

Opere Pie Donini

Carta dei Servizi

Residenza Protetta per Anziane

Settembre 2023

Viale Roma, 56
06121 Perugia (Pg)
Centralino: tel. 075/5731288
Uffici Amministrazione: tel. e fax 075/5717723
e-mail: segreteria@operepiedonini.it

Allegato n. 1 al MQ 5

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora,

il documento che Le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della Residenza Protetta Opere Pie Donini situata in Perugia, Viale Roma n. 56.

La informiamo che l'Istituto Donini è stato autorizzato all'esercizio di Residenza Protetta dalla Regione dell'Umbria con D.D. 25 gennaio 2008 e decorrenza 1 gennaio 2008.

L'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale ad anziani è disciplinata da una convenzione con l' Azienda USL Umbria n. 1 Distretto del Perugino.

La Residenza Opere Pie Donini è una comunità che ha come scopo quello di tutelare il benessere bio-psico-sociale della *persona anziana*, in condizioni di non autosufficienza, di sostenere le sue capacità ed attitudini residuali all'interno di un ambiente di vita e di relazione quanto più familiare possibile.

Questo documento Le permetterà di conoscere la Residenza, i servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è un opuscolo informativo bensì anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate conoscere il nostro progetto assistenziale, apprezzarne le qualità e scegliere se accoglierlo in alleanza terapeutica, contribuendo a migliorarlo con eventuali consigli e segnalazioni.

Con molta cordialità

La Direzione

INDICE

Lettera di benvenuto

1. Origini e presentazione della Residenza
2. Struttura organizzativa
3. Procedure di ingresso in Residenza Protetta
4. Servizi
5. Dotazione del personale
6. Rapporti di convenzione
7. Gli ambienti di vita
8. Retta
9. I diritti e la tutela delle ospiti
10. Orari di accesso alla Residenza
11. Regole di comportamento
12. Associazioni di volontariato
13. Standard di qualità

1. ORIGINI E PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La storia

Le Opere Pie Donini sono sorte per disposizione testamentaria della nobildonna perugina Laura Donini Montesperelli, deceduta il 5 aprile 1854.

Con tale testamento il cospicuo patrimonio della contessa Donini (valutato in lire 245.759 di fondi rustici, lire 20.396 di scorte agricole, lire 66.647 di titoli pubblici e lire 19.743 di crediti ipotecari) veniva destinato ad una duplice funzione:

- assistenza a giovani orfane in stato di bisogno
- creazione di uno stabilimento di ricovero per le “*povere donne croniche della città e più specialmente di condizione civile*”, che sarebbe diventato l’attuale Residenza sita in Viale Roma, 56

Il primo fine è caduto in disuso per l’evoluzione sociale. Il secondo fine prosegue con gli aggiornamenti resi necessari dalle nuove sensibilità e dalle accresciute esigenze e costituisce anche l’obiettivo futuro: l’assistenza di persone anziane in stato di bisogno.

Per molti anni l’Istituto Donini ha rappresentato per la città di Perugia un’importante risorsa volta a colmare, almeno in parte, la persistente carenza di strutture pubbliche nel settore. Da oltre un secolo e mezzo quindi la città ha potuto avvalersi della meritoria attività dell’Istituto, che per questo ha sempre riscosso unanime apprezzamento. Inoltre l’Istituto, da parte sua, ha dato prova da un lato di sapersi adeguare alla costante evoluzione della normativa che disciplina la delicata materia e, dall’altro, di voler aggiornare e ristrutturare la propria sede e di ciò sono testimonianza gli imponenti lavori completati nell’anno 2009.

L’Istituto oggi

Oggi la Residenza Protetta Opere Pie Donini è dotata di 50 posti letto, dislocati su tre piani e distribuiti in 28 camere di cui 6 singole e 22 doppie. Dispone, inoltre, di infermeria, palestra per attività di riattivazione ed ampia sala da pranzo - affacciata sugli adiacenti godibili spazi esterni - e altri ambienti per i servizi e per la vita in comune, fra i quali una chiesetta (attualmente in fase di ristrutturazione).

La Residenza accoglie quali Ospiti persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, ai cui diversi bisogni sanitari, tutelari e psicosociali, rivolge assistenza socio-sanitaria individualizzata e conforto spirituale.

I rapporti con il Servizio Sanitario

Rispetto alle origini dell'Istituto, così come sono cambiati i tempi e le condizioni generali della popolazione, sono cambiati anche i criteri e i metodi dell'assistenza alle persone ospiti. Attualmente l'Istituto, pur mantenendo le sue caratteristiche di ente privato, è inquadrato nel sistema dell'assistenza socio-sanitaria pubblica, coordinata dallo Stato, dalla Regione e, localmente, dall'U.S.L. n. 1. Ciò significa che l'Istituto è ufficialmente accreditato dalla Regione come "residenza protetta per anziani non autosufficienti", avendo dimostrato di possederne tutti i requisiti, come ambienti adeguati, personale professionalmente qualificato in numero sufficiente, attrezzature idonee.

L'accreditamento attesta che l'Istituto ha la capacità di garantire il prescritto livello di qualità dei servizi; e comporta che esso è sottoposto alla vigilanza delle Autorità pubbliche competenti, con direttive, ispezioni e controlli.

I rapporti economici

L'osservanza di elevati standard di qualità del servizio comporta che i costi di funzionamento dell'Istituto e di mantenimento delle persone Ospiti superano di gran lunga quelli prevedibili nei secoli passati, quando le prestazioni erano minimali.

Pertanto l'Istituto non può oggi offrire la sua ospitalità se non richiedendo il pagamento di una retta. L'importo è stabilito dalla Regione in modo uniforme per tutte le strutture analoghe e risulta appena sufficiente a coprire i costi, pur tenendo conto che questo Istituto non ha fini di lucro ed ha un patrimonio proprio.

In aggiunta all'accreditamento (che di per sé non comporta alcuna sovvenzione da parte degli enti pubblici), l'Istituto ha con la Regione anche un rapporto di *convenzione*.

Il regime di convenzione consiste in ciò: quando l'Istituto accoglie una persona Ospite inviata dalla U.S.L. sulla base delle proprie graduatorie, la Regione paga una quota (attualmente circa la metà) della retta giornaliera. L'Istituto può accogliere anche persone Ospiti non provenienti dalle graduatorie U.S.L. e quindi al di fuori della convenzione; in tal caso la retta - che è sempre quella stabilita dalla Regione - è interamente a carico della persona assistita. Per ogni altro aspetto, non vi è alcuna differenza di trattamento e di condizioni fra Ospiti "in convenzione" e "fuori convenzione".

2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Fondazione è amministrata da una Deputazione Amministrativa (consiglio di amministrazione) composta da otto membri (deputati) uno dei quali con funzioni di Presidente e un altro con funzioni di Segretario. I primi otto componenti furono nominati direttamente dalla Testatrice. Da allora, i componenti dimissionari o defunti sono via via sostituiti con altri, scelti dai membri rimasti in carica. Essi non percepiscono alcun compenso e non hanno nella gestione alcun interesse personale se non quello morale.

Attualmente la Deputazione Amministrativa è così composta:

1. Dott. Pier Giorgio Lignani, Presidente;
2. Notaio Dott. Filippo Duranti, Deputato Segretario;
3. Dott. Reginaldo Ansidei di Catrano, Deputato;
4. Prof. Fabrizio Figorilli, Deputato;
5. Dott. Alfredo Gallina, Deputato;
6. Dott. Antonio Giorgi, Deputato;
7. Don Francesco Medori, Deputato.
8. Prof Fausto Santeusano, Deputato.

Collabora con la Deputazione, a titolo professionale, la Rag. Cristina Abbatini, Responsabile dell'Amministrazione delle Opere Pie Donini.

La Direzione Sanitaria della Residenza Protetta è affidata alla Dott.ssa Maria Luisa Mancini.

3. PROCEDURE DI INGRESSO IN RESIDENZA PROTETTA

Visite guidate precedenti l'ingresso. La persona che intende chiedere l'ospitalità, o per essa i suoi familiari, possono visitare la Struttura e i suoi spazi, accompagnati dal personale preposto, previo appuntamento.

Procedure per l'ingresso.

Per accedere in regime di convenzione: l'ingresso in Residenza potrà avvenire su presentazione da parte dell'Azienda USL Umbria 1 (a tal fine occorre proporre domanda ai Servizi Sociali del Centro di Salute dell'Azienda USL Umbria 1 per l'eventuale attivazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica e l'inserimento in lista di attesa distrettuale). La persona presentata dall'A.S.L., o chi la rappresenta, dovrà comunque formulare all'Amministrazione dell'Istituto la domanda di ammissione e sottoscrivere i relativi impegni.

Per accedere in regime privato: l'ingresso in Residenza potrà avvenire previa presentazione della domanda di ammissione presso gli Uffici della Residenza.

La presentazione della domanda di ingresso - tanto per gli Ospiti in convenzione che per quello fuori convenzione - è preceduta da un colloquio con la Direzione Sanitaria per la valutazione di compatibilità tra le condizioni clinico-funzionali della persona candidata e il livello di prestazioni socio-sanitarie erogate dalla Residenza Protetta.

In caso di valutazione sanitaria positiva la domanda di ingresso, corredata di tutte le sue parti, è sottoposta alla Direzione Amministrativa per la verifica dei requisiti amministrativi di ingresso.

Il deposito della domanda si conclude con il colloquio con la Direzione Amministrativa e la Coordinatrice dei servizi O.S.S. e servizi generali.

Ammissione ed accoglienza.

Una volta accolta la domanda di ammissione e l'autorizzazione dell'Azienda USL Umbria 1 – se in regime di convenzione -, sono concordati con la Direzione Sanitaria il giorno e l'orario di accoglienza. In tale occasione l'Equipe Multidisciplinare sarà

disponibile per l'accoglienza, il colloquio conoscitivo con l'Ospite ed i suoi Familiari, la discussione delle informazioni socio-assistenziali-sanitarie iniziali e la redazione dei documenti sanitari e sociali d'ingresso.

Il posto letto viene assegnato all'ingresso in base alle disponibilità, del momento ed alle particolari esigenze e necessità dell'ospite.

La Direzione, per motivi organizzativi e/o sanitari, si riserva la facoltà, di assegnare all'ospite un posto letto diverso da quello assegnato in precedenza.

Inserimento.

Nel primo periodo di accoglienza, 15 – 20 giorni, viene valutato l'andamento dell'inserimento in Struttura, la compatibilità delle caratteristiche dell'ospite con la tipologia dei servizi offerti e con la vita comunitaria. Se tale esito risulta positivo la permanenza può considerarsi effettiva. Al termine del periodo massimo di 4 settimane, viene elaborato il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) in collaborazione con l'intera équipe multidisciplinare.

Dimissione.

La dimissione dalla Residenza può avvenire per i motivi di seguito indicati, con le relative modalità:

Trasferimento permanente ad altra Struttura: la Direzione Sanitaria trasmette le comunicazioni alla nuova Struttura. L'ufficio amministrativo fornisce le necessarie comunicazioni agli organi di competenza.

- *Dimissione:* L'ufficio amministrativo fornisce le necessarie comunicazioni agli organi di competenza.

Per i trasferimenti, la Residenza dovrà acquisire preliminarmente l'autorizzazione dalla Azienda USL Umbria 1, attraverso la competente Unità di Valutazione Geriatrica.

4. SERVIZI

a) **Servizi sanitari e assistenziali.**

Questo Istituto, in quanto classificato “residenza protetta”, non è tenuto, e neppure abilitato, ad erogare ai suoi Ospiti l’assistenza sanitaria *medica* - cioè di competenza del personale medico - ma solo quella *paramedica* - cioè di competenza del personale *paramedico* ossia degli infermieri - più quella di altre figure professionali quali fisioterapisti e podologi, e infine quella detta *tutelare* cioè di competenza degli operatori socio-sanitari (o.s.s.).

Di conseguenza questo Istituto non ha nel suo organico personale *medico* - salvo il Direttore Sanitario che però non ha il compito di svolgere attività assistenziale medica - mentre vi ha le altre figure dette sopra, in rapporto di lavoro dipendente o libero-professionale. Il tutto in conformità alle disposizioni vigenti in materia di Residenze Protette.

1) Assistenza medica di base. Per l’assistenza *medica* ciascuna persona Ospite può e deve fare riferimento - coadiuvata in ciò dal personale dell’Istituto - al servizio sanitario pubblico, in primo luogo al medico di medicina generale (MMG) di sua scelta, come se vivesse ancora nel suo domicilio privato.

L’Istituto cura che il MMG sia tenuto al corrente delle condizioni della persona assistita e che si rechi a farle visita mediamente una volta al mese, e comunque ogni volta che ve ne sia necessità.

Al momento dell’ingresso dell’Ospite in Residenza, il MMG collabora alla redazione della cartella clinica e poi al suo aggiornamento.

Occorrendo l’Istituto si rivolgerà al Servizio di Continuità Assistenziale (guardia medica) e se del caso al servizio 118 per l’accesso al pronto soccorso e per un eventuale ricovero ospedaliero.

2) L’Assistenza Medica Specialistica viene garantita dai Servizi di Specialistica Ambulatoriale ospedalieri e territoriali dell’Azienda USL Umbria 1 di Perugia, su prenotazione o da Specialisti che accedono, su richiesta dell’Ospite o del suo familiare, in regime libero professionale

3) *L'Assistenza Infermieristica* è assicurata continuativamente (24/24h) grazie alla turnazione di cinque infermieri professionali dipendenti uno dei quali con funzioni di coordinatore (caposala).

L'attività si svolge secondo un piano di lavoro predisposto dal Coordinatore Infermieristico e approvato dalla Direzione Sanitaria.

4) *L'Assistenza Farmaceutica* per quanto concerne i farmaci e presidi sanitari, è assicurata mediante convenzione con il Servizio Farmaceutico dell'Azienda USL Umbria 1 di Perugia, che fornisce il materiale sulla base delle prescrizioni mediche secondo una cadenza prestabilita. Eventuali esigenze urgenti vengono assolte tramite accesso a farmacie esterne. Sarà garantito l'approvvigionamento delle specialità prescritte, in regime di gratuità per i farmaci di classe A e a carico dell'ospite per quelli di classe C.

5) *L'Assistenza Tutelare*, diurna e notturna, assicura all'ospite un aiuto integrativo o sostitutivo, di protezione e stimolo, per il normale assolvimento degli atti della vita quotidiana:

- Igiene personale
- Vestizione
- Deambulazione
- Alimentazione
- Sorveglianza e osservazione delle condizioni psicofisiche.

L'attività di Assistenza Tutelare viene svolta nel rispetto degli standard normativi vigenti, da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) dipendenti delle Opere Pie Donini, che assicurano una presenza continuativa (24/24h) con turni e piano di lavoro giornaliero predisposti dalla loro Coordinatrice e approvati dalla Direzione Sanitaria.

Gli Operatori garantiscono la massima attenzione anche alla cura degli aspetti relazionali con le ospiti e con le loro famiglie e una collaborazione fattiva con tutte le altre figure professionali presenti nell'Istituto.

6) *L'Attività Riattivativa/Riabilitativa* tendente al mantenimento e al miglioramento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite, nonché alla prevenzione delle

complicanze, consiste in trattamenti programmati di **attivazione motoria individuale** a cura di un professionista esterno in regime libero-professionale operante in una palestra adeguatamente attrezzata ubicata al piano terra o, se le condizioni dell'ospite lo dovessero richiedere, anche al letto dell'ospite in base alle indicazioni mediche e alle esigenze rilevate dai Piani Assistenziali Individuali (PAI).

Sono possibili inoltre trattamenti riabilitativi estensivi per condizioni acute, a prognosi definita e interventi di igiene posturale e valutazione degli ausili.

7) La Residenza Protetta dispone anche di un Servizio di Podologia svolto, con accessi e trattamenti a chiamata, da un professionista esterno in regime libero-professionale secondo le esigenze e indicazioni evidenziate nei Piani Assistenziali Individuali (PAI).

8) Il Servizio Dietologico viene espletato dagli Specialisti dell'Azienda USL Umbria 1 di Perugia, su prenotazione di visita ambulatoriale o domiciliare in caso di necessità. Fornisce, al bisogno, indicazioni sulla composizione bromatologica e calorica del menù formulato per i mesi estivi e per quelli invernali. Il Dietologo fornisce anche specifiche prescrizioni per le varie patologie che possono giovare di modificazioni dietetiche e definisce gli opportuni interventi alimentari, sulla base degli indicatori nutrizionistici per la prevenzione dei rischi di malnutrizione o sovrappeso.

9) L'Assistenza Sociale è svolta da un operatore/operatrice in possesso del titolo professionale di "assistente sociale" e consiste nelle attività tipiche inerenti a questa qualifica. In particolare:

- informazione, consiglio e supporto degli Ospiti nelle loro comunicazioni con i Familiari e con il mondo esterno nonché nello svolgimento di pratiche amministrative e nei rapporti con i servizi sociali;
- organizzazione, svolgimento e valutazione delle attività sociali ed elaborazione dati,
- coordinamento dei piani assistenziali individuali;

Il servizio è affidato alla Coop POLIS Società Cooperativa Sociale nella persona di un professionista che opera sulla base delle indicazioni della Direzione Sanitaria, in collaborazione con gli altri operatori della Residenza Protetta.

10) *L'attività di Animazione ludico-ricreativa* comprende aspetti socio-culturali e creativi volti ad offrire adeguati stimoli psicosociali. Essa si svolge a cura di operatori accreditati, sulla base di programmi formulati periodicamente e approvati dalla Direzione Sanitaria e prevede:

- pianificazione, implementazione e verifica di laboratori e interventi di attivazione cognitiva ed affettivo-relazionale, individuali e di gruppo
- lavoro di stimolazione attraverso tecniche di reminiscenza, narrazione, arteterapia e animazione sociale e musicale
- periodiche opportunità aperte all'esterno in occasione di festività, eventi e uscite durante il periodo estivo, visite guidate e assistite da stabilire di volta in volta.

La Residenza inoltre promuove iniziative ed eventi, al fine di mantenere vive e stimolare le capacità intellettive e relazionali degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari, i volontari, le associazioni (Fondazione Perugia Musica Classica, Rotary Club,) e gli abitanti stessi della Città di Perugia.

b) Servizi alberghieri e generali

1) *Servizio di ristorazione* I pasti vengono preparati nella cucina interna della Struttura da personale dipendente. Sono previsti due menù, estivo e invernale, articolati su quattro settimane, in cui sono sempre contrassegnati gli allergeni comuni. Il servizio è predisposto sulla base di un Dietetico interno che prevede la possibilità di preparare diete a vitto comune, di consistenza normale o modificata, diete speciali o prescritte. Gli orari dei pasti, intervallati da merende, sono i seguenti:

| | |
|-----------|-------------------------------|
| Colazione | ore 08:30 |
| Pranzo | ore 11:30 – 12:30 (I° turno) |
| | ore 12:30 – 13:30 (II° turno) |
| Merenda | ore 15:30 |
| Cena | ore 17:30 – 18:30 (I° turno) |
| | ore 18:30 – 19:30 (II° turno) |

I pasti vengono dispensati in sala da pranzo o, se le condizioni dell' Ospite lo richiedono, assistiti in camera. L'accesso alla cucina è riservato al personale addetto ed è vietato ad ogni altra persona.

2) Servizio di lavanderia-guardaroba - Il servizio, svolto da un'operatrice dipendente, concerne il lavaggio e la stiratura della biancheria personale e degli altri capi d'abbigliamento delle persone ospiti, e la loro conservazione in armadi personali. A tale scopo ne è richiesta espressamente l'etichettatura identificativa. Il trattamento della biancheria piana (lenzuola, ecc.), fornita dall'Istituto, è affidato a un'azienda esterna.

3) Servizio di Igiene Ambientale - La pulizia e sanificazione di tutti i locali della Residenza viene assicurata da una ditta esterna, che vi provvede con personale addestrato e adeguate attrezzature, secondo gli standard indicati dalla Direzione. Si raccomanda agli ospiti e ai familiari di prestare attenzione alla segnaletica che viene posta quando vi sono attività in corso, al fine di evitare intralci nonché rischi di scivolare o cadere.

4) Servizi di parrucchieria Il servizio è incluso nelle attività connesse con l'igiene personale (lavaggio dei capelli, asciugatura, taglio e piega) ed è compreso nella retta. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, a carico dell'ospite.

5) Assistenza Spirituale Tutte le domeniche e in occasione delle festività religiose, nella Cappella della Residenza (ovvero. essendo questa in fase di ristrutturazione, in un ambiente idoneo) è possibile partecipare alla funzione religiosa celebrata da un Padre Benedettino della vicina Basilica di S. Pietro, disponibile anche per esigenze individuali. A sua richiesta l'Ospite può ricevere la visita di un Ministro di culto di sua scelta (eventualmente anche non cattolico), secondo le regole proprie delle visite.

6) Servizio Amministrativo Il servizio amministrativo provvede alla gestione delle pratiche e procedure di tipo burocratico, informativo, contabile ed economico. Accoglie la richiesta di ammissione e supporta nella predisposizione delle relative pratiche; tiene conto, registra e contabilizza le presenze degli ospiti; accoglie richieste di tipo

amministrativo da ospiti e familiari; funge da punto informativo anche per i visitatori; effettua l'ordine dei prodotti e gestisce tutta la documentazione inerente.

7) Servizio di manutenzione La Residenza si avvale di un proprio manutentore che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e attrezzature. Per l'esecuzione di interventi programmati o straordinari relativi alla Struttura ed agli impianti, viene attivata una ditta specializzata incaricata di adempiere a queste attività.

8) Trasporti sanitari L'attività di prenotazione dei trasporti per ricoveri ospedalieri e visite specialistiche programmate, è di competenza della Residenza e compresa nella retta di degenza.

5. DOTAZIONE DEL PERSONALE

La Residenza Opere Pie Donini si impegna al rispetto delle dotazioni del personale stabilite dalla Regione Umbria.

Di seguito è indicato lo staff dirigenziale e operativo, con una sintetica descrizione delle singole professionalità e dei ruoli.

Direttore Sanitario La Direzione Sanitaria della Residenza si rende garante dell'organizzazione tecnico-igienico-sanitaria, definendo e verificando le procedure di lavoro da applicare e fornendo direttive sulla corretta articolazione organizzativa delle varie attività.

Figure amministrative Il Responsabile Amministrativo si occupa della gestione amministrativa della Residenza a supporto della Presidenza e della Deputazione Amministrativa. L'ufficio di amministrazione svolge compiti amministrativi riguardanti la gestione dei rapporti contrattuali con l'utenza, la gestione del personale, dei fornitori e di tutti i servizi generali.

Coordinatore infermieristico Supporta la Direzione Sanitaria sotto il profilo organizzativo e gestionale di tutto il personale infermieristico e affianca altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di équipe.

Infermiere In accordo con il Medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti, collaborando alla definizione del modello e dei metodi di assistenza infermieristica nella Residenza.

Coordinatrice dei servizi tutelari è referente della Direzione Sanitaria e del Coordinatore Infermieristico per la gestione dell'assistenza tutelare e redige la turnazione del personale O.S.S..

Operatore Socio-Sanitario In possesso di specifico attestato professionale, assicura all'ospite un aiuto integrativo o sostitutivo per soddisfare i bisogni primari, ne favorisce

il benessere e l'autonomia in condizione di protezione e stimolo, e svolge un supporto alle attività sanitarie e tecnico-infermieristiche.

Fisioterapista Svolge le attività legate alla prevenzione, alla riattivazione ed alla riabilitazione, al fine di mantenere e incrementare o compensare le risorse funzionali degli ospiti. Gestisce la manutenzione ordinaria e l'inventario degli ausili.

Assistente Sociale Svolge interventi finalizzati al sostegno dell'ospite e della sua famiglia e collabora al coordinamento di attività prescritte in ambito socio-sanitario ed istituzionale.

Al momento dell'ingresso svolge un colloquio conoscitivo con l'Ospite e/o il familiare/ADS ed esegue la valutazione delle rete familiare e sociale e della autonomia sociale; all'occorrenza cura il buon esito dell'espletamento di pratiche necessarie, quali ad esempio, il cambio residenza, cambio medico, amministrazione di sostegno, ecc..., collaborando con la Direzione e gli Enti Istituzionali territoriali.

Cura altresì il rapporto degli ospiti con le proprie situazioni personali, con i familiari e intrattiene rapporti con i Servizi Sociali dei comuni e del Distretto Socio Sanitario di riferimento.

Coordina l'equipe valutativa che redige il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) di ogni Ospite, collaborando con tutte le figure professionali coinvolte; si occupa della rendicontazione dei flussi mensili, trimestrali ed annuali degli ospiti.

Coordina lo svolgimento e la rendicontazione delle attività di animazione sociale.

Animatrice/animatore Svolge interventi finalizzati al mantenimento, all'utilizzo e/o all'espressione delle capacità e delle potenzialità delle persone ospiti, promuovendo processi di relazione, inserimento, partecipazione sociale e prevenzione del disagio, attraverso attività individuali e di gruppo.

Personale addetto ai servizi generali In base al servizio in cui operano (ristorazione, lavanderia..) svolgono le relative mansioni, in modo da assicurare un livello alberghiero in linea con gli standard prefissati.

Centralinista Svolge attività di primo contatto nelle relazioni con il pubblico.

6. RAPPORTI DI CONVENZIONE

L'Istituto ha rapporti di convenzione con i soggetti sottoindicati:

Ausl Umbria 1: Accordo contrattuale per la disciplina dei rapporti tra Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1 della Regione dell'Umbria e la *Residenza Protetta "Opere Pie Donini"* per la erogazione di prestazioni di assistenza residenziale ad anziani e persone non autosufficienti con patologie degenerative.

Ausl Umbria 1: fornitura farmaci

Banco farmaceutico: approvvigionamento farmaci di fascia A in forma gratuita, farmaci in fascia C a pagamento e presidi

Casa di Cura Liotti: esami di laboratorio personale dipendente e ospiti

AUSER volontariato: portineria e accoglienza

POLIS Società Cooperativa: Animazione e Assistente sociale

Istituto Enrico Fermi: tirocinio per il Corso di qualifica di Operatore Socio- Sanitario

Associazione Perugina di Volontariato: collaborazione con n. 3 unità volontari

Abbazia di San Pietro: liturgia

Caritas Diocesana: servizi di approvvigionamento presidi

7. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Residenza favorisce ed accoglie Associazioni di volontariato che contribuiscono ad arricchire la permanenza dell'Ospite, come espressione del radicamento della Struttura nel territorio. La presenza del Volontariato avviene sulla base di progetti approvati dalla Direzione. La loro attività, svolta nella forma della gratuità, è relativa ad aspetti relazionali e di socializzazione, di dialogo, di promozione e di supporto all'autonomia degli Ospiti.

8. RETTA

Determinazione retta La retta di ospitalità giornaliera attuale (anno 2023) è di € 99,45. La tariffa è stabilita con provvedimento della Regione Umbria, e si applica alla generalità degli Istituti che hanno la medesima qualifica e rendono le medesime prestazioni. E' soggetta ad aggiornamenti periodici.

Per effetto della Convenzione con l'Azienda USL Umbria n. 1 stipulata in data 28.08.2003 e successivi rinnovi, il Servizio sanitario regionale assume a proprio carico una quota della retta dovuta dagli Ospiti accolti dall'Istituto con le procedure previste dalla stessa convenzione.

Attualmente la quota a carico della Regione (quota "sanitaria") è pari al 49,10% della retta; l'altra parte (quota "alberghiera" è a carico dell'Ospite)

L'Ospite accolto in regime privato (ossia al di fuori della convenzione con l'A.S.L.), ha a suo carico l'intera retta giornaliera.

Qualora l'Ospite non sia in grado di corrispondere la retta (ovvero quella parte di essa che è a suo carico), dovranno a ciò provvedere i familiari e comunque i parenti secondo le disposizioni dell'art. 433 cod. civ.. In ultima istanza dovrà provvedere, a norma di legge, il Comune di appartenenza della persona interessata.

Casi di assenza dell'ospite In caso di assenza temporanea dell'Ospite la quota giornaliera a suo carico è comunque dovuta.

Decesso In caso di decesso dell'Ospite la retta è dovuta fino al giorno dell'evento.

Tempi e modalità di pagamento Il pagamento della retta dovrà essere effettuato in mensilità anticipate entro il giorno 5 del mese in uno dei seguenti modi:

- Bonifico bancario codice IBAN: IT17A 01030 03071 000000 913425
- Versamento sportello Tesoreria Monte Paschi Siena Piazza Italia n. 17/18, Perugia

9. I DIRITTI E LA TUTELA DEGLI OSPITI

Diritti Gli ospiti della Residenza Opere Pie Donini o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta.

Le osservazioni possono essere segnalate per iscritto mediante lettera in carta semplice indirizzata alla Presidenza.

Sulle osservazioni decidono il Presidente della Deputazione Amministrativa e il Direttore Sanitario, per le materie di loro competenza. La decisione adottata può essere comunicata verbalmente o per iscritto alla persona interessata.

Tutela La Residenza come erogatrice di servizi socio-assistenziali-sanitari agisce secondo criteri di:

trasparenza: tramite la Carta dei Servizi e altri strumenti di informazione;

equità: assicurando il trattamento e l'erogazione dei servizi in modo uguale per tutti gli ospiti;

continuità: sia mediante l'erogazione dei servizi socio-assistenziali-sanitari nell'arco delle 24 ore, che tramite progetti individuali di assistenza.

Privacy: il personale che lavora presso la Residenza è istruito a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti ed è tenuto al rispetto della privacy, in ogni sua forma. La Residenza garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. La Residenza effettua la formazione del personale

illustrando e consegnando il Regolamento interno dove sono indicate, tra l'altro, le giuste prassi da adottare in tema di privacy.

Ospiti con capacità limitata.

Come previsto dalla legge, per tutte le persone maggiorenni riconosciute “incapaci di intendere e di volere” l'Autorità giudiziaria deve nominare un tutore che ne assume la legale rappresentanza.

Per le persone che non si possono definire “incapaci di intendere e di volere” ma che a motivo di qualche disabilità hanno difficoltà a curare i propri interessi, la legge prevede la nomina di un “amministratore di sostegno”, che può essere un familiare o altra persona di fiducia dell'interessato.

Per gli Ospiti di istituti come il nostro si verificano con una certa frequenza le condizioni che consigliano la nomina di un amministratore di sostegno, inteso anche come referente al quale gli organi dell'Istituto si possono rivolgere per averne il consenso ai trattamenti sanitari o per il disbrigo di pratiche amministrative.

10.REGOLE DI COMPORTAMENTO

Ospiti e familiari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione.

Principali norme di comportamento:

- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri utenti e il personale
- consentire al personale di entrare in camera per le pulizie, visite, controlli e riparazioni;
- non danneggiare la Residenza, arredi, attrezzature, impianti ecc.;
- astenersi dal dare compensi di qualsiasi natura al personale operante in Residenza Protetta e dal richiedere loro ciò che è vietato.

11. ORARI DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

Le visite dei familiari e degli amici potranno avvenire tra le 9,30 e le 11,30 e tra le 15,30 e le 17,30 di ogni giorno, con l'esclusione della fascia oraria dei pasti principali (11,30 - 13,30 e 17,30 - 19,30) e del riposo pomeridiano (13,30 - 15,30).

Quando non sono impedita da eccezionali esigenze sanitarie (come è accaduto in occasione delle restrizioni necessarie durante l'epidemia di Covid) le visite sono gradite e incoraggiate perché contribuiscono sensibilmente al benessere ed anche alla salute degli Ospiti. Tuttavia i visitatori debbono attenersi scrupolosamente al rispetto degli orari ed alle altre regole, perché in caso contrario verrebbe compromessa la regolarità del servizio, a danno di tutte le persone assistite.

Ogni visitatore al momento dell'ingresso e dell'uscita dalla Residenza Protetta Í tenuto a riferirsi al personale in servizio.

Le visite di norma si svolgono negli spazi comuni e l'accesso alle camere non è abitualmente consentito, se non accompagnati dal personale in servizio, nel rispetto delle norme igienico sanitarie e della privacy.

Le persone Ospiti potranno anche ricevere chiamate telefoniche dall'esterno nella propria stanza tramite il centralino e videochiamate tramite dispositivi, smartphone e tablet, predisposti dalla Residenza.

12.STANDARD DI QUALITA'

La Residenza Opere Pie Donini offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira al benessere della persona. Obiettivo primario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite. A tal fine la Struttura concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe;
- favorire la partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio;
- favorire la prevenzione del declino psico-fisico dell'Ospite.

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio il personale è coinvolto in processi formativi tesi a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale.

La Residenza Protetta Opere Pie Donini considera significativo il raggiungimento degli standard di qualità e ne assicura il rispetto all'interno della Struttura attraverso percorsi e procedure. Il personale, a tutti i livelli, conosce e utilizza procedure documentate che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate e consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Pone in atto e verifica periodicamente Indicatori Sanitari di Processo e Indicatori di Esito (cadute, lesioni da pressione, infezioni urinarie e re-ricoveri)

Per ogni Ospite adotta il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), sulla base della valutazione multidimensionale compiuta dall'equipe multidisciplinare, che pone al centro dell'operato la persona anziana accolta e determina gli obiettivi assistenziali in relazione ai bisogni e alle risorse specifiche di questa. Ogni P.A.I. è aggiornato a cadenza semestrale o al mutare delle condizioni clinico funzionali dell'Ospite.

Reclami, suggerimenti e segnalazioni La Residenza Opere Pie Donini garantisce la tutela degli Ospiti che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami sia in forma verbale sia in forma scritta alla Direzione della Residenza.

Questionario di rilevazione Agli Ospiti e ai familiari viene consegnato annualmente un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui poter esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio. La Residenza mantiene inoltre un registro di libere espressioni di gradimento. I dati così raccolti, vengono periodicamente elaborati e il Responsabile della qualità redige una relazione annuale sull'attività della Struttura e sugli esiti della rilevazione.

NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI

Residenza Protetta Opere Pie Donini

Viale Roma, 56

06121 Perugia

Centralino: tel. 075 5731288

Servizio Amministrativo della Fondazione Opere Pie Donini

Tel. e fax 075 5717723

e-mail segreteria@operepiedonini.it

PEC laura.donini@pec.libero.it

apertura al pubblico:

dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Direzione Sanitaria

e-mail mluisamancini@operepiedonini.it

Servizio Infermieristico

Tel. 334-7365829

e-mail servizioinfermiestico@operepiedonini.it