

Fondazione

Sodalità di San Martino

Residenza Protetta



1574

Carta dei Servizi

Perugia



*Lasciatemi invecchiare con amore e
diventare anziano così come
avviene per tante cose belle.
L'avorio e l'oro, i merletti e la seta
non vogliono essere nuovi;
nelle vecchie querce c'è tanta potenza e nelle
vecchie strade tanto fascino e colore.*
Harle Wilson Baker

Sesta Edizione
Luglio 2023

www.sodaliziosanmartino.it



Presentazione del documento

Nella continuità secolare della sua attività assistenziale e nell'evidenza della sua evoluzione, la *Fondazione Sodalizio di San Martino* pubblica e divulga la sesta 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 "Per la disciplina dei rapporti tra azienda U.S.L. Umbria 1 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, successivamente prorogato con delibera nr. 0001002 sino al 30 giugno 2023.

La *Carta dei Servizi*, arrivata alla sesta 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 della Fondazione “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. La Fondazione 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 età¹. 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'apposita struttura denominata "Residenza Protetta" al duplice scopo di garantire un'assistenza socio-sanitaria adeguata agli ospiti precedentemente alloggiati nei mini-appartamenti 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. Di recente è stata prevista anche, per un numero limitato di posti di Residenza Protetta, la possibilità di ingresso a libero mercato.



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. Alberto Bellocchi (Vice - Presidente)

Dott. Ing. Paolo Anderlini

Dott. Andrea Arcelli

Prof. Fulvio Bussani

Dott. Alfredo Gallina

Dott. Daniele Lupattelli

Dott.ssa Fiammetta Marchionni

Dott. Simone Tomassini

Revisori dei Conti

Prof. Gianfranco Cavazzoni

Dott. Andrea Pedetta

Dott. Marco Sambuco

Visitatori dei Beni

Ing. Vincenzo Mennella

Prof. Giancarlo Costagliola

Dott. Luciano Vannucci

Servizi e uffici

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

- **RESIDENZA SENIOR:** “Residenza Comunitaria”

Struttura socio assistenziale per persone anziane autosufficienti, autorizzata con atto del comune di Perugia del 28.02.2017 n. 372, 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 28.02.2017 n. 371, posta in via Pontani 3/C in cui normalmente risiedono 50 persone.

- **RESIDENZA PROTETTA**

La Residenza Protetta è una struttura residenziale con un’elevato livello d’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. La Struttura è posta in via Pontani 15, è costituita da 25 camere e dà ospitalità a 50 anziani.





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. 51 unità così articolate:

Figure professionali della Residenza Protetta	
Addetto alle manutenzioni *	n. 02
Addetti alla stireria/lavanderia	n. 03
Assistente sociale *	n. 02
Infermieri	n. 07
Fisioterapista	n. 01
Parrucchiera	n. 01
Animatore/coordinatore *	n. 01
Animatori *	n. 02
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. 23
Direttore della Residenza *	n. 01
Impiegati amministrativi *	n. 02
Geriatra/ Responsabile Sanitario *	n. 01
TOTALE	n. 51

Tabella n. 1 – Personale al 30/06/2023

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



Criteri di eleggibilità, modalità di accesso e gestione liste di attesa

Nella Residenza Protetta possono essere accolte persone anziane ultrasessantacinquenni, per le quali sussistono i sottoelencati criteri di eleggibilità:

1. perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana;
2. condizioni sanitarie caratterizzate da comorbidità e rischio di instabilità clinica, tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;
3. condizioni socio ambientali che non consentono la permanenza al domicilio, sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
4. condizioni cliniche che non consentono un adeguato trattamento a domicilio o il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute o infine l'accoglienza in strutture residenziali a carattere sociale;
5. necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

Per i posti in convenzione, la Residenza Protetta può accogliere anche persone assimilabili per livello di non autosufficienza, secondo quanto previsto dalla Convenzione con l'Azienda USL Umbria 1.

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

- a) dall'interno: 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. Nella maggior parte di questi casi si procede anche ad attivare la competente U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) dell'Azienda USL Umbria 1.
- b) per i posti convenzionati è necessario rivolgersi al servizio sociale del distretto socio-sanitario in cui l'anziano risiede.

Le modalità previste sono:

- l'UVM (Unità Valutazione Multidisciplinare), dopo la valutazio-





ne socio-sanitaria comunica il punteggio ottenuto dall'anziano al Distretto del perugino che provvederà a compilare la graduatoria degli aventi diritto;

- il servizio sociale della struttura comunica al Distretto la disponibilità del posto all'interno della Residenza Protetta e acquisisce dal distretto stesso i dati del candidato ospite;
- l'équipe socio-sanitaria della Residenza Protetta valuta, nel rispetto dei criteri di eleggibilità, le condizioni dell'aspirante ospite per conoscerne i bisogni, il grado di non autosufficienza e la rete familiare di supporto;
- una volta valutata la compatibilità del nuovo ospite alla struttura, previo accordo con i familiari, il servizio sociale dà comunicazione della data di ingresso agli uffici territoriali che provvedono ad inviare l'autorizzazione.

c) dall'esterno a libero mercato:

- l'ufficio degli assistenti sociali acquisisce tramite mail le manifestazioni di disponibilità all'ingresso in Residenza Protetta in forma privata;
- in caso di disponibilità di posto si procede alla convocazione del richiedente per verificare il mantenimento dell'interesse;
- si organizza l'équipe per la visita del pre-ingresso nella quale si stabilirà anche la data di inserimento.
- in caso di richieste superiori al numero dei posti disponibili si procede a stilare una graduatoria secondo l'ordine temporale della richiesta. Chiunque può chiedere informazione alla Direzione al fine di avere dettagli in merito a quante persone sono presenti in lista di attesa e al collocamento del richiedente.

d) nel caso in cui un anziano autosufficiente, già ospite delle Residenze Senior, dovesse trovarsi momentaneamente in condizioni di non autosufficienza, in seguito a 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, con conseguente rientro dell'anziano nel proprio alloggio, oppure, in caso di peggioramento, fino alla valutazione U. V.M. distrettuale per il definitivo ingresso in Residenza Protetta.





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.

In tempo di pandemia, a prescindere dalle modalità sopra riportate, l'inserimento di nuovi ospiti in Residenza Protetta ha subito alcune modifiche relativamente a particolari fasi della procedura di ingresso.





La Residenza Protetta Sodalizio di San Martino: strutture 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 la struttura degli ospiti autosufficienti della Residenza Comunitaria Sodalizio di San Martino.

Il complesso è ubicato nelle immediate adiacenze del centro direzionale della Città e ben inserito nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio (a breve distanza dal Polo unico ospedaliero, dai centri di salute distrettuali 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 e 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 della “Fondazione Sodalizio di San Martino”, è dotata di aria condizionata e 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
- 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 2 ascensori), di corrimano, di idonee pavimentazioni e illuminazione e di tutte quelle accortezze necessarie a garantire la massima accessibilità dei vari spazi.

In particolare dispone di 2 aree verdi di circa 600 mq appositamente attrezzate per ospiti non autosufficienti.

Servizi offerti agli ospiti

La Fondazione "Sodalizio di San Martino" è sempre stata impegnata 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 tengono conto della centralità dell'utente e sono volte se possibile, a contrastare o a 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.





La Residenza Protetta del “Sodalizio di San Martino” è perfettamente inserita nel tessuto cittadino, è aperta alla cittadinanza e costantemente partecipa a scambi culturali e iniziative socializzanti; ci sono infatti, servizi aperti all'esterno, come il ristorante, 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 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
- attività di animazione e occupazione del tempo libero
- musicoterapia e animazione musicale
- assistenza sociale
- assistenza spirituale





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

- servizio podologico
- di supporto psicologico
- visite mediche e/o indagini diagnostiche strumentali specialistiche

Tali prestazioni, se onerose, sono a totale carico dell'ospite.

Nel caso di cluster di positività interni alla Residenza Protetta, dovendo la Fondazione rispettare le disposizioni per il contrasto alla diffusione e per la prevenzione del contagio da SARS-CoV-2, i servizi erogati agli ospiti potranno subire delle modifiche nella loro programmazione; tale modifica riguarderà sostanzialmente tutti i servizi "non indispensabili", quali il Servizio di Animazione e Occupazione del tempo libero nelle sue diverse articolazioni e il Servizio di Animazione musicale e di Musicoterapia. Rimanendo, poi, la struttura chiusa verso l'esterno,



saranno vietate le uscite e l'organizzazione di iniziative socializzanti al di fuori della Residenza.

Relativamente alle visite dei familiari, ferme restando le normative vigenti, la Direzione sanitaria valuterà, insieme all'Assistente sociale della Fondazione, le modalità, alternative alle visite in presenza, attraverso cui far incontrare gli anziani con i loro familiari (chiamate telefoniche, videochiamate, collegamenti Skype).

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 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 figure professionali, attuate secondo una metodologia geriatrica multidimensionale.

L'équipe 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 referente del Servizio di Animazione, dal Coordinatore O.S.S. Alla riunione dell'équipe possono tuttavia partecipare 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 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 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 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 Specialisti che sono annoverati tra i confratelli.

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 tre 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. 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.





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'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 neuropsicologiche);

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.





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 promuovere 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.





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 11.30
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.

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti

Per accertamenti e/o visite specialistiche la struttura organizza il trasporto per l'anziano qualora i familiari non siano in grado di provvedere autonomamente.





Biblioteca

All'interno della Residenza è disponibile una biblioteca con oltre 4.000 volumi. Inoltre, nei luoghi comuni sono sempre disponibili libri ed apposite riviste d'informazione locale e nazionale.

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 interno e di ditte esterne. Le ditte esterne sono incaricate di curare le attrezzature più importanti, il gruppo elettrogeno, l'impianto antincendio ecc. Gli addetti interni, si occupano, invece della risoluzione di tutti piccoli problemi quotidiani degli ospiti.

Partecipazione

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.





Volontariato

La Residenza Protetta, in conformità alle finalità statutarie della Fondazione, promuove e favorisce l'attività di volontariato.

I volontari presenti all'interno della Struttura sono organizzati (Associazione Auser), oppure rappresentati da professionisti medici specializzati.

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 99,45 è stato fissato dalla Regione dell'Umbria con D.G.R. n° 268 del 23 Marzo 2022.

Tale tariffa viene applicata dalle Residenze Protette che hanno ottenuto l'autorizzazione alla gestione e per effetto del successivo convenzionamento con l'USL competente per territorio, il corrispettivo, come sopra fissato, viene esclusivamente per gli ospiti autorizzati così suddiviso:

- Euro **48,83** per quota sanitaria a carico dell'USL
- Euro **50,62** per quota a carico dell'Ospite della Residenza Protetta.

Nel caso in cui l'ospite, autorizzato all'ingresso dal Distretto del perugino, non sia in grado di sostenere economicamente la sua quota di retta, la normativa prevede l'intervento del Comune che attiva l'integrazione sociale diretta per la quota di competenza sulla base dell'ISEE.

Il corrispettivo previsto, ad oggi, per gli ospiti provenienti dalle strutture per autosufficienti del Sodalizio e non autorizzati dalle USL è pari a quello complessivamente fissato per gli ospiti autorizzati, ed è quindi di euro 99,45.

Il corrispettivo previsto per i posti in regime di libero mercato è fissato annualmente dal Consiglio di Amministrazione del Sodalizio ed è per l'anno 2023 pari ad euro 110,00 giornalieri.

Modalità di pagamento

L'ospite e/o i suoi familiari si impegnano al pagamento anticipato della propria quota entro il giorno 16 di ciascun mese, obbligatoriamente tramite addebito sul proprio c/c bancario e/o postale (SEPA).





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 della Fondazione 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 Protetta; 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 della Fondazione, oppure essere scritti e 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.

Nel caso di reclami da parte degli utenti, il responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità, insieme alla Direzione 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'integrazione 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 che 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.

Efficienza e efficacia

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 dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Accesso alla documentazione sanitaria

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato, dagli aventi diritto o da una persona delegata tramite via mail: info@sodaliziosanmartino.it - sodaliziosanmartino@pec.it o recandosi di persona presso gli uffici amministrativi delle Residenze per anziani.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura entro 7 giorni dalla richiesta (entro 30 giorni se sarà necessario fornire ulteriori integrazioni).





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 della Fondazione 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 e 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 nelle 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:
 - a) il recupero o il mantenimento ed 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 situazioni 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 ed il miglioramento, laddove esistono, delle relazioni familiari, parentali e amicali;







- l'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di metodologie assistenziali di 3^a 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 multiprofessionale.

Questa impostazione con cui la Fondazione 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 azioni 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 specifici per l'assistenza agli anziani.

Con la costante attenzione verso questa metodologia operativa, la Fondazione "Sodalizio di San Martino" 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.

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 pro-





fessionali 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'équipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici
 - c) **attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i:** la Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel 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/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione 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 di preparazione alimentare 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 gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative 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 ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree sono: procedure, modulistica, linee guida
- g) **programmi di formazione del personale:** da sempre la Fondazione 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.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI
Qualità del personale	100% del personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. 100% del personale sanitario ECM-relato rispetta la normativa AGENAS	Possesso dei titoli richiesti Rispetto normativa crediti ECM
Assistenza infermieristica	Garanzia di tre turni	Continuità nell'assistenza durante le 24 h
Assistenza Geriatrica	Presenza nei giorni dal lunedì al venerdì	Presenza Geriatra
Assistenza MMG	Cadenza almeno settimanale	Presenza MMG
Servizio Fisioterapico	Presenza giornaliera del fisioterapista, esclusi i festivi	Presenza Fisioterapista
Accoglienza del nuovo ospite	Effettuazione di almeno un colloquio individuale con il nuovo ospite e/o i suoi familiari	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia





FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI
Presenza in carico al momento dell'ingresso	Effettuazione valutazione nella stessa giornata per il 90% dei casi, con redazione della scheda di ingresso	Valutazione in ingresso da parte dell'equipe nell'arco della stessa giornata
Qualità dei pasti	Presenza di due scelte per i primi e secondi piatti. Presenza di menù personalizzati a seconda delle esigenze utente	Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati
Pulizia e igiene ambiente	Rispetto del piano di pulizie	Presenza di una programmazione e registrazione giornaliera delle pulizie
Manutenzione impianti/ attrezzature	>95% rispetto del piano di manutenzione	Presenza piano di manutenzione dedicato alla programmazione e registrazione degli interventi
Servizio di lavanderia	Ritiro della biancheria sporca tutti i giorni	Cadenza definita per il ritiro della biancheria sporca
Attività di animazione	Rispetto del programma di animazione oppure coinvolgimento del 60% degli ospiti nelle attività di animazione	Presenza programma di animazione
Informazione	Aggiornamento costante bacheca informativa presso la Residenza Protetta Diffusione tramite sito e in sede della carta servizi e del regolamento interno della Residenza Protetta Consegna della carta servizi al momento dell'ingresso dell'ospite nel 100% dei casi	Aggiornamento bacheca informativa presso la Residenza Protetta Diffusione carta servizi e regolamento interno Residenza Protetta Consegna della carta servizi al momento dell'ingresso dell'ospite



FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI
Cure Sanitarie e assistenza	Rispetto della pianificazione delle cure e dell'assistenza	Presenza di modelli di pianificazione/registrazione delle cure e dell'assistenza alla persona
PAI	PAI compilati ogni sei mesi per ogni ospite presente in struttura	PAI compilati periodicamente
Documentazione di origine esterna	Utilizzo scale di valutazione riconosciute a livello nazionale e/o internazionale Presenza elenco documenti di origine esterna approvato dal Direttore Sanitario	Rispetto linee guida, raccomandazioni ministeriali e protocolli
Soddisfazione utente	Somministrazione questionari di soddisfazione con cadenza annuale Almeno il 90% per valore media dell'ultimo quinquennio Inserimento giudizio emerso in sede di somministrazione annuale nel sito entro il 30 aprile dell'anno successivo	Somministrazione questionari di soddisfazione Valore di giudizi soddisfatti o molto soddisfatti /totale giudizi espressi Inserimento giudizio emerso in sede di somministrazione annuale nel sito
Suggerimenti e reclami	Definizione in carta servizi Tempi di risposta entro 15 giorni	Presenza di modalità definite di segnalazione dei reclami Tempi di risposta a reclami

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 del sistema qualità.







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
Servizio Assistenziale: tel. 075.5005598
Servizio Infermieristico: tel. 075.7828984

Presidente

Dott. Alfredo Arioti Branciforti

Direttore della Fondazione

Dott. Mario Giordano

Servizio Amministrativo delle Residenze

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 Alessia Stefanini





Ufficio Contabilità e Personale

Dott. Stefano Aquinardi
Dott.ssa Elena Angelella

Direttore Sanitario delle Residenze

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)

Assistenti Sociali

Dott.ssa Lorenza Zampolini
Dott.ssa Felicia Spiaggia

Infermiere coordinatore

Dott.ssa Paulina Rzepka



Coordinatori O.S.S.

Sig.ra Cristina Orselli
Sig.ra Raffaella Boncini

Responsabili O.S.S.

Sig.ra Simona Alunni
Sig.ra Michela Buttigli
Sig.ra Arianna Fagiani

Servizio di Animazione del tempo libero

Cooperativa Nuova Dimensione

Servizio manutenzione

Sig.ra Debora Brilli
Sig. Maurizio Chiattelli

Attività di Volontariato

Medici Specialisti
Associazione Auser



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	8
Strutture per anziani del Sodalizio di San Martino	9
Residenza Protetta. Risorse umane e modalità di accesso	10
Risorse umane	10
Criteri di eleggibilità, modalità di accesso e gestione liste di attesa	11
Livelli di assistenza garantiti	13
La Residenza Protetta Sodalizio di San Martino: struttura e servizi	14
Dove trovarci	14
Edificio, alloggi e spazi comuni	14
Servizi offerti agli ospiti	16
Il lavoro di équipe multidisciplinare	19
Progetto assistenziale individualizzato (PAI)	22
Équipe medica	22
Assistenza primaria	22
Assistenza tutelare	23
Assistenza infermieristica	23
Assistenza specialistica geriatrica	24
Riabilitazione	25
Assistenza sociale	26
Attività di animazione del tempo libero	26
Assistenza religiosa	27
Altri servizi	27




Partecipazione	29
Volontariato	30
Organismi Rappresentativi e rapporti con i Sindacati	30
Corrispettivo di ospitalità	31
L'ospite anziano e i suoi diritti	32
Tutela degli ospiti	32
Principi	32
Valutazione del servizio assistenziale	34
Miglioramento continuo della qualità	35
Impegni, programmi e standard di qualità	37
Appendice	43
Informazioni utili	43

* * *

La Carta dei servizi è stata curata dalla Dott.ssa Maria Cristina Ciur-
nella, Ufficio Amministrativo delle Residenze per anziani.

Hanno collaborato alla stesura della sesta edizione:

Dott. Mario Giordano, Direttore della Fondazione; Dott. Giuseppe
Menculini, Medico Specialista in Geriatria e Gerontologia; Dott.ssa
Lorenza Zampolini, Assistente Sociale.



Finito di stampare nel mese di Luglio 2023
da *PrintSprint* - Napoli
per conto di GLU Edizioni srls - Perugia