**Casa Vincenziana Srl**
**Impresa sociale**

# Carta dei Servizi

*Residenze protette*

## CASA VINCENZIANA G. ANDREOLI

## CASA NATIVITÀ DI MARIA

# INDICE

**Premessa**

**Mission**

**Sezione prima**

1. Presentazione
1.1 Introduzione
1.2 Cenni storici
1.3 Struttura organizzativa
1.4 Residenze per anziani non autosufficienti di Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale
1.5 Procedure di ingresso nelle residenze per anzianinon autosufficienti
1.6 Accoglienza nelle residenze per anzianinon autosufficienti
1.7 Risorse umane nelle residenze per anzianinon autosufficienti
1.8 Rapporti di convenzionamento nelle residenze per anziani non autosufficienti
1.9 Rapporti con il volontariato nelle residenze per anziani non autosufficienti

**Sezione seconda**

2. Informazioni sulle strutture per anziani non autosufficienti e sui servizi
2.1 Casa Vincenziana G.Andreoli
2.1.1 Servizi agli ospiti della Casa Vincenziana G.Andreoli
2.2 Casa Natività di Maria
2.2.1 Servizi agli ospiti della Casa Natività di Maria
2.3 Il lavoro d'equipè multidisciplinare
2.4 Assistenza tutelare ed infermieristica
2.5 Assistenza sanitaria

2.6 Riabilitazione
2.7 Assistente sociale
2.8 Attività di animazione
2.9 Assistenza spirituale
2.10 Servizio alberghiero
2.11 Servizi vari
2.12 Visitatori

**Sezione terza**

3. Impegni, programmi e standard di qualità
3.1 Adozione di un sistema gestione qualità (SGQ)
3.2 Finalità e obiettivi
3.3 Obiettivi strategici
3.4 Accreditamenti regionali
3.5 Attivazione normativa vigente sulla sicurezza in ambiente di lavoro
3.6 Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)
3.7 Attuazione normativa vigente sulla sicurezza dei dati personali
3.8 Sistema di informazione
3.9 Programmi di formazione del personale
3.10 Rilavazione del gradimento dei servizi
3.11 Servizio alberghiero

**Sezione quarta**

4. Rette

**Sezione quinta**

5. Tutela dei diritti degli ospiti

5.1 Regolamento per la tutela degli ospiti

**Sezione sesta**

6. Conclusioni

## *Premessa*

La *Carta dei Servizi* è il documento di presentazione dell'attività di una istituzione o ente sia pubblico che privato. In essa sono illustrati tutti i servizi offerti agli utenti, i tempi e gli strumenti di realizzazione nonché gli impegni volti a migliorare la qualità di erogazione dei servizi stessi.

La *Carta dei Servizi*, è inoltre volta a realizzare una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei seguenti principi fondamentali, come indicato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s.m.i.:

**EGUAGLIANZA:** i servizi e le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;

**IMPARZIALITÀ:** i servizi e le prestazioni sono erogati verso gli utenti, adottando comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;

**CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

**DIRITTO DI SCELTA:** tutti gli utenti aventi diritto alle prestazioni possano liberamente scegliere di avvalersi dei servizi del Centro;

**PARTECIPAZIONE:** gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela;

I Centri garantiscono altresì agli utenti ed ai familiari il diritto alla più alta qualità delle cure, all'accoglienza, all'informazione, alla tutela della privacy e ad eventuali reclami, in modo da garantirne **EFFICIENZA** ed **EFFICACIA.**

## *Mission*

*Vogliamo che la nostra organizzazione vari dinamicamente i propri comportamenti come un organismo che si adatti a nuove necessità .*

*La nostra mission è la presa in carico dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi, assistenziali e di accoglienza della popolazione del nostro territorio in maniera integrata, partecipata e sostenibile, finalizzata al benessere della persona e dei suoi familiari, in un contesto lavorativo ed organizzativo volto al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate ed alla qualità dell'esistenza dei nostri utenti, operatori e della comunità del nostro territorio.*

*Vogliamo essere un riferimento nella comunità per un aiuto che dia risposta a nuovi bisogni emergenti attraverso interventi riabilitativi per disabili, a ricoveri di sollievo temporanei e d'ospitalità permanente per gli anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti ed accoglienza a chi ha bisogno, focalizzando l'attenzione al mantenimento della rete dei legami familiari e con il territorio d'appartenenza ovunque sia possibile.*

*Vogliamo mettere a disposizione strutture che diano un'accoglienza familiare, gentile e ospitale dove trovare professionalità e competenze specifiche nella riabilitazione, nella rieducazione psico-fisica e nell'assistenza.*

*Il rispetto della dignità umana, la cura della persona in ogni suo aspetto (età, stato di salute, stato sociale e familiare) è il centro della nostra attività. Tutto ciò si sviluppa in una molteplicità di aspetti che si concretizzano in quelli dell'umanità e qualità dell'assistenza, ma anche in quelli della cura degli spazi e degli ambienti.*

# *Sezione prima*

## *1. PRESENTAZIONE*

### *1.1. Introduzione*

La Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale con sede in San Venanzo (TR), Via Marconi n.9, è operativa sul territorio della Media Valle del Tevere e di Orvieto con due Residenze Protette, ***Casa Vincenziana G. Andreoli*** in Via Marconi 9 San Venanzo (Tr) e ***Casa Natività di Maria*** in Frazione Morrano Orvieto (Tr) per anziani non autosufficienti ed un gruppo appartamento di n. 8 posti letto denominato Casa Natività di Maria nella stessa struttura che ospita la residenza protetta in Morrano di Orvieto (Tr). Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale gestisce, inoltre, un centro diurno e ambulatoriale per minori disabili e adulti per continuità denominato ***Il Girasole*** in frazione Morrano – Orvieto (Tr). La società gestisce altresì un centro d'accoglienza per cittadini stranieri richiedenti asilo politico nella sede di Orvieto – Sugano denominato ***Centro Villanova Don Bosco*** e nelle 2 sedi dislocate nel Comune di San Venanzo (Tr), rispettivamente nelle frazioni di Civitella dei Conti e Rotecastello.

### *1.2 Cenni storici*

Tutto ha inizio negli anni 90' con la donazione di un immobile alla Parrocchia di S. Venanzio Martire, ubicato nel centro del paese di San Venanzo, da parte della proprietaria Sig.ra Giuliana Andreoli.
Per volontà dei Sacerdoti Don Ruggero Iorio e Don Giuseppe Petrangeli, parroci pro-tempore, l'immobile fu ristrutturato con la precisa volontà di realizzarne un centro residenziale per anziani.
Agli inizi degli anni 2000 alla struttura originaria fu annesso un ulteriore immobile che consentì l'ampliamento della struttura originaria e l'adeguamento a quanto previsto dalle normative in materia di residenze socio sanitarie per non autosufficienti.

Con Delibera n. 7655 del 09/09/2005 la Regione Umbria ha autorizzato l'ente parrocchiale Casa Vincenziana G. Andreoli alla gestione di 21 posti per non autosufficienti in regime di convenzione ASL.
Come si può evincere dalla stessa denominazione la Casa Vincenziana G. Andreoli si ispirò all'opera di San Vincenzo de' Paoli, Sacerdote francese del 600 noto per la sua completa dedizione ai poveri e fondatore degli ordini religiosi Vincenziani. *Caritas Christi Urget Nos* (2 cor. 5,14): l'amore di Cristo ci spinge, cioè ci impone di essere attenti a riconoscere le necessità e i bisogni dell'altro e darne adeguata risposta nel rispetto della dignità umana, mettendo al centro il valore sacro della vita. La cura della persona è il centro della nostra attività. Tutto ciò si sviluppa in una molteplicità di aspetti che si concretizzano in quelli dell'umanità e qualità dell'assistenza socio-sanitaria, ma anche in quelli della cura degli spazi e ambienti. La casa rispetta anche nel suo arredo un clima familiare e ricostruisce angoli che richiamano,

attraverso mobili, utensili ecc., memorie di tempi vissuti (la cucina della nonna, vetrine con vecchi servizi di porcellane, collezioni in esposizione). Questo a rafforzare l'idea che la Casa Vincenziana G.Andreoli non è solo un centro che eroga unilateralmente servizi socio-assistenziali, ma si propone come compagna di un cammino di ricordi e di presente da fare insieme ai nonni, alle famiglie, agli operatori ed ai volontari.

Nel 1999 l'ente parrocchiale Casa Vincenziana G. Andreoli estese la propria attività con l'apertura del Centro Operativo Casa Natività di Maria. Ubicata nel paese di Morrano, piccola frazione del Comune di Orvieto nacque come residenza per accogliere anziani e persone in difficoltà.
La struttura è frutto di una pionieristica ed originale collaborazione tra pubblico e privato. La proprietà dell'immobile è, infatti, dell'ATER di Terni (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) che ha realizzato i lavori su un progetto concordemente elaborato dai propri tecnici e dalla direzione della struttura. Tutto questo a testimoniare la positività di sinergie che si incontrano impegnandosi al raggiungimento di un obiettivo comune, in questo caso di tipo socio-sanitario.
Il Centro avvia la propria attività con un'autorizzazione comunale per la gestione di 20 posti di accoglienza per anziani autosufficienti e con la delibera della Regione Umbria n. 1335 del 27/02/2004 per n. 26 posti letto come residenza protetta per anziani non autosufficienti.
Lo spirito con cui opera Casa Natività di Maria richiama sicuramente quello della Casa Vincenziana G. Andreoli di San Venanzo e si esprime

in una molteplicità di aspetti tra i quali di particolare interesse è quello strutturale.
La Casa ha la peculiarità di essere costruita secondo una logica di apertura al mondo esterno. La "piazza", ovvero l'ampia terrazza su cui si affacciano le camere adibite a residenza protetta è il luogo di incontro fra gli ospiti e le altre persone (operatori, volontari, familiari, paesani ed amici).
Questo a rafforzare l'idea che la Casa Natività di Maria, intesa nel suo più ampio concetto, vuole essere per i "nonni" (termine con cui vengono chiamati gli ospiti) la compagna di una fase del cammino della loro vita da non percorrere in solitudine. Tale cammino fatto di ricordi e di presente trova il suo culmine, quindi la sua continuità, nello scambio e nell'integrazione costante con il vicino centro riabilitativo per minori "Il Girasole" dove le figure anziano e bambino ricostruiscono il ciclo completo della vita.

Dal 1 Gennaio 2017 a seguito dell'atto di comodato d'azienda stipulato in data 14.10.2016 registrato a Perugia in data 07.11.2016 al n. 23897 l'ente parrocchiale " Casa Vincenziana G.Andreoli " voltura alla società Casa Vincenziana s.r.l. Impresa Sociale la gestione di entrambe le residenze per anziani : Casa Vincenziana G. Andreoli in San Venanzo (TR) e Casa Natività di Maria in Morrano - Orvieto (TR) e del centro Il Girasole. Nello stesso anno viene autorizzato dal Comune di Orvieto il Gruppo Appartamento per n. 8 posti letto per anziani autosufficienti nella struttura che ospita la residenza protetta Casa Natività di Maria e che va a sostituire la precedente residenza comunitaria di n. 26 posti in parte trasformati in posti di residenza

protetta per anziani non autosufficienti cosi da completare il nucleo definitivo di 40 posti letto.

### *1.3 Struttura organizzativa*

❖ **Consiglio di Amministrazione**:

La Casa Vincenziana s.r.l. Impresa Sociale è iscritta alla C.C.I.A.A. di Terni in data 14/12/2015 n. REA TR 106882 ed ha n. 2 amministratori con poteri disgiunti:
Rag. Valentina Cencioni – Dott. Alfredo Serena
Revisore contabile è il Dott. Paolo Brunelli

❖ **La Direzione Sanitaria delle residenze per anziani**

La Direzione Sanitaria delle residenze protette Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria è affidata al Dr. Mario Cavagnaro

### *1.4 Residenze per anziani non autosufficienti della Casa Vincenziana s.r.l. Impresa Sociale*

Le Residenze Protette Casa Vincenziana G.Andreoli e Casa Natività di Maria accolgono e assistono anziani non autosufficienti (l'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce i 65 anni come

età di passaggio alla condizione di "anziano") che necessitano di:

- trattamenti di lungoassistenza per patologie cronicizzate;
- trattamenti di recupero e mantenimento funzionale per contenerne il decadimento;
- assistenza tutelare ed aiuto alla persona.

Anziani che hanno perduto la propria autonomia nelle attività della vita quotidiana e con patologie, situazioni di comorbità o di rischio d'instabilità clinica, che pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi richiedono un livello medio di assistenza sanitaria ( non cure intensive ospedaliere ) ed un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera che non può essere erogata a domicilio per condizioni cliniche, sociali e abitative.

❖ ***Casa Vincenziana G. Andreoli in San Venanzo (Tr) in Via G.Marconi 9*** per un numero di 20 posti letto autorizzati con Determinazioni Dirigenziali della Regione Umbria n. 258 del 18-01-2017 e n. 7114 del 09/07/2018 in convenzione con la USL 1

❖ ***Casa Natività di Maria in Orvieto (Tr) Fraz. Morrano 66/B*** per un numero di 40 posti letto con Determinazioni Dirigenziali della Regione Umbria n. 258 del 18/01/2017 e n. 7114 del 09/07/2018 in convenzione con la USL 2.

### *1.5 Procedure di ingresso nelle residenze per anziani non autosufficienti*

L'interessato/a e/o persona che lo rappresenta prende contatto con la struttura direttamente o tramite i servizi sociali del Comune e/o della ASL.
In questo secondo caso l'iter procedurale prevede che l'interessato o la persona che lo rappresenta inoltri la richiesta al servizio sociale del distretto del territorio di residenza a cui seguirà la valutazione UVM e in caso d'idoneità, il collocamento nella graduatoria del distretto.
Questo iter non vede coinvolta la struttura, è seguito direttamente dall'interessato o la persona che lo rappresenta ed il distretto sanitario.
La struttura viene coinvolta solo nel momento in cui viene autorizzato l'ingresso a seguito di disponibilità di posti letto.
In ragione dell'operatività delle convenzioni con le USL della Regione la retta degli ospiti, previa autorizzazione dell'azienda sanitaria, viene ripartita per il 50% a carico del S.S.N. e il restante 50% carico dell'ospite.
Il beneficio dell'integrazione della retta potrà avvenire solo dopo atto ufficiale d'autorizzazione a firma del responsabile del distretto sanitario che indicherà la data dell'ingresso.
La procedura di richiesta della convenzione si attiva da parte dell'interessato contattando i servizi sociali delle USL di appartenenza che forniranno le indicazioni da seguire.

Prima dell'ingresso, sia nel caso di ingresso privato che convenzionato, il direttore sanitario della struttura acquisisce la documentazione necessaria per una corretta valutazione sullo stato di salute dell'ospite

nel rispetto dei criteri di eleggibilità stessa dell'ospite:
a) relazione del medico curante (MMG) e/o dell'ente inviante (Ospedale o ASL) che illustri la condizione attuale dell'ospite, le patologie pregresse ed attuali atte anche ad attestare l'assenza di incompatibilità con la vita di comunità,
b) terapia al momento seguita dall'ospite onde poter garantire l'immediata continuità terapeutica ed eventuali referti o cartelle cliniche.
c) richiesta all'interessato/a e/o persona che lo rappresenta di ulteriori visite specialistiche e/o analisi di laboratorio, eventualmente la direzione sanitaria della casa lo ritenesse necessario.

Altresì, se necessario, la direzione sanitaria della struttura può richiedere di sottoporre l'ospite a visita medica prima dell'ingresso.

Nel caso che le condizioni di salute dell'anziano ospite presso il Gruppo Appartamento Casa Natività di Maria dovessero mutare tali da renderlo non autosufficiente può essere trasferito in Residenza protetta.

### *1.6 Accoglienza nelle residenze per anziani non autosufficienti*

Il momento dell'accoglienza è estremamente delicato ed importante per conoscere la vita dell'ospite, le sue relazioni familiari e le sue condizioni psico-fisiche. Per questi motivi l'ingresso viene sostenuto da figure professionali quali l'assistente sociale, il coordinatore

dell'assistenza, l'infermiere, il medico curante ed il Direttore Sanitario.
Il periodo di permanenza iniziale in Residenza Protetta (fino a 30 giorni) costituisce periodo osservazionale in cui la struttura e l'ospite e/o persona che lo rappresenta si riservano di valutare l'opportunità della permanenza.
Dopo il periodo osservazionale l'equipé socio sanitaria redige un piano assistenziale individuale (PAI) da condividere con l'ospite e/o persona che lo rappresenta.

### *1.7 Risorse umane nelle residenze per anziani non autosufficienti*

L'assistenza socio sanitaria ed i servizi amministrativi delle residenze protette Casa Vincenziana G Andreoli e Casa Natività di Maria vengono erogati direttamente dalla Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale. In appalto alla società Obedience To Life Srl è dato il servizio riabilitativo e di idrokinesiterapia del centro Il Girasole ed alla società Agricola AEC Srl Impresa Sociale Agricola il servizio di ristorazione delle residenze protette e del centro "Il Girasole". Alla Società Coop Sociale La Perla è dato in appalto il servizio di pulizia delle residenze protette e del centro Il Girasole. Le società Obedience To Life Srl e AEC Srl Impresa Sociale Agricola sono di proprietà di Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale.
Le Residenze si avvalgono altresì di figure operanti in regime di collaborazione libero- professionale.

L'organigramma è così composto per la residenza protetta ***Casa Vincenziana G.Andreoli***

| ***Figure professionali*** |
|---|
| Operai addetti ai servizi generali |
| Cuochi |
| Addetti stireria/lavanderia |
| Assistente sociale |
| Infermieri professionali |
| Autisti |
| Fisioterapisti |
| Animatori – Educatori |
| Musicoterapisti |
| Operatori socio-assistenziali |
| Amministrazione |
| Responsabile Sanitario |

L'organigramma è così composto per la residenza protetta ***Casa Natività di Maria***

| ***Figure professionali*** |
|---|
| Operai addetti ai servizi generali |
| Cuochi |
| Addetti stireria/lavanderia |
| Assistente sociale |
| Infermieri professionali |
| Autisti |
| Fisioterapisti |
| Animatori – Educatori |
| Musicoterapisti |
| Operatori socio-assistenziali |
| Amministrazione |
| Responsabile Sanitario |

### *1.8 Rapporti di convenzione nelle residenze per anziani non autosufficienti*

La Casa Vincenziana srl Impresa Sociale accoglie richieste avanzate da Enti, Associazioni, Università e Scuole di Formazione Professionale per esperienze di tirocinio con svolgimento presso i propri centri.

### *1.9 Rapporti con il volontariato nelle residenze per anziani non autosufficenti*

La collaborazione con associazioni di volontariato del territorio atte a promuovere iniziative all'interno dei centri favorisce la socialità, l'intergenerazionalità e lo scambio culturale.
Le associazioni prevalentemente coinvolte sono :

- Il Volontariato Vincenziano
- Croce Rossa
- Misericordia
- UNITALSI
- Associazione Comunità Nazareth onlus
- L'Opera Santa Maria della Luce
- Fondazione Tu Es Sacerdos
- Associazione Mauro Faina APS

## *Sezione seconda*

### *2. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E SUI SERVIZI*

Le Residenze per anziani dispongono di camere (singole doppie), sale da pranzo e soggiorni, arredati in modo accogliente e confortevole.

Se possibile l'ospite può arredare con proprio mobilio la propria camera, in ogni caso è proposto all'ospite di portare con sé oggetti personali a cui è legato affettivamente. I servizi igienici sono accessibili per portatori di handicap e sono presenti bagni assistiti.

### *2.1 Casa Vincenziana "G. Andreoli"*

La Residenza Protetta (ex villa privata al centro del paese di San Venanzo) ha una ricettività di n. 20 posti. Dispone di camere singole e doppie per persone non autosufficienti e si articola su quattro piani comunicanti con scale ed ascensore così suddivisi:

PIANO TERRA: cucina, due sale da pranzo, servizi, bagno assistito, cappella, locale dispensa, lavanderia, spogliatoi e servizi del personale;

PIANO PRIMO: ambulatorio medico ed infermieristico, soggiorno, camere, servizi;
PIANO SECONDO: soggiorno, sala animazione,spazio comune (cucina d'epoca), camere, servizi;
PIANO TERZO camere, servizi, guardaroba.

L'accesso agli uffici amministrativi è dal civico 21 di via Pasubio.

La residenza è dotata di ampio giardino con camminamenti percorribili anche con carrozzine e altri presidi per la deambulazione.

### *2.1.1. Servizi agli ospiti della Casa Vincenziana G. Andreoli*

I servizi erogati dalla casa sono:

- assistenza nelle ADL (Activities of Daily Living)
- assistenza infermieristica
- medicina generale (medici di base)
- medicina specialistica
- sostegno psicologico
- fisioterapia individuale
- musicoterapia
- logopedia
- attività di animazione

- assistenza sociale
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- parrucchiere e barbiere
- podologo

### *2.2 Casa Natività di Maria*

La Residenza per anziani non autosufficienti ha una ricettività di 40 posti letto. Si articola su tre livelli collegati da scale (interne ed esterne) ed ascensori:
LIVELLO 1 ricezione, bar, soggiorno, sala da pranzo, cucina, cappella, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico, farmacia, ufficio del coordinatore dell'assistenza, archivio, camere, servizi;
LIVELLO 2 spogliatoi e servizi del personale, lavanderia, locale dispensa, guardaroba, ufficio amministrativo, palestra riabilitativa con vasca terapeutica, sala d'attesa, spazi comuni, camere (modulo per non autosufficienti), servizi, bagni assistiti;
LIVELLO 3 ufficio amministrativo, sala animazione, spazi comuni, camera mortuaria, ripostiglio, camere e servizi ( Grupp oapparta,mento autosufficienti ).
La struttura è dotata di spazi verdi arredati con panchine e tavolini che favoriscono attività di svago e socializzazione per gli ospiti e visitatori. Inoltre il soggiorno e le camere situate al primo livello si

affacciano su di un ampio terrazzo, con vista panoramica, parzialmente coperto da struttura lignea.
E' disponibile la copertura wifi.

### *2.2.1. Servizi agli ospiti della Casa Natività di Maria*

I servizi erogati dalle Residenze sono:

- assistenza nelle ADL (Activities of Daily Living)
- assistenza infermieristica
- medicina generale (medici di base)
- medicina specialistica
- sostegno psicologico
- fisioterapia individuale
- musicoterapia
- logopedia
- attività di animazione
- assistenza sociale
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- parrucchiere e barbiere
- podologo

### *2.3 Il lavoro d'équipe multidisciplinare*

L'Equipe multidisciplinare composta da Direttore Sanitario - Infermiere Coordinatore - Assistente Sociale - Fisioterapista - Coordinatore dell'Assistenza e OSS al momento dell'ingresso dell'ospite, redige il **Piano Assistenziale Integrato** comprensivo della valutazione dei bisogni sanitari e assistenziali.
La stessa Equipe si riunisce periodicamente per monitorare lo stato di benessere psico-fisico dell'anziano ed apportare le opportune modifiche.

In caso di ospiti autosufficienti del Gruppo Appartamento, qualora mutino le loro condizioni di autonomia psico-fisica o comportamentale, la direzione proporrà il trasferimento dell'anziano in nucleo diverso da quello assegnato al momento dell'ingresso al fine di rispondere adeguatamente all'accresciuto fabbisogno assistenziale. Quindi si invitano i famigliari ad attivare la valutazione socio-sanitaria dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) rivolgendosi ai servizi del distretto sanitario di residenza.

### *2.4 Assistenza tutelare ed infermieristica*

L'assistenza è garantita da infermieri professionali e operatori socio-

sanitari (O.S.S.) con la responsabilità di un coordinatore dell'assistenza (OSS o infermiere), di un coordinatore dell'attività infermieristica e di un direttore sanitario. L'assistenza agli ospiti è garantita dagli operatori socio-sanitari che agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati (PAI), nel rispetto di protocolli specifici e secondo programmi in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

### *2.5 Assistenza sanitaria*

E' coordinata dal direttore sanitario e dall'equipè multidisciplinare del rischio clinico che si riunisce periodicamente per elaborare protocolli assistenziali e operativi.

Ogni ospite mantiene un proprio medico curante il quale continuerà ad occuparsi della gestione dei problemi di salute del proprio assistito attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale.

Il Direttore Sanitario e l'Infermiere Coordinatore ricevono i referenti degli ospiti su appuntamento.

### *2.6 Riabilitazione*

La riabilitazione individuale è una attività da svolgere dietro prescrizione medica finalizzata al recupero o al mantenimento delle funzioni.

La riabilitazione è erogata privatamente attraverso attività di: fisioterapia - logopedia - musicoterapia – psicoterapia.



### *2.7 Assistenza sociale*

Il Servizio di Assistenza Sociale elabora sistemi per la rilevazione dei bisogni sociali ed attua progetti di benessere sociale. E' a disposizione dei referenti su appuntamento anche per consulenza in materia di normative socio-assistenziali.

### *2.8 Attività di animazione*

L'attività di animazione ha la finalità di mantenere e potenziare, ove possibile, capacità cognitive, manuali, intellettive e relazionali degli anziani. Tale attività si realizza attraverso l'elaborazione di progetti pensati e definiti dall'equipe multidisciplinare e realizzati da figure specializzate per l'attività di animazione.
Oltre a quanto sopra detto, nel corso dell'anno si rispettano

appuntamenti ormai fissi che corrispondo alla “Festa dell’Estate”, “Festa della Castagna”, “Festa di San Vincenzo”- “Festa di Carnevale”.

### *2.9 Assistenza spirituale*

Le Residenze offrono l’opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a celebrazioni eucaristiche e funzioni religiose all’interno dei centri.
Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con i sacerdoti dell’unità pastorale di San Venanzo.

### *2.10 Servizio alberghiero*

La Casa Vincenziana G Andreoli e la Casa Natività di Maria offrono un servizio alberghiero completo: alloggio - ristorazione - servizio lavanderia.
I pasti sono di tipo familiare, preparati da un servizio interno di ristorazione, con possibilità di scelta fra due alternative per ogni portata. Il menù viene predisposto dalla direzione sanitaria delle residenze protette.
In casi particolari l’ospite può essere autorizzato a consumare il pasto nella propria camera. Gli ospiti possono invitare a pranzo e a cena parenti o amici avvertendo la direzione, salvo divieti da disposizioni normative per casi di emergenza sanitaria. L’orario dei pasti è fissato

tenendo conto delle esigenze interne e delle variazioni stagionali.
Il servizio lavanderia è interno alle strutture. Prima dell'ingresso, la direzione, segnala ai famigliari il numero e/o lettere da apporre su ciascun indumento per poter essere individuato con maggiore facilità.
La famiglia o l'ospite si impegnano a redigere l'inventario dei beni che l'ospite stesso porterà nella struttura.

### *2.11 Servizi vari*

***a) servizio telefonico***

E' garantito agli ospiti il servizio di chiamata e videochiamata in uscita/entrata attraverso dispositivi messi a disposizione dalla struttura.

***b) servizio televisivo***

Il servizio televisivo è erogato nel soggiorno delle strutture.

***c) servizio audiovisivo***

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi, PC, tablet e smartphone previa autorizzazione della direzione.
Chi lo desiderasse, può fare uso privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

***d) servizio bar interno***

E' presente un servizio bar ad uso di ospiti e del personale (nella Residenza Protetta Casa Natività di Maria), e distributori automatici per visitatori in entrambe le case.

### *2.12 Visitatori*

L'amministrazione non prevede fasce di orario di chiusura della struttura se non in particolari momenti della giornata: ALZATE – RIPOSO POMERIDIANO - SOMMINISTRAZIONE PASTI.
Le visite di norma si svolgono in aree appositamente riservate o in camera da letto su indicazioni del coordinatore di turno.
L'accesso alla struttura è soggetta a normative di emergenza sanitaria vigenti.

## *Sezione terza*

### *3. IMPEGNI , PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'*

#### *3.1 Adozione di un Sistema di Gestione Qualità (SGQ)*

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria dal 2013 adottano un Sistema della Gestione Qualità.

L'impresa sociale Casa Vincenziana Srl che gestisce le residenze per anziani, coinvolgendo direttamente la direzione generale nel SGQ, pone attenzione ad una comprensione dinamica e ricorsiva del contesto della propria organizzazione, anche normativo, prendendo in esame fattori interni ed esterni particolarmente significativi e assumendo le esigenze e le aspettative dei propri stakeholders ( parti interessate) come requisiti in ingresso per la pianificazione e la gestione dei servizi. Condivide la Politica della Qualità con tutti i collaboratori. Pianifica i propri servizi, controlla, monitora, misura e valuta i propri processi attraverso la scelta di indicatori e con l'ausilio di audit interni ed infine predispone ed attua azioni correttive e di miglioramento.

### *3.2 Finalità e obiettivi*

Le residenze protette svolgono una attività finalizzata a garantire agli ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale e a tutelare la loro salute psicofisica e la loro autonomia, garantendo il soddisfacimento dei bisogni propri nel rispetto della dignità della persona ed i suoi diritti fondamentali.

Campi prioritari d'azione sono:

❖ mantenimento/miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare e con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata e l'applicazione di un sistema di miglioramento continuo della Qualità

❖ sostegno ai familiari dei residenti, che assicuri la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate

❖ accompagnamento della persona e della famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita

❖ promozione all'integrazione con la comunità, che faciliti la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari

❖ collaborazione, quale nodo fondamentale, al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio.

### *3.3. Obiettivi Strategici*

La Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale per tutti i propri centri, si pone obiettivi strategici triennali che rappresentino un'opportunità di miglioramento continuo dei livelli assistenziali forniti ad oggi, mettendo in campo strumenti di sviluppo e formazione che garantiscano l'ottimizzazione delle performance, così declinati :

❖ APPROPRIATEZZA:

garanzia della continuità della presa in carico degli ospiti, mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali di qualità che rispondano in modo sempre più adeguato ai bisogni assistenziali

❖ ECONOMICITA':

equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione

❖ RETE:

miglioramento della gestione dei rapporti con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio

❖ PROFESSIONALITA':

Implementazione della formazione continua ed innovativa del personale, attraverso il Piano Formativo annuale, promozione della cultura della Qualità ed applicazione dei principi di miglioramento e monitoraggio continuo della qualità

❖ BENESSERE:

analisi e valutazione del benessere organizzativo interno attraverso indagini sul clima interno all'organizzazione

❖ PARTECIPAZIONE:

personalizzazione del servizio attraverso il maggiore coinvolgimento delle famiglie

❖ APERTURA:

coinvolgimento della comunità nelle iniziative delle Strutture, compatibilmente con gestione eventuale emergenza COVID

❖ SODDISFAZIONE:

attività di customer satisfaction

❖ INNOVAZIONE:

realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili, avvio processo di digitalizzazione

❖ PREVENZIONE E SICUREZZA:

adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per residenti e personale relative alla diffusione dell'infezione da Covid 19, implementazione degli strumenti per la gestione del rischio clinico, monitoraggio della segnalazione eventi e formazione specifica del personale in materia di sicurezza e prevenzione.

### *3.4 Accreditamenti Regionali*

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria sono accreditate dalla Regione Umbria.

### *3.5 Attivazione normativa vigente sulla sicurezza in ambiente di lavoro*

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi previsti per legge riguardanti la sicurezza dei lavoratori redigendo ed aggiornando il DVR e aggiornando e formando il personale addetto.

### *3.6. Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)*

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi di legge relativi all'HACCP redigendo appositi piano di autocontrollo e aggiornando e formando il personale addetto.

### *3.7 Attuazione normativa vigente sulla sicurezza dei dati personali*

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi di legge relativi alla sicurezza dei dati personali. All'ingresso in struttura viene richiesto agli ospiti il consenso al trattamento dei dati personali e viene consegnata l'informativa ai sensi della normativa vigente.

### *3.8 Sistemi di informazione*

Le informazioni vengono effettuate attraverso la redazione di modulistica di registrazione che è a disposizione del personale addetto ed attraverso procedure documentate e istruzioni di lavoro.

### *3.9 Programmi di formazione del personale*

Al fine del miglioramento della qualità dell'assistenza, attraverso la pianificazione di un piano annuale della formazione l'Impresa sociale Casa Vincenziana Srl che gestisce le residenze protette presta particolare attenzione alla formazione professionale del personale, alla valutazione delle performance degli operatori ed alla percezione del clima interno, favorendo la partecipazione a corsi interni ed esterni aderendo al fondo interprofessionale FONDER.
Nel corso dell'anno vengono organizzati momenti di approfondimento su specifiche tematiche relative all'anziano.

### *3.10 Rilevazione del gradimento dei servizi*

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le

necessità degli ospiti o dei suoi familiari le residenze verificano costantemente l'attività svolta attraverso colloqui con utenti e referenti.

Il monitoraggio della qualità dei servizi viene effettuato periodicamente sottoponendo agli ospiti e referenti il questionario di customer satisfaction. Le informazioni raccolte vengono analizzate e discusse in sede di riesame della direzione ed i risultati, nel rispetto della normativa sulla privacy, vengono pubblicati in bacheca e nel sito internet.

## *Sezione quarta*

### *4. RETTE*

La retta per le residenze protette è suddivisa in una quota sanitaria che con delibera n. 268 del 23/03/2022 la Regione Umbria stabilisce in euro 48,83 al giorno ed una quota sociale pari a euro 48,83 al giorno a carico dell'ospite.

Qualora ne sussistano le condizioni socio economiche l'interessato può fare richiesta, direttamente ai servizi sociali del Comune di residenza, di un'eventuale integrazione sociale della retta.

# Sezione quinta

## 5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

### 5.1 Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti della Residenze protette o loro referenti possono segnalare disservizi rispetto all'attività sanitaria, assistenziale e alberghiera con le seguenti modalità:

a) verbalmente al coordinatore dell'assistenza in turno, alla direzione generale o al responsabile amministrativo presso gli uffici amministrativi nelle due residenze protette;

b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice, alla direzione amministrativa;

c) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo reclami ed osservazioni mod. QUA 04 .

## *Sezione sesta*

### *6. CONCLUSIONI*

La presente carta dei servizi è il frutto del lavoro svolto con senso fraterno, rispetto e disponibilità, da tutte le persone che in questi anni, a vari livelli, hanno contribuito alla creazione e crescita delle strutture interessate.

Questo documento non vuole essere solo un elenco delle attività svolte e dei servizi erogati, ma, grazie all'apporto del contributo di chi ne farà uso, soprattutto uno stimolo a migliorarci sul piano professionale senza perdere di vista la dignità di chi assistiamo.

*Approvato in data*
*15 settembre 2023*

*Casa Vincenziana S.R.L Impresa Sociale*

*Via Marconi 9 S.Venanzo (TR)*
*p.i e c.f. 01561330554*
*Legali Rappresentanti Cencioni Valentina Serena Alfredo*

*Residenza Protetta*

**Casa Vincenziana "G. Andreoli**

Via Marconi n. 9 05010 San Venanzo (TR)

Telefono 075/875131

Ufficio Amministrativo

Via Pasubio 21 S.Venanzo (TR)

Telefono 075/7826834

email: info@effatah.it

casavincenziana@effatah.it

pec: casavincenzianasrl@pec.it

APERTURA AL PUBBLICO:

DAL LUNEDÌ AL VENERDI' (9.00-13.00 / 14.00-17.00)

SABATO PREVIO APPUNTAMENTO

*Residenza Protetta e Gruppo appartamento*

**Casa Natività di Maria**

Fraz. Morrano, 66/B 05018 Orvieto (TR)

Telefono 0763/215746

Ufficio Amministrativo

Telefono 0763/215746

email: info@effatah.it

casanativita@effatah.it

pec: casavincenzianasrl@pec.it

APERTURA AL PUBBLICO:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ (9.00-13.00 / 14.00-17.00)