

All'interno della Residenza opera un'équipe medica costituita dal Direttore Sanitario, specialista in Geriatria e Gerontologia, dai Medici di Medicina Generale che operano all'interno, da Medici che sono annoverati tra i confratelli.
L'équipe medica si riunisce ogni settimana e secondo un programma prestabilito all'interno dell'équipe multidisciplinare, per discutere i singoli casi.

## Assistenza primaria

L'assistenza primaria agli anziani ospiti della Residenza Protetta viene assicurata dai Medici di Medicina Generale secondo quanto previsto per legge.
Il Medico di Medicina Generale 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 dei diritti degli ospiti.
Il Medico di Medicina Generale viene coinvolto e dà il suo contributo nell'équipe medica, per la parte di competenza, e all'interno dell'équipe multidisciplinare ogni qual volta si discute un caso clinico e si deve formulare un PAI.
Il Medico di Medicina Generale collabora con lo specialista Geriatra nella definizione 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 due Assistenti responsabili e due Coordinatori 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.

## Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata da Infermieri professionali con la supervisione di un Infermiere Coordinatore secondo 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 la prevenzione e la stabilizzazione clinica.

## Assistenza specialistica geriatrica

La presenza dello specialista Geriatra assicura che l'impostazione metodologica assistenziale sia corretta per promuovere gli interventi di diagnosi, prevenzione e cura degli anziani residenti e quindi per migliorarne la 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 VAOR), coordina l'équipe 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, Psicomotricista, 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 neuro-psicologiche);

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

## Podologia

Anche l'attenzione alla condizione dei piedi è un momento di ricerca del benessere psicofisico dell'anziano. Il podologo fa parte dell'équipe multidisciplinare, rispondendo anch'esso ai criteri della Valutazione multidimensionale.

## Assistenza sociale

Il Servizio di Assistenza Sociale intrattiene rapporti con le istituzioni che operano sul territorio nell'ambito dell'area anziani non autosufficienti.
Il Servizio di Assistenza Sociale è il punto di riferimento per problematiche socio-assistenziali relative al soggiorno degli ospiti, per i familiari, per promuove iniziative atte ad agevolare la partecipazione degli ospiti alla gestione della vita della Residenza e per svolgere un'azione promozionale favorente il più completo inserimento della Residenza nella vita della città. L'Assistente sociale è responsabile interno dell'attività svolta dal Servizio di Animazione e occupazione del tempo libero; inoltre, contribuisce a creare e mantenere il confronto continuo con tutti gli utenti, ospiti e familiari, anche grazie a strumenti *ad hoc* come la customer satisfaction.

## Attività di animazione del tempo libero

Il servizio si propone di contribuire alla prevenzione del decadimento psico-fisico dell'ospite ed al 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

È attuato un intervento da parte dell'Assistente 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. L'attività religiosa per gli ospiti che desiderano fruirne, si articola nei seguenti momenti:

- Ore 16.30 Santa Messa (il sabato)
- Ore 16.30 Rosario (tutti i giorni)
- Assistenza religiosa a coloro che lo richiedono

La Messa viene celebrata all'interno della Residenza nella apposita Cappella e mensilmente nella Residenza Protetta. Altri momenti di attività religiosa sono realizzati in particolari occasioni e festività.

## Altri servizi

La Residenza Protetta, oltre a quelli sopra descritti, eroga, compresi nella retta, i seguenti servizi:

### Ristorazione

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione e serviti nelle apposite sale da pranzo salvo casi particolari. Il pranzo e la cena sono costituiti da un primo (a scelta tra due), un secondo (a scelta tra due), un contorno (a scelta tra due per il pranzo), pane, frutta e bevande.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

| | |
|---|---|
| Colazione | dalle ore 8.30 |
| Pranzo | dalle ore 12.00 |
| Merenda | dalle ore 16.00 |
| Cena | dalle ore 18.00 |

La Residenza ha disposto un menù stagionale, articolato in settimane, con la consulenza di un dietista. Il menù settimanale è reso pubblico mediante affissione all'esterno della sala pranzo.
Vengono predisposte diete speciali per gli ospiti con particolari patologie che ne richiedano 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 esterno.
La pulizia e la disinfezione degli ambienti personali e comuni 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 cassettiera) nella propria camera.
Per quanto concerne la biancheria da letto (lenzuola, federe, traverse) il servizio è garantito con ritiro settimanale da una ditta appaltatrice esterna.

## Parrucchiere

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

### Biblioteca

All'interno della Residenza è disponibile una biblioteca con oltre 4.000 volumi, aperta settimanalmente, gestita da ospiti volontari.
Ogni giorno la Residenza acquista quotidiani ad uso degli ospiti.
Inoltre nei luoghi comuni sono sempre disponibili appositi giornali d'informazione locale e nazionale.

### Servizio bar

È disponibile il bar del Ristorante San Martino nell'orario di apertura al pubblico, oltre a servizi di bevande calde e snack self-service a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori.

## Partecipazione

L'ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Struttura assistenziale, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari.
Viene garantita sempre la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

## Volontariato

La Residenza, in conformità alle finalità statutarie della Fondazione, promuove e favorisce l'attività di volontariato.
All'interno della Struttura esiste una significativa presenza di volontari della Cooperativa Auser, dell'associazione Croce Rossa Italiana oltre a personale medico specializzato.

# Organismi Rappresentativi e rapporti con i sindacati

La Fondazione Sodalizio di San Martino mantiene costanti relazioni con le Rappresentanze Sindacali costituite dai lavoratori dipendenti per l'applicazione del contratto e la valorizzazione delle risorse umane.
La Residenza mantiene altresì rapporti con i Sindacati dei Pensionati al fine di agevolare i propri ospiti nell'assolvimento delle varie incombenze di natura fiscale e amministrativa, promuovere l'organizzazione di eventi d'informazione, feste etc., accogliendo eventuali suggerimenti sulla qualità dei servizi offerti.

# Corrispettivo di ospitalità

Il corrispettivo giornaliero dovuto dagli ospiti della Residenza Protetta di Euro 87.20 è stato fissato dalla Regione Umbria con deliberazione n° 184 del 2009.
Tale tariffa viene applicata alle Residenze Protette che hanno ottenuto l'autorizzazione alla gestione e di norma, per effetto del successivo convenzionamento con l'USL competente per territorio, il corrispettivo, come sopra fissato, viene così suddiviso:

- Euro **43.60** per quota sanitaria a carico dell'USL (50%)
- Euro **43.60** per quota a carico dell'ospite della Residenza Protetta.

Nel caso che l'ospite non riesca autonomamente, o con l'aiuto dei parenti, a coprire quanto da lui dovuto, la normativa prevede l'intervento del Comune di appartenenza, che è tenuto ad erogare un **contributo sociale** tale da lasciare all'ospite una **quota mensile personale di disponibilità** per tutte le proprie piccole spese.

# L'ospite anziano e i suoi diritti

## Tutela degli ospiti

Al fine di assicurare la piena tutela dei diritti agli anziani residenti, è previsto e consentito dalle procedure dell'Ente che tutti gli ospiti ed i loro familiari possano esprimere un parere sui vari aspetti che definiscono il rapporto con tutto lo staff operante all'interno della Residenza; inoltre, c'è la possibilità di rivolgere anche suggerimenti atti a migliorare la qualità dei servizi offerti o presentare reclami su eventuali disservizi che si possano verificare.
I suggerimenti e i reclami possono essere rivolti verbalmente all'Assistente Sociale, al Capo Ufficio Amministrativo della Residenza o al Direttore Amministrativo, oppure essere inoltrati su apposito modulo previsto dalla procedura operativa alla Direzione della Residenza.
Il modulo è presente, disponibile e facilmente fruibile nel punto di raccolta dei reclami e suggerimenti.
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'integrazione degli ospiti e dei loro familiari nella definizione delle strategie assistenziali da adottare.

## Trattamento dei dati personali e tutela della privacy

Il Decreto Legislativo n° 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.
Pertanto la Residenza garantisce che il trattamento dei dati personali dell'ospite è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché di tutela della riservatezza e del diritto alla privacy dell'ospite medesimo.

# Valutazione del Servizio Assistenziale

Come riportato a proposito della "Tutela degli ospiti", la Fondazione 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 a tutti gli ospiti e 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 ed 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 all'Alta Direzione. Ma l'aspetto più pregnante e che fa riferimento al Sistema Qualità è la discussione dei risultati emersi proprio con gli ospiti ed 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 dell'Ente 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 Fondazione 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 Fondazione 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 ed attenzione alle esigenze degli ospiti e ai loro bisogni emergenti, una flessibilità organizzativa e funzionale, per meglio adattare gli interventi e operare un controllo sulle prestazioni erogate e sui risultati ottenuti dalle varie attività assistenziali.

La corretta applicazione del SGQ ha portato nel novembre 2016 al rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale da parte della Regione Umbria.
In rapporto ai principi ispiratori della Politica della Qualità, la Fondazione 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:
  il recupero o il mantenimento ed il miglioramento delle capacità funzionali residue, l'individuazione ed il trattamento di tutti gli eventi patologici, la cura di eventuali riacutizzazioni, la continuità degli interventi in situazioni critiche (con o senza il ricorso ai servizi territoriali di urgenza ed emergenza), 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), il mantenimento ed il miglioramento, laddove esistono, delle relazioni familiari, parentali e amicali.
- l'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di me-todologie assistenziali di 3° generazione (VAOR – 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 Individuali, predisposti da idonea équipe multiprofessionale.

Queste modalità operative, con cui l'Ente ha scelto di perseguire gli obiettivi, sono rispondenti 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, analisi dei risultati ottenuti ed eventuali azioni correttive, che reinnescano il ciclo e mantengono sempre attivo il percorso della qualità.
Con la costante attenzione verso questa metodologia operativa, la Fondazione non solo eroga servizi di qualità ed attua una buona 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 nel territorio di riferimento.
In tal modo, 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) diventerà il vero fattore diversificante e qualificante nell'ambito di un settore, quello assistenziale, in costante crescita e sviluppo.

# Appendice

## Informazioni utili

### Residenza Protetta Sodalizio di San Martino

Sede legale e amm.va: Via G. B. Pontani, 15 - 06128 Perugia
Segreteria Amministrativa: tel. 075.5011165
Ufficio Amministrativo: tel. 075.5008289
Residenza Protetta: tel. 075.5005598

### Presidente

Dott. Alfredo Arioti Branciforti

### Direttore Amministrativo e della Residenza Comunitaria

Dott. Mario Giordano

### Servizio Amministrativo della Residenza

Centralino (con interni)
tel. 075.5008289 fax: 075.5057996
www.sodaliziosanmartino.it
info@sodaliziosanmartino.it
sodaliziosanmartino@pec.it
apertura al pubblico: dal lunedì al sabato (08.30-11.30)

### Ufficio Amministrativo

Dott.ssa Chiara Fiorucci
Dott.ssa Maria Cristina Ciurnella

### Segreteria Amministrativa

Sig.ra Francesca Fruttini
Sig.ra Alessia Stefanini

## Ufficio Contabilità e Personale

Rag. Paolo Giammarioli
Dott.ssa Elena Angelella

## Direttore Sanitario della Residenza

Dott. Giuseppe Menculini
(Medico Specialista in Geriatria e Gerontologia)

Orario: Lunedì (8.30-13.30)
Martedì (15.00-18.00)
Mercoledì (9.00 -14.00)
Giovedì (15.00-18.00)
Venerdì (9.00-14.00)

## Fisioterapia ed attività motoria di gruppo

Dott. Alessandro Pagnotta (Fisioterapista)

Orario: Lunedì (8.30-13.00)
Martedì (8.30-13.00)
Mercoledì (8.30-13.00; 15.00-18.00)
Giovedì (8.30-13.00)
Venerdì (8.30-13.00)
Sabato (8.30-13.00)

## Assistente Sociale

Dott.ssa Lorenza Zampolini

## Infermiere coordinatore

Dott. Antony Maddaloni

## Infermieri

Dott.ssa Catia Passeri
Dott.ssa Daniela Ristic
Dott. Manuel Maggiulli
Dott.ssa Paola Sereni

## Assistenti Coordinatori O.S.S.

Sig.ra Annarella Ostili
Sig.ra Paola Pastorelli

## Assistenti Responsabili O.S.S.

Sig.ra Cristina Orselli
Sig.ra Raffaela Boncini

## Servizio di Animazione del tempo libero

Cooperativa Nuova Dimensione

Orario: Lunedì (10.00-12.00/17.00-19.00)
Martedì (10.00-12.00/16.00-18.00)
Mercoledì (10.00-12.00/16.00-18.00)
Giovedì (10.00-12.00/16.00-18.00)
Venerdì (10.00-12.00/16.00-18.00
Sabato (10.00-12.00)

## Attività musicale

Sig.ra Michela Seppoloni
Sig. Maurizio Vignaroli

## Attività di Volontariato

Medici specialisti
Cooperativa Auser
Croce Rossa Italiana

# Indice


**Presentazione del documento** p. 3

**Presentazione delle Residenze per anziani del Sodalizio di San Martino** 5

Cenni storici 5
Finalità 6
Organi Istituzionali ed Uffici 7
Strutture per anziani del Sodalizio di San Martino 8

**Residenza Protetta. Risorse umane e modalità di accesso** 9

Risorse umane 9
Modalità di accesso al servizio 10
Livelli di assistenza garantiti 11

**La Residenza Protetta Sodalizio di San Martino: struttura e servizi** 12

Dove trovarci 12
Edificio, alloggi e spazi comuni 12
Servizi offerti agli ospiti 14
Il lavoro di équipe multidisciplinare 15
Progetto assistenziale individualizzato (PAI) 17
Équipe medica 18
Assistenza primaria 18
Assistenza tutelare 19
Assistenza infermieristica 19
Assistenza specialistica geriatrica 20
Riabilitazione 20
Podologia 21
Assistenza sociale 21
Attività di animazione del tempo libero 21
Sostegno psicologico 22

Assistenza religiosa 22
Altri servizi 22
Partecipazione 25
Volontariato 25
Organismi Rappresentativi e rapporti con i Sindacati 26

**Corrispettivo di ospitalità 27**

**L'ospite anziano e i suoi diritti 29**

Tutela degli ospiti 29
Trattamento dei dati personali e tutela della privacy 29
Valutazione del servizio assistenziale 30

**Miglioramento continuo della qualità 31**

**Appendice 33**

Informazioni utili 33

La Carta dei servizi è stata curata dalla Dott.ssa Chiara Fiorucci, Ufficio Amministrativo della Residenza Comunitaria.

Hanno collaborato alla stesura della quarta edizione:

Dott.ssa Maria Cristina Ciurnella, Istruttore tecnico Amministrativo; Dott. Mario Giordano, Direttore Amministrativo e della Residenza Comunitaria; Dott. Giuseppe Menculini, Medico Specialista in Geriatria e Gerontologia; Dott.ssa Lorenza Zampolini, Assistente Sociale.

Finito di stampare nel mese di Novembre 2017
*Tipografia Printì-Manocalzati* - Avellino
per conto di Guerra Edizioni Edel srl - Perugia