

**PROPOSTA DI CARTA DEL SERVIZIO DELLA  
RESIDENZA SERVITA CASA DI QUARTIERE  
DI VIA DEI MONASTERI N. 27**





---

## Indice

- Premessa

### **Identità del servizio:**

- Missione e finalità del Servizio,
- Principi del Servizio e riferimenti normativi principali
- Diritti e doveri degli utenti

### **Parte Seconda: Organizzazione del Servizio**

- La struttura della Residenza Servita e della Casa di Quartiere
- Beneficiari del servizio
- Orari di apertura
- Criteri di Accesso
- Procedura per l'accesso: lista d'attesa
- Presentazione delle attività e degli interventi offerti: giornata tipo, servizi interni, professionalità impiegate
- Procedura per la presentazione dei reclami

### **Parte Terza: la valutazione della qualità**

- Strumenti per monitoraggio e valutazione della qualità del servizio



## **Premessa**

La presente Carta dei Servizi riguarda le attività e le finalità della Residenza Servita e della Casa di Quartiere site in Foligno in Via dei Monasteri n. 27. La struttura utilizza una parte del complesso che comprendeva la ormai dismessa Casa Umbra di Riposo (CUR).

La struttura, già ricovero umbro di mendicizia alla fine del 1800 istituito con regio decreto, divenne Casa Umbra di Riposo a partire dagli anni '60 a seguito di sommaria ristrutturazione, ed ha ospitato persone anziane auto e non auto sufficienti.

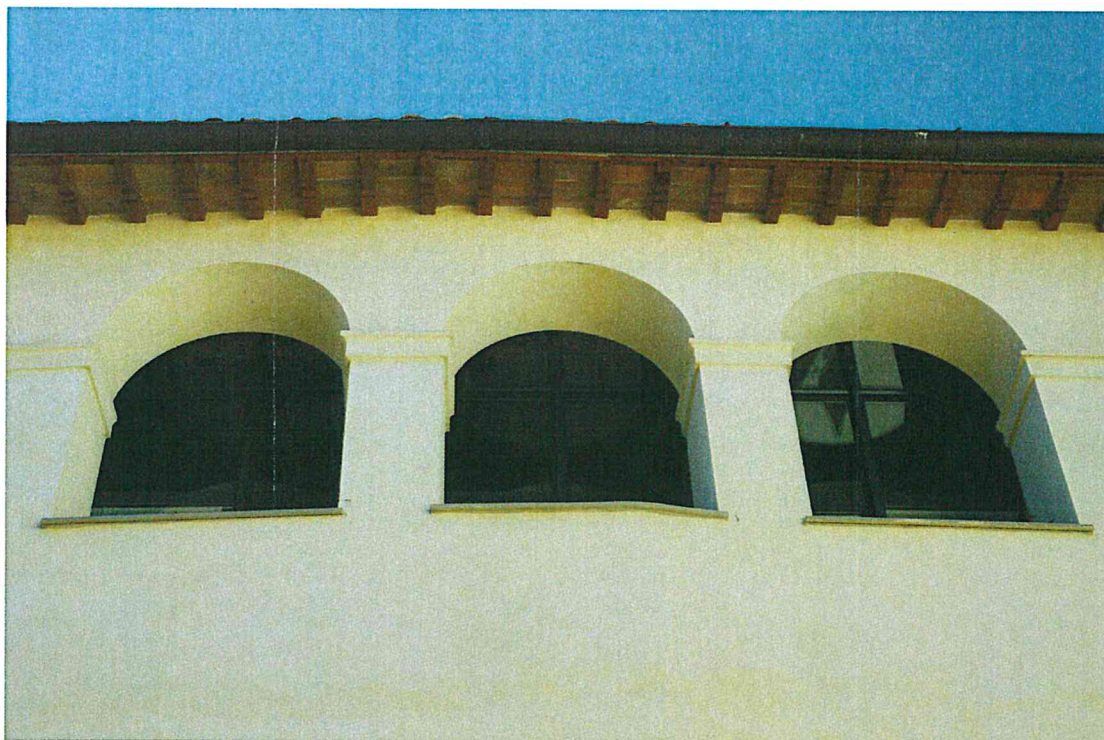
A seguito del sisma del 26 settembre 1997 venne chiusa per effetto dell'ordinanza n°45 del 30/09/'97 che ne decretava l'inagibilità totale.

L'intero complesso edilizio fu quindi oggetto, nel '97, di un progetto di ristrutturazione e recupero ai sensi della L.61/98 (legge sul terremoto).

Da un'analisi sociologica effettuata dal Comune di Foligno, seguendo quanto delineato in materia di strutture socio assistenziali dal Primo Piano Regionale, allora non ancora approvato, nacque l'idea progettuale di realizzare una Residenza Servita residenziale e una Casa di Quartiere semi residenziale per persone anziane autosufficienti e adulte disabili dotate di sufficiente autonomia con proposte diversificate secondo le diverse esigenze assistenziali.

La presente Carta del Servizio è strumento di conoscenza delle prestazioni offerte dalla Residenza Servita e dalla Casa di Quartiere e intende essere valido aiuto all'orientamento di chi voglia conoscere queste opportunità e decida di avvalersi delle opzioni messe a disposizione dei Cittadini.









## IDENTITA' DEL SERVIZIO

### *La Missione e la finalità del servizio*

Le finalità della Residenza Servita sono quelle di sostenere una dimensione di vita autonoma garantendo protezione e favorendo lo scambio sociale e umano anche attraverso occasioni di vita comunitaria e quella di promuovere l'integrazione sociale di una persona nel territorio – comunità di appartenenza. La residenza Servita si propone di garantire agli Ospiti l'offerta di prestazioni socio assistenziali a supporto delle attività di vita quotidiana, di offrire occasioni di incontro per favorire la vita di relazione, valorizzare e stimolare le capacità creative personali di persone ancora autosufficienti o parzialmente autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Quartiere persegue le seguenti finalità: offrire alla persona anziana ed alla famiglia di riferimento servizi strumentali ed assistenziali necessari alla gestione della vita quotidiana, fornire un servizio integrativo al lavoro di cura delle famiglie anziane o con anziani, favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita, rispettare le radici ed i legami affettivi delle persone, garantire attività di comunicazione e socializzazione. I servizi della Residenza Servita e della Casa Quartiere favoriscono altresì il massimo collegamento degli Ospiti e dei loro famigliari con la realtà territoriale del Comune attivando e promuovendo, anche all'esterno del servizio, momenti ed occasioni di incontro.



### ***Principi del servizio e riferimenti normativi principali***

La Residenza Servita e la Casa di Quartiere in quanto finalizzate all'erogazione di un servizio ad anziani bisognosi di supporto assistenziale, operano nel pieno rispetto dei diritti fondamentali di:

- **autodeterminazione individuale;**
- **dignità e riservatezza della Persona;**
- **eguaglianza, parità di trattamento, rispetto dell'identità e del genere;**

tali diritti sono riconosciuti come ineludibili per il rispetto della dignità personale e sono alla base della visione attuale dei servizi socio assistenziali.

La gestione della Residenza Servita e della Casa Quartiere si attiene più specificamente a quanto dettato dalla seguente normativa: disposti normativi in materia di gestione ed erogazione dei servizi socio assistenziali:

- Consente l'ingresso agli aventi diritto sulla base delle norme e dei Regolamenti vigenti, in base a parametri di assoluta imparzialità;
- si conforma ai dettami della legge 328/2000, legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali, del DPCM 308/2001, che definisce i requisiti minimi per le strutture residenziali e semiresidenziali;
- tiene conto delle: deliberazione della Giunta Regionale Umbria n. 21 del 12/01/2005 "Linee di Indirizzo per l'integrazione socio – sanitaria per l'identificazione degli interventi socio assistenziali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del



fondo sanitario nazionale” in attuazione delle disposizioni del DPCM 14/02/2001; Piano Sociale Regionale Umbria 2010 – 2012;

- DGR Umbria n. 1065/2010, DGR Umbria n. 680/2011;
- tiene conto delle particolari condizioni di sfavore degli utenti e stabilisce la quota della sua contribuzione in base a definiti parametri;
- si inquadra nelle tipologie di servizi previsti dal Piano Sociale Regionale della Regione Umbria nelle successive edizioni;
- tiene conto delle Linee di indirizzo per l'integrazione socio sanitaria, DGR Regione dell'Umbria 279/2008 e della Legge Regionale 28/12/2009 n. 26, “Disciplina per la realizzazione del sistema integrato di Interventi e servizi sociali”.
- si attiene a quanto previsto dal Regolamento Regionale 7 novembre 2012, n. 16: “Disciplina in materia di autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali a carattere residenziale e semi-residenziale per le persone anziane autosufficienti”.





---

### ***Diritti e doveri degli utenti***

Gli utenti della Residenza Servita e della Casa di Quartiere godono dei seguenti diritti:

- Agli utenti è garantito avere un progetto individualizzato rispondente alle proprie specifiche esigenze;
- Agli utenti è garantito il riconoscimento formale dei propri bisogni: gli ospiti hanno diritto ad essere facilitati nel mantenimento e nel miglioramento, ove possibile, delle autonomie riconosciute nel progetto individuale.
- Agli utenti è garantita ampia autonomia, nel pieno rispetto delle libertà individuali; sono assicurati servizi assistenziali in base al piano di intervento individualizzato, il rispetto delle proprie abitudini, dei propri tempi, il mantenimento dei rapporti sociali e delle proprie relazioni, nell'ottica della riduzione dei fenomeni di istituzionalizzazione;
- È garantita un'erogazione efficace ed efficiente del servizio;
- Agli utenti è riconosciuto il diritto di contattare le figure di responsabilità del Comune e della società di gestione per esporre richieste o reclami;
- Agli utenti è garantita piena informazione sul funzionamento dei servizi e le comunicazioni sono improntate su parametri di chiarezza e completezza;
- Agli utenti è assicurata la possibilità di ricevere visite all'interno della struttura;
- È garantita la pubblicità della graduatoria di ammissione al servizio.

### ***Norme di comportamento:***

- l'ospite deve tenere un comportamento corretto e dignitoso e improntato al massimo rispetto nei confronti degli altri ospiti della struttura;



- l'ospite potrà professare liberamente le proprie convinzioni politiche ed il proprio credo religioso;
- l'ospite potrà uscire liberamente dalla Residenza e dalla Casa Quartiere a suo piacimento, previa adeguata comunicazione agli operatori della struttura;
- L'Ente gestore e gli operatori non sono comunque responsabili dell'allontanamento degli ospiti, in quanto non possono adottare misure coercitive e limitative della libertà personale;
- L'Ente gestore e gli operatori non potranno essere ritenuti responsabili per comportamenti lesivi dell'ospite;
- Sono vietate mance e compensi di ogni genere agli operatori in servizio da parte degli ospiti e dei loro familiari.

#### *Determinazione della retta*

Le rette da praticare agli utenti, sono state approvate dal Comune di Foligno, con Deliberazione di C.C. n. 23 del 2 marzo 2006. Le rette saranno proporzionate alle tipologie di alloggio ed alle prestazioni effettivamente erogate.

Il Comune, provvederà all'integrazione della retta in favore degli ospiti, come da normativa vigente e da Regolamento Comunale vigente.

Le rette, saranno dovute per i giorni di permanenza dell'ospite nella struttura; nel caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore a 10 giorni mensili e per un massimo di 50 giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta, sarà pari all'80% a partire dal terzo giorno di assenza a condizione che la struttura risulti funzionante, fatta salva la possibilità di eventuali accordi tra le parti.



Nel caso di ricovero in ospedale da parte dell'ospite, la retta si ridurrà del 50% per il periodo di degenza in ospedale.

#### *Pagamento della retta*

- Il pagamento della retta avviene mediante versamento alla Cooperativa con cadenza mensile, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento. La Cooperativa propone le modalità di pagamento attraverso addebito in conto bancario o postale;
- Qualora la retta non venisse corrisposta entro il predetto termine, la Cooperativa potrà procedere alle dimissioni d'ufficio dell'ospite, fatte salve le procedure di riscossione coattiva e l'eventuale addebito del danno emergente.

#### *Cessazione del rapporto*

La cessazione del rapporto relativo all'accoglienza presso i servizi del centro, potrà avvenire nei seguenti casi:

- Alla fine del mese, da comunicare con raccomandata AR entro e non oltre i dieci giorni dal termine del mese stesso;
- Dimissioni presentate dall'ospite.





## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### *La struttura della Residenza Servita e della Casa di Quartiere*

La struttura è sita in un immobile di apprezzabili dimensioni, ubicato al centro della città di Foligno, a breve distanza dagli uffici amministrativi dell'Ente Committente, dalla zona dei negozi e dal centro storico, amministrativo e culturale della città. La struttura, articolata su 3 piani, occupa il corpo centrale dell'edificio EX CUR ed offre un servizio a carattere residenziale e semiresidenziale, destinato ad anziani bisognosi di supporto assistenziale ed ad adulti disabili bisognosi di bassa protezione socio – sanitaria. La struttura ospita due distinti servizi: la Residenza Servita e la Casa di Quartiere. Essendo i servizi ubicati all'interno della medesima struttura, gli stessi vanno a costituire un centro integrato, gestito ed organizzato attraverso un diversificato profilo delle competenze e delle varie prestazioni erogate.

Allo stesso modo, gli ambienti di vita collettiva e gli spazi abitativi “a giorno” sono condivisi da tutti gli ospiti accolti.

La Residenza Servita risponde ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per strutture residenziali destinate ad accoglienza in via temporanea o permanente persone anziane autosufficienti o adulti con problemi di disabilità fisica o psichica.

I locali della Residenza servita e della Casa di Quartiere occupano tre piani del corpo centrale del complesso edilizio denominato ex CUR. All'interno del complesso, è presente un ampio giardino che verrà valorizzato creando un'area verde attrezzata in uso agli ospiti ma aperta anche ai familiari ed ai frequentatori della struttura quale luogo per l'integrazione tra minori, famiglie ed anziani residenti e non.



La Residenza Servita è costituita da n.12 mini alloggi e da n.13 camere tra loro integrati da spazi comuni e servizi.

I mini alloggi possono disporre di una superficie di circa 50 mq, possono accogliere o una coppia di anziani o, in quelli attrezzati, utenza disabile; sono dotati di presa tv, presa telefonica, aspirazione meccanica della polvere, vetri termici, dispositivo per evitare condensa e umidità. Le camere, distribuite tra primo e secondo piano e con superficie alloggiativa dai 20 ai 30 mq, sono tutte dotate di bagno privato, in collegamento diretto con la camera, di pavimenti realizzati con materiale antisdrucciolo, di bidet, lavandino, water e doccia con piatto a pavimento.

Tra gli spazi comuni della residenza sono presenti due grandi sale refettorio, una sala TV, bagni comuni, ascensore, stanze ad uso del personale, stanze di servizio.

La Casa di Quartiere occupa l'intero piano terra della struttura; è arredata in maniera confortevole, dispone di servizi igienici adeguati e può accogliere fino a 30 ospiti in orario diurno, con possibilità di assunzione del pasto in loco.

La Casa di Quartiere, per complessivi 540,86 mq si articola nei seguenti spazi:

- Sala Mensa e locale destinato al ricevimento dei pasti confezionati ed allo sporzionamento degli stessi.
- Sale di aggregazione (sala tv, piccola biblioteca, gioco delle carte, dama, scacchi, bricolage)
- Ampio porticato protetto da vetrate da utilizzare anche esso come spazio di aggregazione.

## **MENSA**

**I pasti non sono compresi nel costo della retta alberghiera.**

Gli ospiti dei mini alloggi possono usufruire di tre possibilità:

- a) Li preparano da soli
- b) Li prepara l'operatore (colazione e merenda)



c) Vengono forniti dalla Cucina della Mensa di Via Oberdan gestita da Filottete Società Cooperativa Sociale di tipo B e consumati nei mini alloggi o nella sala comune.

Gli ospiti delle camere possono usufruire di due possibilità:

a) Li prepara l'operatore (colazione e merenda) e vengono consumati nella sala comune.

b) Vengono forniti dalla Cucina della Mensa di Via Oberdan gestita da Filottete Società Cooperativa Sociale di tipo B e consumati nella sala comune.

### ***Beneficiari del servizio***

La Residenza Servita, ospita persone anziane, di norma con età superiore ai 65 anni, soli o in coppia che, per necessità di aiuto e assistenza o per altre necessità, non possono più restare a vivere nella propria abitazione. La Residenza Servita è un servizio a bassa intensità assistenziale e quindi non può per la sua natura offrire soluzioni a casi con elevati bisogni sanitari che prevedono interventi di alta intensità di cura e l'impiego continuativo di apparecchiature medicali complesse.

La Residenza Servita è un servizio "di zona", così come viene definita nel Piano Sociale Regionale, che si rivolge non solo agli anziani della città che la ospita ma potenzialmente a tutti gli anziani della Zona Sociale di riferimento. La Residenza Servita ha una capacità ricettiva massima di 30 persone.

Alla Residenza Servita possono accedere, limitatamente ai posti disponibili, anche persone adulte non anziane di età inferiore ai 65 anni, che per particolari motivi di disagio, difficoltà, malattia ecc. abbiano necessità assistenziali che ne rendano opportuno l'inserimento in Residenza. Tale situazione presuppone un'impossibilità da parte della famiglia di prendersi cura del congiunto. All'ingresso deve essere prodotta una valutazione da parte dell'UMV o del D.S.M. che assicuri,





sotto diretta responsabilità, la compatibilità delle condizioni dell'ospite con la permanenza nella struttura e che tali condizioni non siano pregiudiziali per la tranquillità degli altri residenti.

La Casa di Quartiere ospita persone anziane di norma di età superiore ai 65 anni o comunque con problematiche di carattere geriatrico in condizioni di autosufficienza o di parziale autosufficienza e che in ogni caso non presentano deficit psicofisici di particolare gravità. La Casa di Quartiere ha una capacità ricettiva massima di 30 persone.

### **Prestazioni fornite dalla Residenza Servita**

#### **Assistenza diurna e notturna:**

aiuto all'anziano tenendo presente la valorizzazione dell'autonomia personale nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane e più specificatamente: igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilizzazione, bagno, deambulazione, necessità fisiologiche, interventi per la tutela igienico sanitaria, riordino giornaliero del letto e della stanza, cambio biancheria personale e del letto;

collaborazione con il medico personale, i servizi specialistici, il personale ospedaliero in caso di ricovero per la tutela della salute, collaborazione anche con i familiari, nonché con i servizi sociali territoriali, (assistente sociale ed educatore) interessato;

accompagnamento all'esterno della struttura e svolgimento di tutti i compiti complementari e sussidiari alle attività sopra descritte (accompagnamento a visite specialistiche, mantenimento delle relazioni interpersonali, partecipazione a riunioni ed a luoghi di culti);

controllo e conservazione farmaci, approvvigionamento presidi e materiale farmaceutico;

coordinamento con le eventuali attività svolte dal volontariato;

servizio di assistenza infermieristica professionale di base a presenza programmata, nei limiti di prestazioni normali ad una continuità residenziale individuata programmata.



L'assistenza sanitaria è fornita all'ospite dal suo medico di base cui compete la responsabilità terapeutica.

### **Prestazioni alberghiere:**

Servizio di lavanderia, con lavaggio ed ordinaria manutenzione della biancheria personale;  
servizio di lavanderia della biancheria da letto, da bagno e da tavolo;  
servizio di guardaroba e di stireria, anche dei capi di vestiario personale;  
servizio di pulizie dei locali, a pagamento il servizio di ristorazione (colazione, merenda, pranzo, merenda pomeridiana, cena), servizio in sala da pranzo agli orari prestabiliti (12.30 pranzo, 19.00 cena); in caso di momentaneo bisogno i pasti potranno essere serviti in camera su prescrizione medica verranno approntate diete personalizzate;  
servizio di assistenza infermieristica diurno messo a disposizione dalla Cooperativa con personale proprio, controllo, approvvigionamento e gestione della terapia e rilevazione parametri vitali.

### **Prestazioni di animazione e di trasporto:**

agli ospiti sono garantite attività di animazione, ricreative, culturali e di trasporto; è previsto il trasporto e l'accompagnamento degli ospiti all'interno del territorio comunale presso presidi medico sanitari, per usufruire di cure riabilitative o specialistiche o programmate, per la prenotazione e l'effettuazione di visite e prelievi, per il ritiro dei referti; è previsto inoltre il trasporto degli ospiti per l'accesso ai servizi pubblici quali gli sportelli postali o bancari, per il disbrigo di piccole pratiche o questioni burocratiche (esempio il ritiro della pensione) o per il raggiungimento dei



negozi per gli acquisti di prima necessità o ancora per il raggiungimento dei luoghi di culto e le strutture che offrono iniziative culturali o ricreative.

### **Servizio di Sorveglianza della Struttura**

Verrà assicurata la custodia ininterrotta durante la notte per l'intero arco dell'anno;

### **Prestazioni fornite per gli ospiti della casa di Quartiere:**

Ospitalità diurna ed assistenza qualificata per soddisfare i bisogni primari e psicorelazionali degli utenti con l'obiettivo di sostenere le condizioni ed il grado di autonomia;

aiuto all'anziano nei limiti necessari e tenendo presente la valorizzazione dell'autonomia personale per l'assolvimento di quelle funzioni quotidiane relative alla permanenza diurna;

definizione del piano di intervento socio educativo personalizzato collaborazione con la persona interessata ed il suo sistema di relazioni più significative, nonché con altri operatori sanitari e sociali a ciò interessati;

collaborazione con i familiari nonché con il servizio sociale territoriale interessato;

accompagnamento all'esterno della struttura;

svolgimento di tutti i compiti complementari e sussidiari alle attività sopra descritte;

accompagnamento a visite specialistiche;

mantenimento delle relazioni interpersonali;

partecipazioni a riunioni o a luoghi di culto;

servizio di mensa.

L'accompagnamento degli ospiti al Servizio è di competenza dei familiari.

Servizio di animazione: l'attività di animazione sarà svolta in sintonia con i programmi socio – educativi personalizzati della Casa di Quartiere e della Residenza Servita.





Non sono previste le seguenti prestazioni per le quali gli ospiti e/o i loro familiari dovranno provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- Spese funerari in caso di decesso dell'ospite.

## **ORGANIZZAZIONE E SICUREZZA DEGLI SPAZI**

Tutti gli arredi rispondono alle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Tutti i letti della struttura sono dotati di materassi ignifughi.

Ad ogni piano è riportata la “pianta” del piano, la numerazione progressiva delle camere e degli ambienti presenti;

in tutta la struttura sono presenti lampade di emergenza, alimentate da gruppo elettrogeno, elettronicamente monitorate durante le 24 ore con segnalazione delle eventuali anomalie;

- tutte le camere sono dotate di lampada di emergenza a tampone, punti luce centrali e capo-letto, luce notturna, prese elettriche di sicurezza, prese per antenna TV campanello chiamata d'emergenza.

Tutte le camere, sono dotate di bagno.



## **DIVIETI**

E' fatto divieto all'ospite di manomettere le serrature originali o di aggiungerne altre; di norma l'ospite non può modificare l'arredamento della stanza assegnata; su parere dell'assistente sociale, la direzione può autorizzare l'immissione di arredi o elettrodomestici purché rispondenti alle vigenti norme di sicurezza;

Le barriere architettoniche sono quasi completamente abolite e gli ospiti possono accedere in qualsiasi punto della struttura utilizzando rampe di accesso e ascensore interno.

L'igiene di tutti i locali e la loro sanificazione avviene secondo un protocollo, che prevede tempi, modi e prodotti per la realizzazione del servizio; questo comprende anche un monitoraggio ambientale ed interventi tempestivi, se si rendessero necessari, di derattizzazione e disinfestazione dei locali interessati.

Il servizio di portineria, è in funzione 9 ore al giorno e dotato delle attrezzature di telefonia esterna ed interna, servizio telefonico cordless, per la completa sicurezza del soggiorno e della vita degli ospiti.

Nella struttura viene garantito un servizio di manutenzione convenzionato che assicura la piena efficienza degli impianti e delle macchine presenti nella struttura.

All'interno della struttura è garantito il servizio di guardaroba-lavanderia, sia per il lavaggio degli indumenti personali, sia per quanto riferito al lavaggio e sanificazione della biancheria .

La cucina presente nella struttura, garantisce la preparazione della colazione. I pasti verranno confezionati presso il punto cottura presente nella struttura attigua alla Residenza Servita. La cucina è



dotata di una apposita linea di produzione dedicata alla Residenza Servita ed alla Casa Quartiere. Considerata l'importanza che riveste il pasto nella vita quotidiana dell'anziano, ad esso è riservata particolare attenzione attraverso menù stagionali e settimanali, con possibilità di scelta per gli ospiti di varianti siano esse prescritte che scelte.

È vigente un dietetico che definisce qualità delle derrate e pezzature di somministrazione; gli ospiti prenotano ogni settimana i pasti che intenderanno consumare la settimana successiva; il pasto verrà servito nella sala mensa collocata al piano secondo della struttura; per coloro che non possono muoversi dal proprio alloggio il pasto verrà servito in camera.

L'assegnazione del posto nella sala mensa è riservata al coordinatore della struttura che terrà conto, nei limiti del possibile, delle preferenze manifestate dagli ospiti;

È di estrema importanza e valenza il servizio dietetico, presente stabilmente nella struttura, che svolge un ruolo indispensabile e insostituibile per l'igiene e l'educazione alimentare rivolta a tutti gli ospiti; verranno rispettate le diete quando prescritte dal medico o quando gli ospiti necessitano di pasti in bianco a seguito di aggravamenti delle condizioni di salute.

L'organizzazione della vita quotidiana e le norme comportamentali degli ospiti sono definite nel regolamento Comunale vigente.

### ***Criteri di accesso***

I criteri di accesso principali, sia per la Residenza Servita che per la Casa di Quartiere, sono l'aver superato il sessantacinquesimo anno di età, oppure se non si sono raggiunti i limiti di età, viene valutata una situazione di disabilità, malattia, disagio per adulti non ancora anziani.





Sia per gli anziani oltre i sessantacinque anni quanto per gli adulti con problemi, va verificata la situazione di disabilità: la Residenza Servita e la Casa di Quartiere si pongono come servizi indirizzati a persone o autosufficienti o parzialmente autosufficienti, e che quindi devono mantenere un grado apprezzabile di autonomia.

Le modalità vere e proprie dell'accesso sono stabiliti dal Regolamento Comunale, che fissa anche i parametri per la valutazione della situazione economica del richiedente; è prevista la formazione di una graduatoria qualora le domande superino il numero dei posti disponibili.

La Residenza Servita e la Casa di Quartiere, in quanto servizi rivolti al territorio della zona sociale n°8 si configurano come opportunità di accoglienza che completa l'offerta di servizi residenziali e semiresidenziali sul territorio della Zona Sociale. I criteri per la fruizione del servizio sono quindi informati alla massima trasparenza ed al rispetto delle leggi e delle procedure vigenti in materia di pubblicità degli atti e di eguaglianza rispetto alla legge.

### **Modalità Ammissione per l'accoglienza:**

L'ammissione per l'alloggio o per la camera singola o doppia è disposto dal coordinatore della residenza nel rispetto della lista di attesa, previo accertamento da parte dell'assistente sociale responsabile dei presupposti di compatibilità; nel caso di convivenza in un appartamento, o camera doppia o singola. La comunicazione della data di ammissione è inviata con lettera con ricevuta di raccomandata all'interessato o ai familiari ed agli obbligati, i quali entro cinque giorni dalla ricezione devono confermare la prenotazione del posto direttamente al responsabile di struttura.

La domanda di ammissione sia per la Residenza Servita che per la Casa Quartiere deve essere compilata su apposita modulistica, disponibile presso la sede amministrativa dell'Ente pubblico.



La domanda di inserimento nel servizio deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Essa deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività);
- certificazione di residenza, che attesti che il richiedente risiede nella Regione dell'Umbria e nella Zona Sociale 8);
- Presentazione I.S.E.E;
- Lista effetti personali.

L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

1. copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
2. tessera S.S.N.;
3. tessera codice fiscale;
4. eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
5. eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
6. documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
7. copia fotostatica libretto di pensione dal quale risultino chiaramente tutte le categorie e l'ammontare delle pensioni percepite.

Relazione valutazione del grado di autonomia redatta dall'assistente sociale, o dalla U.V.G. (ADL, IADL, BINA e comunque non più di 3 ADL compromesse.).

Le aree esplorate per la valutazione di autonomia sono:



- salute fisica
- stato cognitivo
- stato psico-emozionale
- stato funzionale
- condizione socio-economica
- ambiente di vita

### **Corredo ed effetti personali**

Nell'ambito dell'accoglienza gli ospiti devono essere dotati di corredo personale da integrare nel corso della permanenza in relazione alle loro specifiche esigenze; essendo i mini alloggi e le camere già arredati, gli ospiti possono compatibilmente con gli spazi disponibili, portare con se beni e mobili personali, sollevando la Cooperativa da ogni responsabilità rispetto alla loro cura e custodia. Di tali beni personali verrà comunque redatto un inventario.

### **Visite**

L'ospite è libero di ricevere, nella fascia oraria diurna, visite anche nel proprio alloggio e nella propria camera, se singole, oppure negli spazi comuni all'uopo messi a disposizione.

### **PROFESSIONALITA' IMPIEGATE**

Al fine di garantire una corretta funzionalità di tutte le attività offerte agli ospiti, l'R.T.I si avvarrà delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore dei servizi;





- addetti all'assistenza con qualifica OSS;
- addetti all'assistenza con qualifica OSA;
- infermieri professionali;
- addetti ai servizi alberghieri: pulizia, guardaroba, lavanderia, distribuzione pasti;
- operatore tutor;
- portieri;
- animatore;
- addetti al servizio di sorveglianza notturna

### ***Procedura per la presentazione dei reclami***

Sia gli ospiti della struttura sia loro parenti, o altri aventi diritto, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio; possono altresì effettuare una rimostranza o esporre un reclamo per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti con le seguenti modalità:

- comunicare direttamente al coordinatore di struttura;
- telefonare alla sede dell'ente gestore in orario di ufficio;
- indirizzare un reclamo in forma scritta per lettera o fax.

La Cooperativa si impegna a gestire il reclamo secondo le procedure interne, verificando la sussistenza o meno degli elementi segnalati dall'ospite.



## **VERIFICA DEI PIANI INDIVIDUALI D'INTERVENTO**

Per ogni nuovo ospite inserito, il Coordinatore dei servizi di Residenza Servita e di Casa di Quartiere, programmerà una riunione con la équipe presente nel servizio al fine di informarla del nuovo ingresso e, di concerto con l'Assistente Sociale referente dell'anziano dell'Ente Committente o della ASL 2 e con il medico curante, indirà una serie di incontri in cui saranno affrontate, approfondite ed elaborate le seguenti fasi:

- 1 conoscenza della storia e della situazione attuale dell'anziano/disabile da inserire, che l'Area Dritti della Cittadinanza del Comune di Foligno della Zona Sociale n.8 o Servizio Sociale della Asl 2 fornirà in forma scritta al Coordinatore dei servizi (queste informazioni saranno trattate nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy);
- 2 individuazione delle linee generali per l'elaborazione del Piano Individuale d'Intervento sulla base delle indicazioni fornite dalle Assistenti Sociali del Comune o della Asl n.2 con indicazione degli obiettivi da raggiungere;
- 3 Osservazione e approfondimento dell'equipe di lavoro presente in struttura sui bisogni assistenziali e sulle risorse personali dell'anziano/disabile;
- 4 individuazione di eventuali servizi o prestazioni aggiuntive non previste dal regolamento, per specifiche esigenze dell'anziano o disabile: tali prestazioni saranno espresse all'interno del Piano Individuale d'Intervento;
- 5 collaborazione con l'anziano/disabile e con suoi i familiari, per la definizione degli obiettivi del Piano Individuale d'Intervento;
- 6 redazione del Piano Individuale d'Intervento e sottoscrizione dello stesso, da parte di tutti gli operatori interessati.



### **Approfondimento delle osservazioni:**

La durata del periodo di osservazione viene concordata in sede di elaborazione del Piano di Intervento individuale. Per documentare tale attività di approfondimento delle osservazioni, il R.T.I. si avvale di una **Cartella Personale dell'ospite** comprendente i documenti sotto elencati:

- **Cartella collaborazione parentale;**
- **Cartella collaborazione amicale;**
- **Cartella collaborazione medico curante;**
- **Osservazione e valutazione potenzialità;**
- **Piano intervento personalizzato - Residenza Servita**
- **Piano intervento personalizzato – Casa di Quartiere**

I documenti contenuti nella Cartella Personale dell'ospite, vengono registrati dal Coordinatore del Servizio, attraverso gli incontri che lo stesso terrà con l'anziano/disabile e quando possibile con la sua famiglia, al momento del suo inserimento. Il materiale raccolto nella cartella Personale dell'ospite sarà funzionale per la redazione del Piano Individuale di intervento.

**Il Piano Individuale di Intervento**, definito coinvolgendo la persona interessata, il suo sistema di relazioni più significative, nonché altri operatori sanitari e sociali che abbiano rapporti con l'anziano/disabile, persegue i seguenti obiettivi;

- supporto assistenziale dell'anziano/disabile, aiuto ed accompagnamento dell'utente nelle normali attività della vita quotidiana ad integrazione o in sostituzione dei compiti che normalmente assolve la rete familiare;





- mantenimento delle capacità relazionali e della sfera emotiva dell'anziano/disabile, con azioni volte a favorire il perseguimento da parte dell'ospite dei propri interessi, realizzabile attraverso la condivisione delle sue passioni ed attitudini con altri ospiti della struttura in relazione alle iniziative offerte dalla rete informale presente nel territorio.

### **Redazione del Piano Individuale di Intervento**

#### **La realizzazione del Piano Individuale di intervento, richiede:**

- approfondimento ed osservazione sui bisogni socio assistenziali dell'anziano/disabile accolto e sulle proprie risorse personali;
- individuazione degli obiettivi a medio ed a lungo termine, delle attività da realizzare, delle prestazioni di assistenza e di animazione, con esplicitazione degli interventi a frequenza giornaliera o settimanale;
- tempi di verifica del Piano Individuale di intervento.

### **Verifica dei Piani Individuale di Intervento**

La verifica dei Piani Individuali di Intervento, viene effettuata con cadenza trimestrale nella fase iniziale, e con cadenza semestrale nelle fasi successive; questa attività, vede coinvolto il Coordinatore del R.T.I. e l'intero gruppo di lavoro impegnato nei servizi di Residenza Servita e Casa di Quartiere. L'Assistente Sociale dell'Ente Committente provvede con cadenza semestrale, a rivalutare i livelli di autonomia di base di ogni ospite della struttura; ciò avviene attraverso la compilazione di due apposite schede di cui, una relativa all'osservazione e valutazione del livello di autosufficienza dell'anziano che prende in considerazione i parametri di autonomia vitale ed una relativa alla capacità dell'anziano nella gestione di attività ordinarie della quotidianità. Allegate alle sopracitate schede, sono inseriti moduli per la registrazione di note riferite al recupero,



mantenimento o peggioramento delle potenzialità residue dell'ospite e delle sue capacità nella gestione di attività ordinarie della quotidianità. In questa attività di rilevazione dati, l'Assistente Sociale, sarà coadiuvata dal Coordinatore dei Servizi oggetto di Appalto del R.T.I..

Il Coordinatore, qualora riscontri che la persona anziana autosufficiente inserita nella struttura socio-assistenziale, presenti una compromissione di autonomia, attiverà il medico di medicina generale al fine di avviare il procedimento di attivazione dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione operante presso il Distretto Socio Sanitario competente, la quale, monitorando l'andamento della riduzione di autonomia, accerterà la condizione di non autosufficienza e definirà il percorso assistenziale più appropriato. In questi casi, i Piani Individuali di Intervento degli anziani interessati, verranno ridefiniti sulla base dei nuovi bisogni assistenziali; il Coordinatore curerà il potenziamento del servizio di assistenza a favore degli anziani che si dovessero trovare nella suddetta condizione, applicando gli standard prefissati dal D.G.R. n. 53 del 4 febbraio 2004, relativo ai requisiti organizzativi delle Residenze Protette per anziani non autosufficienti. I dati raccolti nelle schede relative all'osservazione e valutazione del livello di autosufficienza dell'anziano ed alla capacità dell'anziano nella gestione di attività ordinarie della quotidianità nonché le osservazioni relative agli ospiti espresse e trascritte dagli operatori, costituiranno elementi funzionali per la verifica ed eventuali rimodulazioni dei Piani Individuali di Intervento, in modo che gli stessi, siano sempre rispondenti ai reali bisogni di ogni singolo ospite. I tempi di verifica dei Piani Individuali di Intervento, vengono definiti all'interno dei Piani stessi e sarà il Coordinatore ad indire le riunioni di verifica cui dovranno partecipare tutte le figure professionali impegnate nel Progetto.

Come previsto all'Art. 13 del Capitolato Speciale d'Appalto, il R.T.I. parteciperà, attraverso il Coordinatore responsabile nominato, agli incontri periodici con i referenti dell'Amministrazione Comunale, al fine di permettere la verifica in ordine all'andamento della Struttura ed al rispetto dei




programmi e dei Piani individualizzati. A tal fine, il Coordinatore, redigerà, ogni anno, una relazione indicante il lavoro effettivamente svolto, lo sviluppo dei progetti personalizzati, punti di forza, punti di debolezza, valutazione del servizio ed eventuali proposte migliorative.

L'Amministrazione Comunale, come previsto all'Art. 12 del Capitolato Speciale d'Appalto, manterrà le proprie funzioni di indirizzo e di vigilanza al fine di valutare la coerenza degli interventi con quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto ed al progetto gestionale presentato ed al fine di verificare l'attuazione dei programmi personalizzati e delle attività integrate.

**Di seguito schede tecniche relative al Piano Individuale d'Intervento dell'ospite e Piano Individualizzato dell'Animazione**



	<b>Piano di intervento individuale</b>	Mod. UNI 15 RA Foglio Interno Data di emissione: 03 marzo 2008; Rev. 00
Via Polanga, loc. S. Eraclio, 06034 Foligno Tel 0742/679111 Fax 0742/677073	<b>Servizio di Residenza Servita e Casa di Quartiere</b>	P.IVA 02077510549; Iscr. Trib. Perugia n. 26643 Iscr. C.C.I.A.A. PG n. 177563

Nome e cognome: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_/\_\_/\_\_\_\_/

Camera Numero: \_\_\_\_\_ Data di ingresso: \_\_\_\_\_ Data di dimissione: \_\_\_\_\_


☐ Residenza Servita
☐ Casa di Quartiere

<b>TIPO DI DIFFICOLTÀ</b>	

<b>SPECIFICITÀ DELLE AUTONOMIE</b>	

<b>OBIETTIVI</b>	
<input type="checkbox"/>	Miglioramento (risolvere in tutto o in parte la condizione che limita l'autonomia, potenziare capacità e competenze della persona)
<input type="checkbox"/>	Mantenimento (mantenere stabile i livelli di autonomia della persona)
<input type="checkbox"/>	Rallentamento (Diminuire la tendenza alla perdita di capacità e/o autonomie)
<input type="checkbox"/>	Garantire una buona qualità di vita
<b>ATTIVITÀ DELL'OPERATORE</b>	
<input type="checkbox"/>	Aiuto ad alzarsi da solo
<input type="checkbox"/>	Cura ed igiene della persona
<input type="checkbox"/>	Aiuto nella vestizione
<input type="checkbox"/>	Aiuto nell'assunzione dei pasti
<input type="checkbox"/>	Accompagnamento a piedi
<input type="checkbox"/>	Accompagnamento/supporto alle attività di socializzazione e integrazione sociale
<input type="checkbox"/>	Controllo della corretta assunzione terapia
<input type="checkbox"/>	Aiuto nell'approvvigionamento farmaci
<input type="checkbox"/>	Controllo notturno

<b>TEMPI DI VERIFICA</b>	Le verifiche del Piano di intervento individuale del presente documento sono fissate con cadenza trimestrale per il periodo dell'inserimento del nuovo ospite e dal terzo mese con cadenza semestrale
--------------------------	---

	<b>Piano di intervento individuale</b>	Mod. UNI 15 RA Foglio Interno Data di emissione: 03 marzo 2008; Rev. 00
Via Polanga, loc. S. Eraclio, 06034 Foligno Tel 0742/679111 Fax 0742/677073	<b>Servizio di Residenza Servita e Casa di Quartiere</b>	P.IVA 02077510549; Iscr. Trib. Perugia n. 26643 Iscr. C.C.I.A.A. PG n. 177563

<b>Data di verifica</b>	<b>ANNOTAZIONI</b>
<b>Data di verifica</b>	<b>ANNOTAZIONI</b>

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

[illegible]