INTRODUZIONE p. 2

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Cosa è la Carta dei Servizi	p. 4
Elementi Storici	p. 6
Missione e Ricettività	p. 7
Struttura organizzativa	p. 8
Modalità di accesso	p. 9
Ammissione in Residenza	p. 10
Risorse umane	p. 11

LA STRUTTURA ED I SUOI SERVIZI

Dove siamo	p. 13
L'équipe multidisciplinare	p. 16
Assistenza di carattere sociale	p. 18
Assistenza di cura giornaliera	p. 19
Attività di fisioterapia	p. 19
Attività di animazione	p. 20
Servizio lavanderia e guardaroba	p. 20
Cucina	p. 21
Servizio di parrucchieria barbieria	p. 21
Musicoterpia	p. 22
Gite ed uscite	p. 22
Servizio religioso	p. 23
Vita Comunitaria	p. 24

RELAZIONI DELLA RESIDENZA

Relazioni con i familiari	p. 25
Relazioni con i volontari	p. 26

PER UNA QUALITA CONDIVISA

Progetto di valutazione ospiti	p. 27
Segnalazioni e Suggerimenti	p. 27

Introduzione

Nella nostra Residenza, facendo seguito alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" che prevedeva l'obbligo della stesura della Carta dei Servizi alle Istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale, è stata redatta per la prima volta nel 2002.

Successivamente la Regione dell'Umbria, dopo aver stabilito che la Carta dei Servizi doveva essere attivata in tutte le Aziende sanitarie pubbliche entro il 1999 (Piano Sanitario Regionale 1999-2001), con deliberazione del Consiglio regionale n° 314 del 23 luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003 – 2005) ha esteso l'adozione della Carta dei Servizi anche ai soggetti privati relativi alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Nell'ambito socio-sanitario, la Carta dei Servizi è il documento che presenta al cittadino l'attività di una Istituzione o Ente (pubblico o privato), dei servizi offerti ai cittadini che vi si rivolgono, dei tempi e degli strumenti di realizzazione nonché degli impegni che si assume nel processo di miglioramento della qualità di erogazione dei servizi stessi.

Quindi il rapporto tra cittadini ed istituzione sia essa pubblica che privata viene ad essere qualificato dalla presenza della Carta dei Servizi e tale strumento si inserisce a pieno titolo tra quelli che favoriscono la cultura della comunicazione, la partecipazione attiva delle persone e delle famiglie ed inoltre si inserisce nel processo miglioramento della qualità dei servizi.

Nella *Carta dei Servizi*, si individua il sistema di garanzie per il cittadino facendo riferimento agli standard di qualità dei servizi offerti.

La presente stesura è stata aggiornata al fine di creare uno strumento rispondente a quanto sopra enunciato.

La Regione dell'Umbria ha accreditato la R.P. “Creusa Brizi Bittoni” con D.D. n.8570 del 14 novembre 2013, successivo rinnovo con D.D. 11088 del 14 novembre 2016 e con D.D. n.8392 del 23/08/2019 sono stati autorizzati altri 4 posti letto.

Il Presidente
del Consiglio di Amministrazione
Vincenzo Cappannini

Città della Pieve, 30 *settembre 2019*

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Cosa è la Carta dei Servizi

La presente "Carta dei Servizi" è il risultato del confronto e della riflessione scaturita tra le diverse figure professionali coinvolte nella stesura e gestione dei P.A.I. (Piani di Assistenza Individuale) al fine di fornire a coloro che ne sono interessati, le informazioni relative alla Residenza Protetta" Creusa Brizi Bittoni".

La Residenza garantisce un servizio di comunità che si prefigge di offrire ospitalità residenziale ad anziani disabili e o non autosufficienti .

E' costante l'attenzione e la ricerca per individuare, tenendo conto del continuo evolversi dei bisogni e delle innovazioni assistenziali, le risposte più idonee per le necessità degli anziani ospiti che, se da un lato evidenziano anche fragilità, dall'altro sono e debbono essere riconosciuti come depositari di esperienza e saggezza.

L'ospite è al centro dell'intervento che da un lato è orientato a far sentire l'anziano " a casa sua" e dall'altro alla migliore assistenza e cura sanitaria che le attuali conoscenze consentano. I principi ispiratori del nostro lavoro condiviso sono:

- EGUAGLIANZA: ciascun ospite ha uguale diritto all'accesso a tutti i servizi senza alcuna distinzione. Le prestazioni devono essere adeguate alle differenti condizioni ed esigenze degli ospiti, modulando le risposte in base alle specifiche condizioni di ciascuno.

- IMPARZIALITA': le modalità e le relative procedure che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, partendo da un atteggiamento di accoglienza ed ascolto.
- CONTINUITA': l'erogazione del servizio è assicurata in maniera continua e coerente nel tempo, senza interruzioni e/o incongruenze.
- PARTECIPAZIONE: la partecipazione dell'ospite alle attività della struttura del servizio è costantemente perseguita, tenendo conto delle sue specifiche personali condizioni dell'anziano.
- QUALITA' DEI SERVIZI: Fondazione e Polis assicurano un costante processo circolare di verifica ed eventuale revisione circa la qualità nell'erogazione del servizio.

Dall'anno 2004 con particolare attenzione si è perseguito l'obbiettivo del "miglioramento continuo", lavorando sia sul versante strutturale al fine di garantire ambienti accoglienti e funzionali sia sul versante relazionale offrendo ad ogni ospite un contesto dignitoso, sereno e stimolante, nel quale risultino coniugati innovazione e tradizione.

La Carta dei Servizi, in quest'ottica diviene uno strumento importante per contribuire ad attivare una partecipazione da parte degli anziani, dei familiari e degli operatori coinvolti nel lavoro di cura. Ciò che è descritto nella Carta dovrà essere ciclicamente verificato e migliorato in base ai suggerimenti che i vari soggetti

Elementi storici

La nascita della Residenza Protetta " Creusa Brizi Bittoni risale al settembre del 1922 periodo nel quale Mons. Giuseppe Angelucci, all'epoca, Vescovo di Città della Pieve, realizzò " l'Ospizio dei Vecchi" per accogliere ed ospitare decine di vecchi soli ed in gravi difficoltà.



Successivamente, la Signora Creusa Brizi in Bittoni volle dare più solide basi alla benefica iniziativa, nominando erede universale, con testamento olografo, il Ricovero dei Vecchi poveri da erigersi legalmente, sotto il titolo di "Opera Pia Creusa Brizi in Bittoni".

Nell'immediato dopoguerra e fino agli anni '70 la Casa di Riposo svolse la propria funzione assistenziale facendo affidamento quasi esclusivamente sulla solidarietà e sull'aiuto dei cittadini pievesi.

Con il passare degli anni inevitabilmente il fabbricato

evidenziò la necessità di essere adeguato igienicamente e strutturalmente per essere al passo con i tempi.

In quegli anni il Consiglio di Amministrazione approvò un progetto di ristrutturazione ed ampliamento, che rese la Casa più funzionale e confortevole.

Nel 2004 è stato approvato un complesso progetto di ristrutturazione dell'immobile e da oltre dieci anni il lavoro della nostra équipe multiprofessionale è impostato secondo la metodologia V.A.O.R..

Si auspica che queste due direttrici di lavoro facciano conoscere sempre più la nostra struttura per la validità del servizio che assicura, innanzitutto ai suoi ospiti, e poi a tutti coloro che – direttamente o indirettamente – potranno beneficiare delle iniziative della Residenza.

Missione e recettività

La Residenza Protetta "Creusa Brizi Bittoni" garantisce un servizio di comunità che si prefigge di offrire ospitalità residenziale ad anziani disabili o non autosufficienti .

Il personale assicura quotidianamente all'ospite un contesto di cura e assistenza adeguato, mantenendo rapporti significativi con la famiglia ed il territorio.

E' costante l'attenzione e la ricerca per individuare, tenendo conto del continuo evolversi dei bisogni e delle innovazioni assistenziali, le risposte più idonee per le necessità degli anziani ospiti.

Gli anziani da un lato evidenziano fragilità, ma dall'altro sono e debbono essere riconosciuti come depositari di esperienza e saggezza.

Le varie figure professionali: medico geriatra, infermiere, fisioterapista, coordinatore del personale, operatrici sociosanitarie, animatrice, assistente sociale, sono organizzate in un sistema lavorativo incentrato sul lavoro di équipe. Grazie alla professionalità ed alla disponibilità alla collaborazione, l'équipe multiprofessionale progetta e realizza per ogni anziano un Piano di Assistenza Individualizzato .

Attualmente la Residenza Protetta, convenzionata con la ASL 2 del Perugino può accogliere 52 anziani in regime convenzionato e 5 in regime privato.

Struttura organizzativa

La Fondazione è amministrata dal Consiglio di Amministrazione, organo collegiale denominato nel SGQ "Alta Direzione". Esso è costituito da :

-Il Vescovo della Diocesi di Perugia-Città della Pieve o suo delegato (Presidente).
-Il Sindaco di Città della Pieve o suo delegato.
-Un membro designato dal Consiglio Comunale di Città della Pieve.
-Due membri designati dalla Regione dell'Umbria.

Il principale compito dell'Alta Direzione è quello di gestire le attività della Fondazione, ponendo particolare attenzione alla corretta gestione del patrimonio al fine di assicurare tutti i presupposti per raggiungere gli scopi statutari.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione (Alta Direzione) è composto da:

- Vincenzo Cappannini (delegato del Vescovo con funzioni di Presidente)
- Fausto Risini (Sindaco di Città della Pieve)

- Letizia Romano (Vice Presidente -delegato del Sindaco)
- Alessandro Barbino (nominato dalla Regione Umbria)
- Daniela Barzanti (nominata dalla Regione Umbria).

La Direzione Sanitaria della Residenza è affidata al dott. Giuseppe Menculini medico specialista in geriatria.

La Direzione della Residenza è affidata all'ass. soc. Maria Grazia Marcacci.

Modalità di accesso

Regime convenzionato

Hanno diritto di accesso i cittadini anziani che abbiano presentato regolare domanda presso la Residenza Protetta e che siano inseriti nella lista di attesa gestita dal personale del Distretto del Lago (ASL 1 del Perugino).

La richiesta di ospitalità presso la Residenza Protetta " Creusa Brizi Bittoni" viene presentata direttamente dall'ospite o da un parente appositamente delegato o legittimato a farlo, o da un Amministratore di Sostegno.

La designazione del nominativo del nuovo ospite che potrà essere accolto, viene effettuata dal personale della A.S.L. di residenza che lo trasmette alla Residenza Protetta.

Regime privato

Hanno diritto di accesso i cittadini anziani che abbiano inviato, direttamente o tramite soggetto appositamente delegato, una manifestazione di interesse alla Residenza Protetta

Le richieste pervenute vengono esaminate in ordine cronologico.

Ammissione in Residenza

L'assistente sociale ed il direttore sanitario della Residenza Protetta concordano con il possibile nuovo ospite o con i parenti dell'interessato una visita presso l'abitazione o presso l'ospedale o struttura ove l'anziano è eventualmente ricoverato, alfine di acquisire tutte le informazioni utili all' organizzazione del nuovo ingresso.

Il giorno in cui l'ospite entra nella Residenza Protetta, l'anziano è accolto durante una riunione della équipe multidisciplinare nel corso della quale si elabora la prima scheda operativa del Piano Assistenziale Individuale.

Nel corso della stessa riunione vengono fornite le indicazioni utili a conoscere e condividere le regole della vita di comunità. Nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) si redige il piano terapeutico che non può essere modificato se non dal direttore sanitario.

Il responsabile amministrativo fornisce ai familiari ed all'interessato le indicazioni utili al pagamento della retta.

La retta giornaliera a carico dell'ospite accolto in posti convenzionati, tenuto conto delle determinazioni della DGR dell'Umbria n. 268/2022, è stata fissata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione per l'anno 2022 prevedendo un graduale incremento progressivo.

Risulta conseguentemente corrispondere ai seguenti importi:

- secondo quadrimestre (da maggio ad agosto) € 47,00.
- terzo quadrimestre (da settembre a dicembre) € 49,00.
- Dal **1° gennaio 2023 € 50,60**

Con riferimento alla retta giornaliera relativa ad ospite accolto in posti non convenzionati, conservando la stessa progressione temporali, questi sono gli importi:

- secondo quadrimestre (da maggio a settembre) € 96,00
- terzo quadrimestre (da settembre a dicembre) € 98,00
- Dal **1° gennaio 2023 € 99,43**.

In caso di assenza temporanea di un ospite per ricovero ospedaliero o in casa di cura, per un periodo inferiore a 20 giorni nell'arco del mese, gli ospiti ammessi sono comunque tenuti al pagamento dell'intera retta mensile a loro carico.

In situazioni di particolare disagio economico, dove sia necessaria una integrazione al fine di poter garantire il pagamento della retta, gli interessati possono avanzare richiesta di integrazione al Comune di residenza.

Risorse umane

I servizi all'interno della Residenza sono garantiti da molteplici operatori del settore socio-sanitario, alcuni dei quali sono dipendenti della Fondazione, altri sono operatori forniti da cooperative tramite apposita convenzione, ed altri sono professionisti che assicurano il proprio servizio con rapporto di convenzione o di collaborazione.

Al settembre 2022 risultano presenti 10 diverse figure professionali.

Figure Professionali	In servizio
Direttore Sanitario	1
Direttore di struttura	1
Assistente Sociale	1
Segretaria Amministrativa	1
Addetta Ufficio amministrativo	1
Coordinatore attività infermieristica	1
Coordinatore del personale coop	1
Infermiere Professionale	6
Fisioterapista	1
Animatrice	1
Musicoterapeuta	1
Operatore Socio Sanitario	28
Cuoca	1
Addetto cucina	3
Addetto lavanderia	1
Addetto ai servizi generali-pulizie-	3
Addetto parrucchieria	1
Addetto servizi accoglienza	3
Manutentore	1

LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

Dove siamo

La Residenza, è ospitata nella struttura di uno storico convento dei Cappuccini a Città della Pieve al termine di un lungo viale alberato.
Dispone di un ampio giardino e spazi attrezzati all'aperto dove è possibile curare delle coltivazioni floreali ed ortaggi.





Il poliambulatorio più vicino ed il pronto soccorso sono raggiungibili in pochi minuti.

I cinquantasette posti letti (52 convenzionati e 5 privati) sono distribuiti tra 5 camere singole, 11 camere doppie e 10 camere triple.

Il Piano di Miglioramento Continuo prevede un progetto di ristrutturazione che, in parte realizzato, giungerà a termine nei prossimi anni migliorando la disponibilità di spazi e servizi per assicurare una più ampia fruibilità.



I principali spazi adibiti a servizi ed attività comuni sono:

- ambulatorio medico/infermieristco
- cucina
- lavanderia/stireria
- palestra per riabilitazione funzionale
- 2 sale mensa
- 3 sale animazione
- sala lettura/musicoterapia
- gazebo nello spazio esterno attrezzato
- locale parruchieria
- chiesa
- camera mortuaria



L'équipe multidisciplinare

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal direttore sanitario e viene approntato il Piano di Assistenza Individuale .



Di seguito i servizi che vengono offerti a tutti gli ospiti:

Assistenza sanitaria ed infermieristica

La presenza tre volte la settimana del geriatra che



svolge anche funzioni di direttore sanitario garantisce una puntuale verifica dello stato di salute degli ospiti. Il servizio infermieristico garantisce quotidianamente l'attuazione dei piani terapeutici ed un attento monitoraggio dello stato di salute degli anziani.

Assistenza di carattere sociale



L'assistente sociale assicura un servizio informativo ai cittadini, cura il rapporto con il servizio sociale del territorio e garantisce la fruibiità da parte di tutti gli ospiti delle varie offerte della vita comunitaria.
Si occupa del rapporto con i familiari ed i volontari assicurando una costante vigilanza sulla tutela degli anziani.

Assistenza di cura giornaliera



Il prezioso lavoro degli operatori sociosanitari consente agli ospiti di vivere con serenità e dignità, le tante difficoltà che gli anziani si trovano ad affrontare nella quotidianeità.

Attività di fisioterapia



L'attività di fisioterapia si realizza attraverso programmi individuali o in piccoli gruppi e sovente la palestra diviene il luogo di una partecipazione collettiva dove raggiungere e mantenere il massimo benessere possibile.

Attività di animazione

Nella Residenza è presente una animatrice che quotidianamente realizza con gli anziani molteplici progetti in stretta collaborazione con l'assistente sociale. La programmazione degli interventi ha un ritmo settimanale e stagionale.





Servizio lavanderia e guardaroba

Al momento dell'ingresso, i capi personali di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, mediante apposito sistema di targhette termoadesive.
Dal lunedi al sabato il servizio garantisce le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione.

Servizio religioso



Nella Residenza tutti i giorni con la presenza dei volontari vi è la recita del santo rosario.
La messa viene celebrata una volta a settimana con il supporto dei sacerdoti in servizio nella parrocchia di Città della

Cucina



Il servizio ristorazione prepara i pasti nella cucina interna. Il menù predisposto da professionisti della nutrizione varia a secondo delle stagioni e ruota nell'arco di quattro settimane. Nella sala da pranzo ogni giorno viene esposto il menù della giornata. In tutte le occasioni di festa all'interno della Residenza viene predisposto un menù particolare.

Servizio di parrucchieria barbieria



Nell'arco della settimana, gli ospiti possono usufruire del taglio dei capelli, trattamento barba e ogni altro servizio complementare.

Musicoterapia



Due volte l'anno agli anziani viene proposto un ciclo di musicoterapia della durata di 18 incontri.

Gite ed uscite

Nel corso dell'anno varie sono le passeggiate in paese e nei dintorni. A maggio e settembre vengono realizzate due gite giornaliere per visitare luoghi interessanti e trascorrere una giornata insieme, in un contesto diverso dalla Residenza.



Vita comunitaria

L'organizzazione della vita comunitaria è tesa a rispettare le esigenze di tutti gli ospiti; conseguentemente l'orario sotto dettagliato si riferisce alla maggioranza degli ospiti in condizioni di salute stabile ma, parallelamente allo schema di seguito riportato, vi sono altri orari per gruppi di ospiti con diverse esigenze.

Orari distribuzione pasti e bevande

ore 8.15 Colazione
ore 10.30 Bevande calde
ore 12.15 Pranzo
ore 15.30 Bevande calde
ore 19.00 Cena



Relazioni della Residenza

Relazioni con i familiari

I familiari costituiscono una potenzialità significativa nella vita dell'anziano che è ospite nella Residenza ed è quindi motivo di attenzione costante, individuare modalità ed occasioni per facilitare la presenza dei parenti all'interno della Residenza.



Profondamente convinti della importanza e validità del coinvolgimento della famiglia degli ospiti, nella più recente versione dello Statuto della Fondazione è stato previsto che uno dei componenti della Consulta venga eletto fra i parenti che si sono resi disponibili ad assicurare tale servizio.

Relazioni con il volontariato

Al volontariato all'interno della nostra Residenza Protetta viene attribuito un ruolo chiaro e riconosciuto; i volontari sono inseriti in progetti monitorati e coordinati dall'assistente sociale.

La Fondazione è accreditata quale Ente in grado di accogliere volontari del Servizio Civile Universale, inoltre ormai da diversi anni è attiva una collaborazione con il Presidio del Volontariato operante all'interno dell'Istituto Italo Calvino di Città della Pieve



Per una qualità condivisa

Progetto di Valutazione Ospiti

L'attuale Alta Direzione è particolarmente impegnata per far sì che la residenza Protetta emerga e venga riconosciuta per la bontà del servizio che assicura, innanzitutto ai suoi ospiti, e poi a tutti coloro che – direttamente o indirettamente – potranno beneficiare delle iniziative che la Fondazione ha in programma.
Per verificare ciò annualmente viene elaborato un questionario da distribuire tra ospiti e familiari.

Segnalazioni e Suggerimenti

All'ingresso della Residenza vi è posizionata una cassetta nella quale, se lo si desidera, è possibile depositare suggerimenti ed effettuare segnalazioni.

Le segnalazioni vengono prese in carico in un arco di tempo tra i 7 ed i 15 giorni.

Inoltre l'assistente sociale settimanalmente è a disposizione per colloqui informativi sulla struttura.

Contatti:
Viale Cappuccini 24 06062 Città della Pieve
Tel 0578 298051 Fax 0578 298340
email asssoc@rpbittoni.it amm@rpbittoni.it
www.rpbittoni.it