

Instituto de las Hermanas Siervas de María Reparadoras  
Via G. L. Lagrange, 3 – 00197  
Roma

**TARJETA DE SERVICIOS**  
De la  
Residencia Protegida “San Juan Bosco”

Castel Viscardo – Hamlet Monterubiaglio (TR)  
Emitido - 01 noviembre 2017  
3ra Rev. - 02.05.2022



Esta Carta de Servicios fue redactada por las Hermanas Siervas de María Reparadoras, para los servicios socio-sanitarios y, en particular, para la Residencia Protegida "San Juan Bosco" en Monterubiaglio di Castel Viscardo (TR).

## Presentación

Con la Directiva del Presidente del Consejo de Ministros de enero de 1994 "Principios para la prestación de los servicios públicos" se estableció la Carta de Servicios y se previó la carga de su redacción a las instituciones públicas del Servicio Nacional de Salud. Posteriormente, las Regiones aplicaron esta legislación a los Patronatos de Salud, extendiendo la obligación de publicación también al sector privado. La Región de Umbria con la resolución del Consejo n. 314, de 23 de julio de 2003, establecía que la Carta debía ser adoptada también por los particulares interesados en la gestión de los servicios sanitarios y sociosanitarios.

La mencionada Carta relativa al sector sociosanitario es un documento que presenta las actividades de una institución, los servicios que ofrece a los usuarios, las modalidades de ejecución, de acuerdo con las normas autonómicas y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La Carta es una herramienta que tiene como objetivos:

- ⇒ proporcionar información a las partes interesadas (instituciones, huéspedes/familiares/personas de contacto, proveedores de servicios, etc....) I
- ⇒ a implicación y participación activa de las familias;
- ⇒ para proteger los derechos de los usuarios.

Con Decisión Ejecutiva n. 6413 del 22 de julio de 2005 de la Región de Umbria, el Instituto San Juan Bosco fue autorizado como "Residencia Protegida" para el ejercicio de actividades socio-sanitarias residenciales para personas mayores que no son autosuficientes.

A partir de la autorización y acreditación institucional siguieron las estipulaciones de los convenios con la A. USL 2 de Terni y con el Municipio de Orvieto.

Con Decisión Ejecutiva n. 8812 del 21.11.2013 – se emitió acreditación institucional al R.P. (Renovaciones periódicas) para actividades socio-sanitarias para un total de 59 plazas.

## PRESENTACIÓN HISTÓRICA

### Breve presentación del Instituto “San Juan Bosco”

La residencia protegida “San Juan Bosco”, sucursal del Instituto de las Hermanas Siervas de María Reparadoras, fue fundada en 2005. El edificio fue construido en la década de 1940 en Monterubiaglio, una aldea de Castel Viscardo, como jardín de infancia y más tarde como un instituto educativo asistencial para dar respuesta a las necesidades socio-educativas de las niñas, huérfanas de guerra, en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial. La estructura fue completamente renovada y ampliada en los años setenta, y luego adaptada, en los años ochenta, para acoger a personas mayores o en dificultad.

El Instituto de las Hermanas Siervas de María Reparadoras está muy extendido en Italia y en varias partes del mundo. En la consecución de sus fines institucionales de culto y religión, realiza su vocación dedicándose al servicio de la Iglesia en bien del prójimo, también con obras de evangelización, educación y caridad, respondiendo a las necesidades y exigencias particulares de los tiempos y lugares.

### **Objetivos**

El objetivo de las Siervas de María Reparadoras es dirigir su atención a la persona en su totalidad para vivir el mensaje pascual: “Yo he venido para que todos tengan vida y la tengan en abundancia.” (Jn 10,10)

En el ámbito sociosanitario, las religiosas ofrecen apoyo espiritual y servicios cualificados en colaboración con el personal laico para el apoyo integral de la persona.

La Gerencia organiza reuniones periódicas con los familiares/personas de contacto de los huéspedes, para brindar oportunidades de participación activa, aceptando sugerencias, propuestas, observaciones, adquiriendo así indicaciones para la mejora continua.

## ORGANIZACIÓN

**La Dirección de la Residencia “San Juan Bosco”** está encomendada a la Responsable (religiosa) asistido por personal laico (empleados).

La Responsable, junto con otras hermanas, anima las actividades apostólicas y sociales dentro de la R.P.; preside las funciones administrativas, supervisa el buen desempeño de los servicios prestados; delegan responsabilidades.

**El Servicio Administrativo** está dirigido por un empleado cualificado en el sector. Este sigue las prácticas económicas de los huéspedes (cobro de tarifas, pago de medicamentos) y del personal (entrega de recibos de pago); se encarga de la contabilidad general de la casa con un informe mensual a la Oficina Central de Contabilidad de la Congregación que tiene su sede en Roma.

**El Director Médico** es responsable del servicio social y de salud que se presta dentro del P.R., supervisa, coordina y verifica las actividades de enfermería, fisioterapia y asistencia. Evalúa a los y las pacientes al momento de su ingreso, consulta y colabora con los médicos de cabecera, se encarga de la documentación clínica y en colaboración con el equipo multidisciplinario interno, coordina la elaboración del P.A.I. (herramienta de evaluación y seguimiento de huéspedes, definida por la Región de Umbría). No tiene la responsabilidad clínica de los pacientes ya que pertenece a los médicos de medicina general.

## ENTRADA Y HOSPITALIDAD

### Residencia protegida

La residencia “San Juan Bosco” tiene una hermosa vista sobre el valle del río Paglia. Rodeado de grandes espacios al aire libre y una floreciente vegetación, ofrece un entorno tranquilo y protegido.

Dispone de servicios adaptados a las necesidades de los huéspedes para las diversas modalidades de no autosuficiencia. Las habitaciones (11 individuales y 24 de 2 camas) y las zonas comunes son amplias y cómodas. El huésped es libre de traer los objetos personales a los que esté apegado. La Gerencia, sin embargo, no asume responsabilidad por el manejo de los valores y dinero propiedad de los huéspedes.

El R. P. se divide en tres pabellones (dos en el segundo piso y uno en el primero).

Los espacios interiores se distribuyen de la siguiente manera:

**PLANTA BAJA:** recepción, gerencia, oficinas administrativas, gerencia sanitaria, sala de entretenimiento (con pantalla grande), gimnasio, comedor, capilla, bar de la esquina;

### **SÓTANO**

lavandería, sala de planchado y guardarropa, almacén, archivo, depósito de cadáveres;

### **PABELLONES DE HOSPITALIZACIÓN**

Recámaras y baños, consultorios médicos (1° y 2° piso), comedores con TV (1° y 2° piso), closets (residuos especiales);

**ESPACIOS AL AIRE LIBRE:** gran plaza cerca de la entrada (utilizada, en verano, por los huéspedes para actividades recreativas).

### **Procedimiento de entrada**

La anciana y/o familiares/referentes que solicitan hospitalidad en la Residencia son generalmente invitadas, en la estructura, para una entrevista introductoria y luego se procede de las siguientes formas:

- inscripción en la lista de espera de la estructura,
- entrega del Formulario 30 (lista de documentos necesarios para la hospitalización)

### **El día de la entrada real:**

- cumplimentación de los formularios en la Dirección por parte del huésped, si posee capacidades cognitivas o familiares / AdS;

- firma del aval y consentimiento para el tratamiento de datos personales y sensibles, entrega al trabajador social de los documentos originales en vigor (cédula de identidad y tarjeta sanitaria)

Luego de acompañar al huésped a su habitación, los operadores realizarán las siguientes actividades:

evaluación sociosanitaria por el equipo interno (chequeo de la piel, electrocardiograma, registro de parámetros vitales, adquisición de documentación sanitaria y social, compilación del inventario de los bienes del huésped, asignación de un N° que se suministra con aplicación del mismo sobre la ropa)

## Para acceder al servicio

La estipulación del acuerdo con la USL 2 Umbria de Terni (Distrito de Salud de Orvieto) brinda a los huéspedes/familiares la posibilidad de acceder a los trámites para obtener el suplemento de salud de la tarifa, (La Unidad de Evaluación del Distrito verificará la posesión de los requisitos).

La Dirección de la RP “San Juan Bosco” prevé dos modalidades de acceso: privado y bajo convenio.

La tarifa diaria, aplicada a huéspedes privados, corresponde a 97,66 € mientras que en la de convenio es de 48,83 €. Las nuevas tarifas fueron definidas por la Región de Umbria con la resolución N° 268 del 23.03.2022 (válido para todas las residencias protegidas en el territorio de Umbria).

**AMBITO PRIVADO**, las cantidades serán iguales a:

a 2.929,80 € para los meses de 30 días.

a 3.027,46 € para los meses de 31 días.

**Bajo el acuerdo:**

1.464,00 €

1.510,00 €

La Gerencia está abierta:

- Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 y sábados de 9.00 a 13.00.

Hospitalidad

La recepción del huésped es un momento importante para el conocimiento, aunque todavía muy breve, el objetivo es conocer su historia, relaciones familiares, condiciones psicofísicas, a través de conversaciones con la trabajadora social, el Director Médico y el personal de enfermería.

Normalmente se prevé un período experimental para ofrecer al huésped la ayuda adecuada en la fase de inserción.

Tipos de modo de acogida: mujeres, hombres, cónyuges, hospitalizaciones por períodos de verano, hospitalizaciones temporales para rehabilitación de fisioterapia.

## **SERVICIOS DEL HUÉSPED**

A raíz del crecimiento del nivel de no autosuficiencia de la población mayor, la Residencia tiende a orientar sus recursos al fortalecimiento y adecuación de los servicios en una lógica de prevención de la invalidez, mantenimiento y recuperación de las capacidades residuales.

### **Los servicios que presta actualmente el R.P. incluir:**

- ⇒ Asistencia médica garantizada por médicos generales (presencia del Director Médico y/o médico asistente de lunes a viernes),
- ⇒ Fisioterapia individual (FKT activa y pasiva)
- ⇒ asistencia social
- ⇒ tareas administrativas
- ⇒ asistencia espiritual,
- ⇒ actividades ocasionales de asociaciones voluntarias (por ejemplo, terapia con payasos) salidas con algunos invitados
- ⇒ peluquero (para huéspedes bajo convenio, el corte de cabello está incluido en el suplemento de salud)

### **Servicios tercerizados (prestados por la Coop. Sociale—Onlus “Elisa Andreoli”) :**

- ⇒ enfermería
- ⇒ asistencia personal (personal de la O.S.S.)
- ⇒ terapia/animación ocupacional (actividades lúdicas, estimulación cognitivo-manual-sensorial, apoyo psicológico)
- ⇒ lavandería
- ⇒ ambientes de limpieza y sanitización
- ⇒ Conserje

El servicio de catering está garantizado, a través de la compra de comidas, por la empresa RPD Unipersonale que opera con contrato de arrendamiento, en el centro de cocina adyacente a la estructura.

### **La Residencia Protegida prevé para el interesado:**

- ⇒ servicios médicos con especialistas;
- ⇒ terapia del lenguaje,
- ⇒ podología
- ⇒ pago de medicamentos no prestables, etc.

### **Vías de intervención**

El equipo multiprofesional del R. P. realiza un seguimiento periódico de los huéspedes utilizando métodos (Sistema Atlante) proporcionados por la Región de Umbria.



Los operadores prevén la definición del Plan Individual de Atención (P.A.I.), la planificación de posibles intervenciones y la verificación periódica de los resultados esperados.

Otra herramienta adoptada por la Residencia para la gestión socio-médica del huésped es el Centro de Atención a la Larga Duración (L.T.C.F.) donde los distintos operadores introducen toda la información del paciente (datos personales, relativos a la terapia farmacológica, prevención realizada en el período previo a la hospitalización en R.P., etc. Esta herramienta le permite identificar áreas problemáticas, determinando el enfoque en la redacción del PAI.

Los momentos en los que se implementa la evaluación multiprofesional son:

- ⇒ después de 7/10 días desde la entrada;
- ⇒ periódicamente (cada 180 días);
- ⇒ siempre que se produzca un cambio significativo en el estado de salud del huésped (hospitalización, traslado o fallecimiento). El análisis de los pacientes también se realiza mediante la aplicación de escalas de evaluación.

También cabe señalar que por cada huésped no autosuficiente (con reconocimiento de la asignación de acompañamiento) la A. USL Umbria 2 suministra 3 pañales al día. Para garantizar un servicio de calidad, en relación a situaciones patológicas y/o personales, este número es integrado (hasta 5) por la Dirección de P.R.

## **NIVEL DE SERVICIOS GARANTIZADO**

La asistencia sociosanitaria está garantizada por el Director Médico, Coord. Enfermeros, enfermeros, OSS, Fisioterapeutas, Auxiliar Social que actúan en cumplimiento de las resoluciones autonómicas

La prestación de los servicios de asistencia está dirigida a satisfacer las necesidades individuales de los huéspedes de acuerdo con las indicaciones médicas y de enfermería.

En particular, se considera oportuno subrayar la atención prestada a: la higiene del huésped, incluyendo también el cuidado de la apariencia exterior;

- ⇒ a la indumentaria consistente en ropa personal, que puede ser elegida por el usuario, si se orienta;
- ⇒ la administración de las comidas, servidas en: el refectorio, en las habitaciones designadas y, si es necesario, en la cama con la ayuda de un operador;
- ⇒ movilización, se espera que los invitados se levanten todos los días (por la mañana y después de descansar por la tarde) y

en la sala de actividades o en el gimnasio para la marcha asistida, salvo indicación médica que indique lo contrario; además, los huéspedes encamados son trasladados cada 2 horas (cambios posturales) para contrarrestar la formación de úlceras por presión.

- **Gestión del huésped en caso de emergencia sanitaria** (envío del paciente al hospital) El coordinador o la enfermera de guardia avisará a los familiares/personas de contacto para que puedan llegar al hospital de referencia. Los familiares deberán hacerse cargo de los procedimientos de hospitalización y de los gastos de atención privada diurna/nocturna. La parte de la cuota se ajustará teniendo en cuenta los días de ausencia de la RP (-30% por día).
- El traslado por urgencias se realiza a través del 118 y, en caso de que el familiar del huésped no pueda estar presente, deberá contactar con una persona referencial. Para el transporte programado (visitas de especialistas, terapias, etc.) se activará la reserva del servicio de C.R.I. territorio, por prescripción médica.

El servicio de medicina general

El Médico General, a quien se refieren los huéspedes, tiene la responsabilidad clínica de sus pacientes.

El Médico General está obligado a garantizar visitas e intervenciones incluso en situaciones no programadas, como en emergencias, con los mismos métodos previstos (en casa) por el CCN actual de Medicina General y Acuerdos Complementarios Regionales relacionados.

En los casos en que no sea posible acudir al Médico General para urgencias/emergencias, la enfermera activará el Servicio de Continuidad de Cuidados y/o el 118.

## **Rehabilitación**

La rehabilitación es un proceso que pone en el centro a la persona y sus necesidades, se orienta a la recuperación y/o mantenimiento de las funciones motrices a través de intervenciones dirigidas, encaminadas a llevar a la persona con discapacidad a una condición de normalidad o relativa autonomía, sobre la base a sus capacidades residuales.

La rehabilitación en la Residencia Protegida San Juan Bosco se caracteriza por las siguientes actividades:

- ⇒ fisioterapia individual
- ⇒ rehabilitación ortopédica
- ⇒ cinesiterapia activa y pasiva
- ⇒ Neurológico y cognitivo (en colaboración con educador/psicólogo)

El R. P. brinda este servicio siguiendo parámetros de atención definidos por resoluciones regionales, asegurando a todos los huéspedes el mismo tiempo de tratamiento (alrededor de 15/20 minutos, no más de un tratamiento diario). Por lo tanto, no puede considerarse una instalación de rehabilitación en sentido estricto.

### **Asistencia social**

El trabajador social implementa planes de intervención para los huéspedes de acuerdo a las necesidades expresadas por el usuario y/o familiar, a través de entrevistas informativas y periódicas. Promueve el trabajo en red con los servicios locales, colabora con el educador en la realización de actividades lúdicas internas y externas durante las vacaciones y salidas. Promover la participación voluntaria.

Realiza prácticas para huéspedes sin contexto familiar de referencia.

### **Terapia ocupacional/animación**

La actividad de entretenimiento se basa en el respeto a la personalidad y capacidad de los invitados, busca promover y potenciar el potencial cognitivo, sensorial y relacional. El trabajo se divide en dos direcciones:

- ⇒ intervenciones de ayuda relacionadas con la persona: conocimiento de los usuarios individuales (relación individual/entrevistas) y mejora de las habilidades residuales;
- ⇒ implementación de planes de trabajo en grupo: organización semanal de actividades encaminadas a la socialización y colaboración mutua (talleres de lectura/escucha, dibujo, repostería, etc...).
- ⇒ Planificación de eventos internos (fiestas, cumpleaños, bingos, etc...) y externos (viajes).

## **Asistencia espiritual**

La asistencia espiritual de la Residencia prevé la celebración de la liturgia eucarística a las 9.00 o 16.00 todos los domingos y días festivos; los días laborables a las 7.30 para la comunidad religiosa y para los huéspedes que lo deseen, los jueves a las 16.00 horas.

Los días festivos se reparte la Eucaristía en los pabellones a los que no pueden asistir a la Santa Misa.

Con motivo de Navidad y Semana Santa, se celebra una liturgia eucarística para el personal, los huéspedes y sus familias.

El sacramento de la reconciliación está garantizado a petición de los invitados o familiares y especialmente durante la preparación de las fiestas antes mencionadas.

Durante el año y con motivo de la Jornada Mundial del Enfermo, el 11 de febrero, de acuerdo con los huéspedes y/o familiares, se administra el Sacramento de la Unción de los Enfermos.

## **Varios servicios**

- ⇒ Peluquería - Este servicio está encomendado a personal externo especializado. Se desembolsa regularmente cada 15 días y en torno a las festividades más importantes.
- ⇒ Lavandería, sala de planchado y guardarropa – La ropa de los huéspedes se envía diariamente a la lavandería interna (marcada con un número de kit) y dos veces por semana regresa a los pisos para ser entregada a la O.S.S. para distribución cada paciente dispone de un armario (armario y cajoneras) en su habitación.
- ⇒ La ropa blanca se higieniza fuera del R.P., en un proveedor de Coop. “Elisa Andreoli”
- ⇒ Catering – La Gerencia compra las comidas a la empresa RPD Unipersonale y administradas por la O.S.S. en: el refectorio, los comedores de los departamentos o en las habitaciones.

Desayuno: 8.00 horas; almuerzo: 11.30 – 12.00; merienda: 15.00 h; cena: 17.45 – 18.30.

La Residencia ha concertado, con el asesoramiento de una dietista, 2 menús, uno de verano y otro de invierno divididos por meses y semanas. Se hace público colocándolo en la cocina y en los lugares de administración.

Para huéspedes con patologías particulares se brindan dietas personalizadas, prescritas por médicos especialistas y comunicadas a la cocina.

- Córner bar de autoservicio – (ubicado en la planta baja cerca del refectorio) se caracteriza por un pequeño salón y máquinas expendedoras de croissants y bebidas frías y calientes.
- Atención telefónica – Los huéspedes pueden comunicarse con la centralita a través del teléfono de las habitaciones individuales, este no está habilitado para llamadas externas. Los familiares pueden contactar a sus familiares a través de la Gerencia (0763-626044) o del departamento (0763-626269). Las llamadas telefónicas se reenviarán a las partes interesadas. Si es necesario, se puede activar una línea telefónica privada. (Tarifas a cargo del usuario).
- Servicio de radio-televisión - El servicio se brinda en la sala de TV presente en cada departamento. Las habitaciones están equipadas con TV y radio. También se permite el uso privado de otras herramientas, previa autorización de la Dirección en cumplimiento de las normas de convivencia.
- Información - Todos los días la Residencia ofrece a los huéspedes libros y revistas, periódicos bajo petición.
- Ascensores - En la Residencia hay dos ascensores que permiten un servicio de conexión vertical entre las plantas. Solo son accesibles para los huéspedes con la presencia de un operador.

Ante la presencia de casos positivos de COVID-19 o pandemia interna, se suspenderán las visitas y actividades comunes, los huéspedes permanecerán en sus respectivas habitaciones incluso para las comidas.

## **LAS FAMILIAS**

La Residencia invita a los familiares a participar activamente -en la medida de lo posible- en la realización de las actividades de la vida diaria de su familiar (habiendo leído el P.A.I, salidas para visitas médicas externas, viajes, etc. compatibles con el estado de difusión del COVID -19)

Las visitas a los invitados se pueden realizar con cita previa (para evitar aglomeraciones) de acuerdo con las disposiciones nacionales, regionales y del Director Médico. de 9.30/10.00 a 12.00 y de 16.00 a 18.30 horas, evitando momentos particulares (durante las comidas y descanso) Lo descrito puede verse modificado por la legislación vigente.

En caso de cierre de visitas, se pueden garantizar videollamadas desde h. 10.00 a 11.00 y de 16.00 a 17.00 horas con una duración máxima de 10 min. Los familiares pueden expresar opiniones, sugerencias y quejas a través del cuestionario de satisfacción o de los formularios oportunos que se recogerán en la Dirección.

La Gerencia programa anualmente una o más reuniones con familiares/ personas de contacto para un mutuo intercambio de información. (Comunicar temas críticos, objetivos, necesidades).

## **TRABAJAR COMO VOLUNTARIO**

La Residencia promueve la presencia de voluntarios individuales y/o grupales, para que puedan ofrecer momentos de esparcimiento a las personas mayores de manera gratuita y sin la restricción de la subordinación. Su actividad se lleva a cabo bajo la supervisión del Jefe de la estructura o de un operador delegado por ella.

En línea con las disposiciones reglamentarias y el Director Médico para prevenir y contener el contagio del Coronavirus.

## **PROGRAMAS DE ESTÁNDAR DE CALIDAD**

El Sistema de Calidad es una herramienta de gestión destinada a garantizar a sus huéspedes la seguridad, calidad, transparencia y trazabilidad de los servicios. Todo ello en una perspectiva de Misión encaminada a aliviar el sufrimiento humano respetando a la persona en su totalidad.

La Residencia ha obtenido la certificación de Calidad según la norma ISO 9001:2015, para el sector sociosanitario E 38 por parte del organismo AGI-QUALITAS.

Implementación de normas de seguridad en el lugar de trabajo.

La dirección:

- cumple con las obligaciones relativas a la seguridad de los trabajadores, pacientes y visitantes;

- elabora anualmente: la evaluación de riesgos, el plan de emergencia y los simulacros de evacuación.
- se ocupa de la formación/información del personal.

A todos los trabajadores se les proporciona, por parte del responsable designado, información general sobre riesgos, medidas de prevención, procedimientos de emergencia y se entregan EPIs para la ejecución de actividades específicas.

### **Comprobaciones de proveedores.**

La Gerencia controla los servicios críticos (tercerizados) a través de verificaciones programadas u ocasionales, para monitorear la aplicación de los requisitos definidos por la legislación vigente y disposiciones contractuales.

### **Implementación de la UE GDPR 679/2016**

La Residencia: cumple con las obligaciones establecidas por la legislación sobre seguridad de los datos de carácter personal; informa a los interesados y/o familiares en relación con las modalidades de tratamiento de datos sensibles; actualiza el documento programático sobre seguridad de datos, y elabora medidas adecuadas para la protección de la privacidad.

### **Sistemas de información.**

La Gerencia exhibe en los tableros de anuncios de los respectivos planes la siguiente documentación: procedimientos, planes y lineamientos de trabajo, protocolos internos, con el fin de hacer visible y transparente el modo de operar de los distintos operadores.

### **Formación del personal**

La Dirección organiza ANUALMENTE seminarios/cursos internos (utilizando recursos del Instituto o a través del aporte del FONDER: Fondo Enti Religiosi), dirigido a profundizar en cuestiones y prácticas concernientes a la actividad socio-sanitaria para la actualización y capacitación continua del personal.

Consultar el ajuste anual/trienal de los créditos CME (Educación Médica Continuada) relativos a los trabajadores sociales y sanitarios (Director Sanitario, Enfermeros, Trabajador Social, Educador, Fisioterapeuta).

Se advierte que el R.P. se somete a inspecciones periódicas por parte de Organismos Institucionales (Región, Autoridad Local de Salud Local, NAS) y Certificación de Calidad (Agigualitas).

## ÍNDICE

Presentación	pág. 03
Presentación histórica	pág. 04
Breve presentación del Instituto “SGB”	
Objetivos	
Organización	pág. 05
Entrada y hospitalidad	
Residencia Protegida	
Procedimiento de entrada	
Para acceder al servicio	
Hospitalidad	
Servicios para huéspedes	pág. 8
Vías de intervención	
Nivel de servicios garantizados	pág. 9
El servicio de medicina general	
Rehabilitación	
Asistencia social	
Actividades de animación	
Asistencia espiritual	
Varios servicios	
Miembros de la familia	pág. 14
Voluntariado	pág. 14
Programas de estándares de calidad	pág. 14
El "Sistema de Calidad"	
Implementación del Decreto Legislativo sobre Seguridad	
Análisis de riesgos de la cadena alimentaria	
Implementación DPS en seguridad de datos personales	
sistemas de información	
La formación del personal	
índice	pág. 16



Institut des Soeurs Servantes de Marie Réparatrices  
Via G. L. Lagrange, 3 – 00197 Roma

## CHARTRE DES SERVICES

de la

Résidence sécurisée “San Giovanni Bosco”

Castel Viscardo – Fraz. Monterubiaglio (TR)

Emiss - 01 novembre 2017

3° Rev. - 02.05.2022

La présente *Charte des Services*, a été rédigée par les Soeurs Servantes de Marie Réparatrices, pour les services socio-sanitaires et en particulier, pour la Résidence sécurisée “San Giovanni Bosco” à Monterubiaglio di Castel Viscard

## Présentation

Avec l'Ordre du Président du Conseil des Ministres de janvier 1994 "Principes de prestation de services publics" la Charte des Services a été instituée et les Institutions Publics du Service de Santé National sont chargées de l'élaborer. Ensuite, les régions ont appliqué cette législation aux entreprises sanitaires étendant l'obligation de la publication également pour le secteur privé. La Région Umbria avec délibération su Conseil n. 314 du 23 juillet 2003 a établi que la Charte devait être adoptée aussi par les sujets privés intéressés par la gestion des services de santé ou socio-sanitaire.

La Charte citée plus haut relative au secteur socio-sanitaire est un document qui présente les activités d'une Institution, les services proposés aux utilisateurs, les modalités de réalisation, conformément aux normes régionales et au système de gestion de la qualité.

La Charta est un instrument qui vise:

- \* à fournir des informations aux parties intéressantes (institutions, hôtes/membres de la famille/ référents, fournisseurs de services, ecc...)
- \* à l'implication et à la participation active des familles.
- \* à protéger les droits des usagers.

Avec Détermination Managériale n. 6413 du 22 juillet 2005 de la Région Umbria, l'Institut San Giovanni Bosco, a été autorisé à "Résidence Protégée" pour l'exercice de l'activité socio-sanitaire résidentielle pour les personnes âgées non autonomes.

À partir de l'autorisation et de l'accréditation institutionnelles, sont suivies les stipulations de la convention avec la A. USL 2 de Terni et avec la Commune de Orvieto.

Avec détermination managériale n. 8812 du 21.11.2013 – il a été délivrée l'accréditation institutionnelle à la R.P. (Renouvellements périodiques).

Pour l'activité socio-sanitaire, pour un total de 59 lits .

## ARRIERE-PLAN

### *Brève présentation de l'Institut "San Giovanni Bosco"*

La Résidence sécurisée "**San Giovanni Bosco**", siège filial de l'Institut des Soeurs Servantes de Marie Réparatrices, a été instituée en 2005. Le bâtiment a été construit dans les années quarante à Monterubiaglio, fraction de Castel Viscardo, comme école maternelle et ensuite comme Institut éducatif caritatif pour répondre aux exigences socio-éducatifs des enfants, orphelins de guerre, dans les années qui ont suivi la seconde guerre mondiale. La structure a été complètement restructurée, rénovée et agrandie dans les années soixante-dix et après dans les années quatre-vingt pour l'accueil des personnes âgées ou en difficulté.

L'Institut des Soeurs Servantes de Marie Réparatrices est répandu en Italie et dans divers parties du monde. Dans la poursuite de ses objectifs institutionnels de culte et de religion, se réalise la propre vocation se consacrant au service de l'Eglise pour le bien du prochain, aussi avec des oeuvres d'évangélisation, d'éducation et de charité, répondant aux exigences particulières et nécessités des temps et du milieu.

### *Objectifs*

L'objectif des Servantes de Marie Réparatrices est de tourner leur attention à la personne dans sa totalité pour vivre l'annonce pascale: "Je suis venu pour que les brebis aient la vie, la vie en abondance"(Gn. 10,10).

Dans le secteur socio-sanitaire, les religieuses offrent un soutien spirituel et services qualifiés en collaboration avec le personnel laïc pour la prise en charge globale de la personne.

La Direction organise des réunions périodiques avec les membres de la famille, les personnes de référence des hôtes pour offrir des opportunités de participation active, accueillant des suggestions, propositions, observations, acquérant ainsi donc des indications pour l'amélioration continue.

## ORGANISATION

La Direction de la Résidence San Giovanni Bosco est confiée à la Responsable (religieuse) assistée par du personnel (dépendent).

La Responsable, avec d'autres soeurs, elle anime les activités apostoliques et sociales au sein de la R.P.; préside aux fonctions administratives veille à la bonne exécution des prestations octroyées; délègue toute responsabilité.

Le Service Administratif est géré par un employé qualifié dans ce secteur. Celui-ci suit les pratiques économiques des hôtes ( perception des frais, paiement des médicaments) et du personnel ( remise de la paie); s'occupe de la comptabilité générale de la maison avec un rapport mensuel à la comptabilité centrale de la Congrégation qui a son siège à Rome.

Le Directeur Sanitaire est responsable du service socio-sanitaire assuré au sein de la R.P, supervise, coordonne et vérifie les activités soins infirmiers, physiothérapie, assistance. Évalue les PZ. Au moment de l'entrée, consulte et collabore avec les MMG, s'occupe de la documentation clinique et en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire interne, coordonne la compilation des P.A.I. ( instruments d'évaluation et surveillance des hôtes définis par la Région Umbria) il n'a pas la responsabilité clinique des hôtes comme se rapportant aux MMG.

## ENTREE ET ACCUEIL

### **Résidence protégée**

La Résidence San Giovanni Bosco jouit d'une belle vue sur la vallée de la rivière Paglia. Entourée de grands espaces extérieurs et d'une végétation florissante, elle offre un environnement paisible et protégé.

Elle dispose de services adaptés aux besoins des clients pour les différentes formes de non-autosuffisance. Les chambres (11 personnelle et 24 avec deux lits) et les espaces communs sont spacieux et confortables. L' hôte est libre d'apporter avec lui ses objets personnels auxquels il est lié. Cependant, la direction n'assume pas la responsabilité de la gestion des objets de valeur et de l'argent appartenant aux hôtes.

La R.P. est subdivisée en trois services hospitaliers ( deux au deuxième étage et un au premier étage).

Les espaces intérieurs sont ainsi agencés:

**Rez-de-chaussée:**

réception, direction, bureau administratif, direction sanitaire, salle d'activités de divertissement ( avec grand écran), gymnase, réfectoire, Eglise, coin bar

**Sous-sol:**

blanchisserie, repassage et vestiaire, magasin, archive, chambre mortuaire;

**plans d'hospitalisation:**

chambres et toilettes, cliniques médicales externes (I° et II° étage), salle à manger avec TV (I° et II° étage ), placard, (déchets spéciaux);

**Espaces extérieurs:**

grande cour près de l'entrée (utilisée, en été, par les hôtes pour des activités récréatives).

***Procédure d'entrée***

La femme agée ou les membres de la famille/ référents qui ont besoin d'être accueillis à la Résidence sont généralement invités dans la structure pour un entretien consciencieux, puis procéder avec les méthodes suivantes:

- inscription sur la liste d'attente de la structure,
- remise du Mod. 30 (liste des documents nécessaires à l'hospitalisation)

**Le jour de l'entrée effective:**

- remplissage des formulaires à la direction par l'hôte, s'il possède des compétences cognitives ou par les membres de la famille/AdS;
- signature de la garantie et consentement pour le traitement des données personnelles et sensibles, remise à l'Assistante sociale les documents originaux en cours de validité ( carte d'identité, et carte d'assurance maladie)

Les opérateurs, après avoir accompagné l' hôte dans sa chambre, feront les activités suivantes: évaluation socio-sanitaire de la part de l'équipe interne ( examen de la peau, ECG enregistrement des signes vitaux, acquisition des documents sanitaires et sociaux, enregistrement des biens de l' hôte. Attribution de kit avec application de la même chose sur les vêtements.

### ***Pour accéder au service***

La stipulation de l'accord avec la USL 2 Umbria de Terni (District Sanitaire de Orvieto) donne possibilité aux hôtes et aux membres de la famille d'accéder aux démarches pour pouvoir obtenir l'intégration sanitaire de la redevance ( l'Unité d'évaluation de district vérifiera la possession des conditions requises).

La Direction de la RP San Giovanni Bosco prévoit deux modalités d'accéder: à titre privé et en vertu de convention.

La quote-part journalière, appliquée aux hôtes privés, correspond à € 97,66 tandis que dans la convention c'est € 48.83. Les nouveaux tarifs ont été définis par la Région Umbria avec résolution n. 268 du 23.03.2022 (valide pour toute les Résidences protégées du territoire umbro).

#### **A titre privé, les montants seront égaux:**

à € 2.929,80 pour les mois de 30 jours.

à € 3.027,46 pour les mois de 31 jours.

#### **En vertu de la convention:**

€1.464,00

€1.510,00

La Direction est ouverte:

-du lundi au vendredi de 8h 30 à 13h 30 et samedi de 9h 00 à 13h00.

### ***Accueil***

L'accueil de l'hôte est un moment important pour faire connaissance, même s'il reste bref, de son histoire, des relations familiales, des conditions psychophysiques, grace aux entretiens avec l'Assistante sociale, le Directeur sanitaire et le personnel infirmier.

Normalement, une période expérimentale est prévue pour offrir à l'hôte une aide adéquate dans la phase d'insertion.

Typologie des modules d'accueil: femme, homme, conjoints hospitalisations pour les périodes estivales, hospitalisation temporaires pour rééducation physiothérapie.

## SERVICES AUX HÔTES

Suite à la croissance du niveau de non-autonomie de la population âgée, la Résidence tend à orienter ses ressources vers le renforcement et l'adaptation des services dans une logique de prévention du handicap, de maintien et de récupération des capacités résiduelles.

Les services actuellement fournis par la R.P. comprennent:

- ⇒ Assistance médicale garentie par des MMG (présence du Directeur sanitaire et/ou de l'Assistante médicale du lundi au vendredi),
- ⇒ Physiothérapie individuelle (FKT plein de tact et passif)
- ⇒ assistance sociale
- ⇒ activités administrative
- ⇒ assistance spirituelle,
- ⇒ activités ponctuelles d'associations bénévoles (es. clown terapia) sortir avec certains hôtes.
- ⇒ coiffeuse ( pour les hôtes conventionnés, la coupe de cheveux est comprise dans l' intégration sanitaire)

### **Services externalisés (débourisé par la coopérative sociale—Onlus “Elisa Andreoli”)**

- ⇒ assistance infirmier
- ⇒ assistance à la personne (personnel O.S.S.)
- ⇒ ergothérapie/animation (activités récréatives, stimulation cognitive-manuelle-sensorielle, soutien psychologique)
- ⇒ buanderie
- ⇒ nettoyer et assainir les environnements

**Le Service traiteur est garanti** par l'achat de repas, auprès de la société unipersonnelle de la RPD qui opère avec bai, dans le centre de cuisson adjacent à la structure.

La Résidence sécurisée prévoit la responsabilité de l'intéressé:

services médicaux spécialisés

- ⇒ orthophonie,
- ⇒ podologie.
- ⇒ paiement des médicaments non prêtables, etc.

### ***Voies d'intervention***

L'équipe multiprofessionnelle du R.P. effectue un suivi périodique des hôtes via la modalité (Système d'Atlas) fournie par la Région Umbria.

Les opérateurs prévoient la définition du Plan de Soins Individuel (P.S.I.), la planification des interventions possibles et la vérification périodique des résultats attendus. Un autre instrument adopté par la Résidence pour la gestion socio-sanitaire des hôtes est le Long Term Care Facility (L.T.C.F.) d'où les informations du patient sont insérés par les différents opérateurs ( données: données personnelles, relatives à la thérapie pharmacologique, à la prévention effectuée dans la période précédant l'hospitalisation en R.P.etc.

Cet outil vous permet d'identifier les zones problematiques, en déterminant l'accent



mis sur la rédaction du PAI.

Les moments de mise en oeuvre de l'évaluation multiprofessionnelle sont:

- \* après 7/10 jours à compter de l'entrée.
- \* périodiquement (chaque 180 jours.);
- \* chaque fois qu'on vérifie un changement significatif de l'état de santé de l'hôte (hospitalisation ou transfert ou décès). L'analyse des patients se fait également par l'application d'échelle d'évaluation.

Il convient également de noter que pour chaque hôte non autonome (avec reconnaissance de l'indemnité d'accompagnement) la A. USL Umbria 2 distribue 3 couches par jour. Afin de garantir un service de qualité, par rapport aux situations pathologiques, et ou personnelles, ce numero est intégré (jusqu'à n.5) de la direction Direction de la R.P.

## NIVEAU DE SERVICES GARANTI

L'assistance socio-sanitaire est garantie par le Directeur médical, coord. Infirmières, OSS, kinésithérapeutes, Ass. Sociales qui oeuvrent conformément aux résolutions régionales ( qui déterminent le rapport des minutes de l'opérateur/ hôtes ).

La prestation de services d'assistance vise à satisfaire les besoins individuels des hôtes conformément aux indications médicales et infirmières.

En particulier, il convient de souligner l'attention portée:

- À l'hygiène de l'hôte, qui comprend également le soin de l'apparence extérieure;
- Aux vêtements constitués de vêtements personnels, qui peuvent être choisis par l'utilisateur, s'il est orienté;
- L'administration des repas servi: au réfectoire, dans les chambres désignées et, si nécessaire, au lit avec l'aide d'un opérateur.
- À la mobilisation, il est prévu que les invités soient relevés quotidiennement (le matin et après le repos de l'après-midi) et accompagnés en salle d'activités ou en salle sde sport pour la marche assistée, sauf prescription contraire d'un médecin; de plus les hôtes alités sont déplacés toutes les deux heures ( changements posturaux) pour lutter contre la formation d'escarres.

- *Gestion des hôtes en cas d'urgence sanitaire.* La coordinatrice ou l'infirmière qui est autour avertira les membres de la famille/ référents afin qu'ils puissent rejoindre l'hôpital de référence. Les proches devront prendre en charge les démarches d'hospitalisation et les éventuels frais d'assistance privée jour/nuit. La part des honoraires sera réglée en tenant compte des jours d'absence du RP (- 30% par jour).
- Le transfert pour les urgences s'effectue via le 118 et, si le membre de la famille de l'hôte ne peut pas être présent, il doit contacter une personne de référence. Pour les transports programmés (visites spécialisées, thérapies, ecc...), la réservation du service C.R.I. territorial sera activée, au moyen d'une ordonnance médicale.

### ***Le service de médecine générale***

Le médecin généraliste auquel les hôtes se réfèrent à la responsabilité clinique de leurs patients.

Le médecin généraliste est tenu d'assurer les visites et les interventions même dans des situations non programmées, telles que les urgences, avec les mêmes modalités prévues (à domicile) par l'actuel CCN pour la Médecine générale et code national collectif du travail en vigueur pour la Médecine Générale et les Conventions Complémentaires Régionales.

Dans les cas où il n'est pas possible de recourir au Médecin Généraliste pour les urgences/cas de nécessité, l'infirmière activera le Service de Continuité des soins et/ou le 118.

### ***Réhabilitation***

La réadaptation est un processus qui se concentre sur la personne et ses besoins, elle est orientée vers la récupération et/ou le maintien des fonctions motrices grâce à des interventions ciblées, visant à conduire la personne handicapée à un état de normalité ou d'autonomie relative, sur la base de ses capacités résiduelles.

La réhabilitation à la Résidence Sécurisée San Giovanni Bosco est caractérisée par les activités suivantes:

- \* kinésithérapie individuelle
- \* rééducation orthopédique
- \* kinésithérapie active et passive
- \* neurologique et cognitive ( en collaboration avec l'éducatrice/psychologue

La R.P. fournit ce service selon les paramètres de bien-etre définis par les résolutions régionales, garantissant à tous les hotes le meme temps de traitement (15/20 minutes environ, pas plus d'un traitement quotidien). Il ne peut donc pas etre considéré comme un établissement de réadaptation au sens stric.

### ***Assistance sociale***

L'Assistante sociale met en oeuvre des plans d'intervention auprès des hotes en fonction des besoins exprimés par l'usager et/ou le membre de la famille, par le biais d'entretiens pédagogiques et périodiques. Favorise le travail de réseau avec les services locaux, collabore avec l'éducateur dans la réalisation d'activités récréatives internes et externes à l'occasion des fetes et sorties

Encourage la participation au bénévolat.

Effectue des démarches pour des hotes sans contexte familial de référence.

### ***Ergothérapie/ animation***

L'activité d'animation est basée sur le respect de la personnalité et de la capacité des hotes, chercher à promouvoir et à valoriser le potentiel cognitif, sensoriel et relationnel.

Le travail s'articule selon deux directions:

- interventions d'aide à la personne: connaissance des utilisateurs individuels (rapport/ entretiens individuels) et valorisation des compétences résiduelles;
- mise en oeuvre des plans de travail de groupe: organisation hebdomadaire d'activités visant la socialisation et la collaboration mutuelle. (laboratoires de lecture/écoute, dessin, pâtisserie, ecc...).
- Planification d'événement internes ( fetes, anniversaires, loterie, ecc...) et externe (sortie).

### ***Assistance spirituelle***

L'assistance spirituelle de la Résidence prévoit la célébration de la liturgie Eucharistique à 9h.00 et à 16h 00 tous les dimanches et les jours de fete; pendant les jours ordinaires de la semaine à 7.30 pour la communauté religieuse et pour les hotes qui le désirent, jeudi à 16h 00.

Pendant les jours de fete, pour ceux qui ne peuvent pas participer à la Sainte Messe, on leurs donne l'Eucharistie dans les salles.

À l'occasion de la Noel, e de la Pâques, on célèbre une liturgie Eucharistique, pour le personnel, pour les hôtes et les membre de leurs familles.

Le Sacrement de la réconciliation est garantie à la demande des hôtes ou des membres de la famille et en particulier pendant la préparation des fêtes cités plus haut.

Au cours de l'année et à l'occasion de la journée mondiale des malades, le 11 février, en accord avec les hôtes et/ou les membres de la famille, on administre le Sacrement de l'onction des malades.

### *Diverses services*

- \* Coiffeuse- Ce service est confié à du personnel externe spécialisé. Il est fait régulièrement tous les 15 jours et à l'approche des fêtes plus importantes.
- \* Blanchisserie, repassage et vestiaire— les vêtements des hôtes sont envoyés quotidiennement à la blanchisserie interne (marqués d'une série de numéro) et deux fois dans la semaine ils retournent aux étages aux O.S.S pour être livrés. Chaque patient a une armoire (armoires et tiroirs) dans sa propre chambre.
- \* Le linge plat est désinfecté à l'extérieur de la R.S, chez un fournisseur de la Coop. "Elisa Andreoli"
- \* Restauration— La Direction achète les repas à la société RPD unipersonnel et administrés par le personnel O.S.S. dans les réfectoires, les salles à manger des services ou dans les chambres.

Petit-déjeuner: 8h 00; déjeuner: 11h 30–12h 00; goûter: 15h 00; dîner: 17h 45–18h 30.

La Résidence a aménagé, avec les conseils d'une diététicienne, 2 menus, l'un en été et l'autre en hiver répartis en mois et en semaines. Il est rendu public à travers l'affiche dans la cuisine et sur les lieux d'administration.

Pour les hôtes souffrant de pathologies particulières, des régimes personnalisés sont prévus, prescrits par des médecins spécialistes et communiqués au niveau de la cuisine.

- \* Coin bar libre-service – (situé au rez-de-chaussée près du réfectoire) caractérisé par un petit salon et des distributeurs automatiques de boissons chaude/ froide et décroissants.
- \* Service téléphonique – Les hôtes peuvent communiquer avec le standard à travers le téléphone des chambres individuelles, celui-ci n'est pas prédisposé pour les appels externes. Les membres de la famille peuvent contacter leurs parents à travers la Direction (0763-626044) ou le servive (0763-626269). Les appels seront transférer aux intéressés. Si nécessaire, une ligne téléphonique privée peut être activée. (frais à la charge de l'utilisateur).
- \* Service radio-télévision – Le service est assuré dans la salle TV présente dans chaque département.. Les chambres sont équipées de VT et radio. Il est également permis l'usage privé d'autres outils, soumis à autorisation par la direction dans le respect des règles de cohabitation.
- \* Informations – Chaque jour la Résidence met à la disposition des hôtes, des livres et revues, journaux sur demande.
- \* Ascenseurs- dans la Résidence, il y a deux ascensoeurs qui permettent un service de liaison vertical entre les étages. Ils sont accessibles aux hôtes uniquement avec la présence d'un opérateur.

En presence de cas positive COVID-19 ou pandémie interne, les visites et les activités communes seront suspendues, les hôtes resteront dans leur chambre respective même pour le repas.

## LES MEMBRES DE LA FAMILLE

La Résidence invite les membres de la famille à participer selon leur possibilité aux activités de la vie quotidienne de leurs proches (examen du P.A.I, sorties pour examens médicaux externes, voyages etc... compatiblement avec l'état de diffusion du COVID-19)

Les visites aux hôtes peuvent être effectuées sur rendez-vous (pour éviter le surpeuplement) conformément aux dispositions nationales, régionales et du Directeur médical. De 9h 30/10h 00 à 12h 00 et de 16h 00 à 18h 30, évitant des moments particuliers (pendant les repas et le repos). Ce qui est décrit peut être modifié par la norme en vigueur.

En cas de fermeture aux visites, les appels vidéo peuvent être garantis de 10h 00 à 11h00 et de 16h 00 à 17h 00 pour une durée maximale de 10 min.

Les membres de la famille peuvent exprimer des opinions, des suggestions et des plaintes, en se servant du questionnaire de satisfaction ou les formulaires appropriés à retirer auprès de la Direction.

La Direction programme annuellement une ou plusieurs réunions avec les membres de la famille/ référents pour un échange réciproque d'information. (Communiquer les problèmes critiques, les objectifs, les besoins).

## LE VOLONTARIAT

La Résidence favorise la présence de bénévoles individuels et ou collectifs, afin qu'ils puissent offrir gratuitement et sans contrainte de subordination, moments de récréation aux personnes âgées. Leur activité s'exerce sous la supervision de la Responsable de la structure ou d'un opérateur délégué par elle.

Conformément aux dispositions réglementaires et du Directeur médical pour prévenir et réduire la contagion du Coronavirus.

## PROGRAMME STANDARDS DE QUALITE

⇒ Le Système Qualité est un outil de gestion visant à garantir à ses hôtes la sécurité, la qualité, la transparence et la traçabilité des prestations. Tout cela dans une perspective de mission visant à soulager la souffrance humaine en respectant la personne dans sa globalité.

La Résidence a obtenu la certification qualité selon la norme ISO 9001:2015, pour le secteur socio-sanitaire E 38 par l'établissement AGIQUALITAS.

⇒ *Application des règles de sécurité sur le lieu de travail*

La Direction:

° Respecte les obligations relatives à la sécurité des travailleurs, des patients hospitalisés et des visiteurs.

Prépare annuellement : l'évaluation des risques, le plan d'urgence et les exercices d'évacuation

° s'occupe de la formation/information du personnel.

Tous les travailleurs reçoivent, par le gestionnaire désigné, l'information générale sur les risques, les mesures de prévention, sur les procédures d'urgence, et les DPI sont donnés pour l'exécution des activités spécifiques.

⇒ *Contrôle des fournisseurs*

La Direction contrôle les services critiques (externalisé) à travers des contrôles programmés ou occasionnels, pour contrôler l'application des exigences définies par la législation en vigueur et les dispositions contractuelles.

⇒ *Mise en œuvre UE GDPR 679/2016*

La Résidence respecte les obligations établies par la législation sur la sécurité des données personnelles; informe les intéressés et/ou les membres de la famille sur les modalités de traitement des données sensibles; met à jour le document programmatique sur la sécurité des données et prépare les mesures appropriées pour la protection de la vie privée.

⇒ *Systèmes d'information*

La Direction affiche la documentation suivante sur les panneaux d'affichage des étages respectifs: procédures, plans de travail et directives, protocoles internes, afin de rendre visible et transparent le mode opératoire des différents opérateurs.

⇒ *Formation du personnel*

La Direction organise ANNUELLEMENT séminaires/cours internes (utilisant les Ressources de l'Institut ou à travers la contribution du FONDER: Fonds pour les Entités Religieuses ), visant à approfondir les questions et les pratiques inhérentes aux activités socio-sanitaire pour la mise à jour et la formation continue du personnel. Contrôle la régularisation annuelle/triennale des crédits ECM (Educcation Continue en Médecine) lié aux opérateurs socio-sanitaire (Directeur Sanitaire, Infirmière, Assistante sociale, Educatrice, Physiothérapeutes). Il convient de noter que la R.P est soumise à des inspections périodiques par des organismes institutionnels (Région, A USL territorial NAS) et de Certification de Qualité (Agiqualitas).

## INDEX

Présentation	pag. 03
Arrière-plan	pag. 04
<i>Brève présentation de l'Institut "SGB"</i>	
<i>Objectifs</i>	
Organisation	pag. 05
Entrée et accueil	pag. 05
<i>Résidence Protégée</i>	
<i>Procédure d'entrée</i>	
<i>Pour accéder au service</i>	
<i>Accueil</i>	
Service aux hôtes	pag. 8
<i>Voies d'intervention</i>	
Niveau de service garanti	pag. 9
<i>Le service de Médecine générale</i>	
<i>Réhabilitation</i>	
<i>Assistance sociale</i>	
<i>Activité d'animation</i>	
<i>Assistance spirituelle</i>	
<i>Services divers</i>	
Les membres de la famille	pag. 14
Le Volontariat	pag. 14
Programmes Standards de qualité	pag. 14
<i>le "Système Qualité "</i>	
<i>Mise en place D. Lgs. sur la Sécurité</i>	
<i>Analyse des risques de la Chaîne alimentaire</i>	
<i>Mise en oeuvre DPS sur la Sécurité des données personnelles</i>	
<i>Systèmes d'information</i>	
<i>Formation du personnel</i>	
Index	pag. 16





Institute of the Reparatrix Sisters Servants of Mary  
Via G. L. Lagrange, 3 – 00197 Roma

# CODE OF SERVICES

Of the

Protected Residence “Saint John Bosco”

Castel Viscardo – Fraz. Monterubiaglio (TR)

Emiss - 01 novembre 2017  
3° Rev. - 02.05.2022



This *Code of Services*, has been drawn up by the Reparatrix Sisters Servants of Mary, for health and social services and, in particular, for the Protected Resident of “Saint JohnBosco” in Monterubiaglio of Castel Viscardo (TR).

## Presentation

With the Directive of the President of the Council of Ministers of January 1994 "Principles for the Provision of Public Services" the Code of Services was established and its drafting was foreseen to the public institutions of the National Health Service. Subsequently, the Regions have applied this legislation to health companies by extending the obligation to publish to the private sector. The Umbria Region, by Council Resolution n. 314 of 23 July 2003, stipulated that the Code should also be adopted by private stakeholders interested in the management of health and social-health services.

The above mentioned Code relating to the social and health sector is a document that presents the activities of an institution, the services offered to clients, the methods of implementation, in line with regional standards and the Management Quality System.

The Code is a tool that aims:

- \* to provide information to interested parties (institutions, guests/families/ contacts, service providers, etc...)
- \* the active involvement and participation of families;
- \* to protect users' rights.

With Managerial Determination n. 6413 of 22 July 2005 of the Umbria Region, the Saint John Bosco Institute, has been authorized as "Protected Residence" for the exercise of residential socio-sanitary activities for elderly, non self-sufficient.

The authorization and institutional accreditation followed the stipulations of the agreements with the A. USL 2 of Terni and with the Municipality of Orvieto.

With Managerial Directive n. 8812 of 21.11.2013 – the institutional accreditation to the R.P. (Periodic renewals) has been released.  
for health and socio-sanitary activity for a total of 59 beds .

## HISTORICAL NOTES

### *Short presentation of “Saint John Bosco” Institute*

The Protected Residence "**Saint John Bosco**", branch of the Institute of the Reparatrix Sisters Servants of Mary, was established in 2005. The building was built in the forties in Monterubiaglio, a hamlet of Castel Viscardo, as a kindergarten and later as an educational institute to respond to the socio-educational needs of girls, orphans due to war, in the years following the second world war. The structure was completely renovated and enlarged in the seventies, and then adapted, in the eighties, for the reception of elderly people or people in difficulty.

The Institute of the Reparatrix Sisters Servants of Mary is widespread in Italy and in various parts of the world. In the pursuit of its institutional aims of worship and of religion, realizes its proper vocation by dedicating to the service of the Church for the good of its neighbor, also with works of evangelization, education and charity, responding to the particular needs of the times and places.

### ***Objectives***

The goal of the Reparatrix Servants of Mary is to turn their attention to the person in totality to live the Easter proclamation: "I have come so that all may have life and have it in abundance" (Jn. 10,10).

In the social-health sector, the religious offered spiritual support and qualified services in collaboration with the lay personnel for the overall support of the person.

The Management organizes periodic meetings, with the families/contacts of the guests, to offer opportunities for active participation, accepting suggestions, proposals, observations, thus acquiring indications for a continuous improvement.

## ORGANIZATION

The **Management of the Residence** Saint John Bosco is entrusted to the Responsible (religious) assisted by lay personnel (employees). The Responsible, together with other sisters, animates the apostolic and social activities within the R.P.; presides over the administrative functions, oversees the smooth running of the services provided; delegates any responsibilities.

The **Administrative Service** is managed by a qualified employee in this area. This follows the economic practices of the guests (collection fees, payment of medicine) and of the staff (delivery of pay slip); takes care the general accounting of the house with a monthly report to the Central Accounting Office of the Congregation which is based in Rome.

The **Health Director** is responsible for the social health service provided within the R.P., supervises, coordinates and verifies the nursing activities, physiotherapy care. Rate the pz. upon entry, consults and collaborates with the MMG, takes care of the clinical documentation and in collaboration with the internal multidisciplinary team, coordinates the compilation of P.A.I. (tool for guest evaluation and monitoring, defined by the Region of Umbria). It does not have the clinical responsibility of the guests as it belongs to the MMG.

## ADMISSION AND HOSPITALITY

### **Protected Residency**

The Residence of Saint John Bosco enjoys a fine panoramic view over the valley of Paglia river. Surrounded by large outdoor spaces and a flourishing vegetation, it offers a peaceful and protected environment.

It has services adequate to the needs of guests for the different forms of non self-sufficiency. The rooms (11 singles and 24 with 2 beds) and the common areas are spacious and comfortable. The guest is free to bring along personal items to which he/she is attached to. The Management, however, does not take responsibility for the managing of valuables and money owned by the guests.

The R.P. is divided into three wards (two on the second floor and one on first floor).

The interior spaces are arranged as follows:

**ground floor:** reception, management, administrative offices, sanitary direction, recreational room (with maxi screen), gym, refectory, church, bar corner;

**basement**

laundry, ironing and wardrobe, warehouse, archive, mortuary;

**Confinement floors**

Bedrooms and bathrooms, medical clinics (1st and 2nd floors), dining rooms with TV (1st and 2nd floors ), closets (special waste);

**Outdoor spaces:** large square near the entrance (used, in summer, by the guests for leisure activities).

### *Admission Process*

The elderly man/woman and/or family members/contacts who request hospitality at the Residence are generally invited, in the structure, for a cognitive interview and then proceed with the following procedures:

- registration on the waiting list in the establishment,
- hand in of Mod. 30 (list of documents required for admission)

**On the day of the actual admission:**

- fill in the forms at the Management by the guest, if they have cognitive abilities or family members/ AdS;
- sign the guarantee and consent for the processing of personal and sensible data,

hand in to the social worker the valid original documents (identity card and health card)

The workers after accompanying the guest to the room, will carry out the following activities:

Socio-sanitary evaluation by the internal team (skin control, ECG, vital signs recording, health and social documentation acquisition, compilation of the inventory of the valuables of the guest., allocation n. of assets with application the same on clothing.

## ***To access the service***

The execution of the agreement with the USL 2 Umbria of Terni (Health District of Orvieto) gives the possibility, to the guests/family members, to access the procedures to obtain the health integration fee, (The District Evaluation Unit will verify that the requirements are met).

The Management of the RP Saint John Bosco provides two types of access: private and in accordance with the agreement.

The **daily fee**, applied to guests in private , is at € 97,66 accordingly, while in agreement is € 48.83. The new rates were defined by Umbria Region with resolution n. 268 of 23.03.2022 (valid for all protected residences of the Umbarian territory).

### **On a private basis the amount will be:**

€ 2.929,80 months with 30 days.

€ 3.027,46 months with 31 days.

### **Under the terms of agreement:**

€1.464,00

€1.510,00

The Management is open:

- Monday to Friday from 8.30 to 13,30 and Saturday from 9.00 to 13.00.

## ***Hospitality***

The welcoming of the guest is an important moment for to know, even a short of her/his history, family relationships, psychophysical conditions, through interviews with the social worker, the Health director and nursing staff.

Normally a provisional period is foreseen to offer to the guest an adequate support in the insertion phase.

Type of accomodation: women, men, spouses, summer recovery period, temporary shelters for pysiotherapy rehabilitation



## GUESTS SERVICES

As a result of the increase in the level of non self-sufficiency of the elderly population, the Residence tends to direct its resources to the strengthening and adaptation of services in a logic of disability prevention, maintenance and recovery of residual capacities.

The services currently provided by R.P. include:

- ⇒ Medical assistance provided by the MMG (presence of the Health Director and/or assistant doctor from Monday to Friday),
- ⇒ Individual physiotherapy (FKT active and passive)
- ⇒ Social worker
- ⇒ Administrative works
- ⇒ Spiritual assistance,
- ⇒ Occasional activities from the voluntary associations (ex. clown therapy) outings with some guests
- ⇒ hairdresser (for guests under agreement the haircut is included in the health supplement)

### **Outsourcing services (provided by the Coop. Sociale—Onlus “Elisa Andreoli”**

- ⇒ Nursing assistance
- ⇒ Assistance to the person (personnels O.S.S.)
- ⇒ Occupational therapy/animation (recreational activities, cognitive-manual-sensory stimulation, psychological support)
- ⇒ laundry
- ⇒ Sanitizing and cleaning the environment
- ⇒ Gate keeper

**The catering service is guaranteed**, through the purchase of meals, by the *Company RPD Unipersonale* that operates with lease, in the cooking center, adjacent to the structure.

The Protected Residence provides for the person concerned:

Medical services specialist

- ⇒ Speech therapy,
- ⇒ chiropody.
- ⇒ Payment for non-borrowable medicine, etc.

### ***Intervention procedure***

The multi-professional team of R. P. carries out a periodic monitoring of guests through (Atlast System) provided by the Umbria Region.

“Protected Residence” Welfare Programs, fruit of the educator,

The workers provide for the definition of the Individual Care Plan I (P.A.I.), the planning of possible interventions and the periodic verification of the expected results. Another tool adopted by the Residence for the socio-sanitary management of the guest is the Long Term Care Facility (L.T.C.F.) where all patient information is entered by the different workers (data :personal data, related to drug therapy, prevention carried out in the period before hospitalization in R.P., etc.

This tool allows to identify the problem areas, determining the focus in the drafting of the PAI.

The moments at which multi-professional evaluation is carried out are:

- \* after 7/10 days. From admission;
- \* periodically (every 180 days.);
- \* everytime that there is a significant change in the health status of the guest (hospitalization or transfer or death). Patient's analysis is also carried out through the application of evaluation scales.

It should also be noted, that for each non-sufficient guest (with recognition of the accompanying allowance) the A. USL Umbria 2 dispenses n.3 diapers per day. In order to guarantee a quality service, in relation to a pathological and/or personal situations, this number is integrated (up to n.5) from the Management by the R.P.

## GUARANTEED LEVEL OF SERVICES

Health care is provided by the Health Director, Coord. Nurses, nurses, OSS, Physiotherapists, Ass. Social that operates in compliance with the regional resolutions ( which determine the worker/ guest minute ratio).

The provision of care benefits, is aimed at satisfying the individual needs of guests in accordance with the medical nursing indications.

In particular, attention should be drawn to:

The hygiene of the guest, including also the physical appearance;

- the garments consisting of personal clothes, which can be used by the guest, if oriented;
- provision of meals, served in: dining hall, in the rooms prepared and, if necessary, in bed with the help of a worker;
- mobilization, it is expected that the guests raised up daily (in the morning and after the afternoon nap) and being accompanied

in the activity room or in gym for assisted walking, unless otherwise prescribed by a doctor; in addition, bedridden guests are moved every 2 hours (postural changes ) to counteract the formation of pressure injuries.

- *Guest management in case of health emergency* (Sending the patient in the hospital). The coordinator or the nurse on duty will notify the family members/contact persons so that they can reach the referring hospital. Relatives will have to take care of the hospitalization procedures, and any costs for private day/night assistance. The fee will be adjusted taking into account the days of absence from the RP (- 30% per day).
- The emergency transfers takes place via 118 and, if the family member of the guest could not be present, he/she must contact a referring person.. For scheduled transport (specialist visits, therapies, etc...) the reservation of the territorial C.R.I. service, will be activated, by prescription.

### ***The general medical service***

The General Practitioner, to whom the guests belong, has the clinical responsibility of the patients.

The General Practitioner is obliged to ensure visits and interventions even in unplanned situations, such as in an emergency situation, with the same modalities provided (at home) by the current CCN for General Medicine and related Regional Integrative Agreements.

In cases where it is not possible to resort to the General Practitioner for the needs/emergencies, the nurse will call the Service of Continuity of Care Assistance and/or 118.

### ***Rehabilitation***

Rehabilitation is a process that focuses on the person and his/her needs, is oriented to the recovery and/or maintenance of motor functions through targeted interventions, aimed at leading the person with disabilities to a condition of normality or of relative autonomy, based on its remaining capacity.

Rehabilitation at Saint John Bosco Protected Residence is characterized by the following activities:

- \* individual physiotherapy
- \* orthopaedic rehabilitation
- \* active and passive kinesitherapy
- \* Neurological and cognitive (in collaboration with educators/psychologist)

The R.P. Provides his service following parameters assistance defined by regional resolutions, ensuring to all guests the same treatment time (15/20 minutes, no more than a daily treatment). Therefore it cannot be considered a rehabilitation structure in a strict sense.

### ***Social assistance***

The social worker implements intervention plans for guests according to the needs expressed by the worker and/or the family member, through informative and periodic interviews. It promotes networking with the local services, collaborates with the educator in carrying out indoor and outdoor recreational activities on holidays and trips. It promotes the participation of volunteers.

Performs practices for guests without a familiar context of reference.

### ***Occupational therapy/animation***

The animation activity is based on respect for the personality and ability of the guests, seeks to promote and enhance the cognitive, sensory and relational capability.

The work is divided into two parts:

- Personal assistance: knowledge of individual person (individual report/interview) and enhancement of residual ability;
- Implementation of group work plans: weekly organization of activities aimed at socialization and mutual collaboration (reading/listening workshops, drawing, pastry, etc...).
- Planning of internal events ( feasts, birthdays, lotteries, etc...) and external (outings).

## *Spiritual assistance*

The spiritual assistance of the Residence includes the celebration of the Eucharistic liturgy at 9.00am or at 16.00pm every Sunday and on holidays; on weekdays at 7.30am for the religious community and for the guests who desired, on Thursday at 16,00pm.

On public holidays, the Eucharist is distributed to those who cannot attend the Holy Mass.

On occasion of Christmas and Easter, a Eucharistic liturgy is celebrated, for the staff, for the guests and their families.

The sacrament of reconciliation is guaranteed at the request of the guests or family members and especially during the preparation of the above-mentioned festivities.

During the year and on the occasion of the World Day for the Sick, 11 February, in agreement with the guests and/or family members, the Sacrament of the anointing of the sick is administered.

## *Other services*

- \* Hairdresser - This service is entrusted to external specialized personnel. It is done regularly every 15 days and on important festivities.
- \* Laundry, ironing and wardrobe – Everyday, the guests' clothes, are sent to the laundry, ( marked with a garment number) and twice a week return to the floor to be delivered to the O.S.S. for the distribution. Each patient has a wardrobe (cabinet and drawers) in their own room.
- \* The linen flat is sanitized outside the R.P., at a supplier of the Coop. "Elisa Andreoli"
- \* Catering – The Management acquires meals from the Company *RPD Unipersonale* and administered by O.S.S. staff at: the refectory, the dining rooms of the departments or in the bedrooms.

Breakfast: at 8.00; lunch: at 11.30 – 12.00; snacks: at 15.00; dinner: at 17.45 – 18.30.

La Residenza ha disposto, con la consulenza di un dietista, 2 menù uno estivo e l'altro invernale suddivisi in mesi e settimane. E' reso pubblico mediante l'affissione in cucina e presso i luoghi di somministrazione.

Per gli ospiti, con patologie particolari, sono previste diete personalizzate, prescritte da medici specialisti e comunicate in cucina.

- \* Angolo bar self-service– (sito al piano terra in prossimità del refettorio) è caratterizzato da un piccolo salottino e distributori automatici di bevande calde/fredde e brioche.
- \* Servizio telefonico – Gli ospiti possono comunicare con il centralino attraverso il telefono delle singole stanze, questo non è predisposto per le chiamate esterne. I familiari possono contattare i loro congiunti attraverso la Direzione (0763-626044) o il reparto (0763-626269). Le telefonate verranno trasferite agli interessati. Qualora fosse richiesto, potrà essere attivata una linea telefonica privata. (Spese a carico dell'utente).
- \* Servizio radio-televisivo - Il servizio è erogato nella sala TV presente in ogni reparto. Le camere sono dotate di TV e radio. E' consentito anche, l'uso privato di altri strumenti, previa autorizzazione della Direzione nel rispetto delle norme della convivenza.
- \* Informazioni - Ogni giorno la Residenza mette a disposizione degli ospiti dei libri e riviste, quotidiani su richiesta.
- \* Ascensori - Nella Residenza sono presenti due ascensori che consentono un servizio di collegamento verticale tra i piani. Sono accessibili dagli ospiti solo con la presenza di un operatore.

In presenza di casi positivi COVID-19 o pandemia interna le visite e le attività comuni saranno sospese, gli ospiti rimarranno nelle rispettive stanze anche per la consumazione dei pasti.

## THE FAMILY MEMBERS

The Residence invites family members to take an active part - as far as it is possible - in carrying out the daily activities of their relatives (taking into account the P.A.I, external medical visits, outings, etc. according to the state of the spread of COVID-19)

Visits to the guests can be made by appointment (to avoid crowding) in line with the national, regional and Health Director regulations, from 9.30/10.00 to 12.00 and from 16.00 to 18.30, avoiding special moments (during meals and rest). The above mentioned may be amended by the current legislation.

In case of closure to visits, video calls can be guaranteed from 10.00 to 11.00 and from 16.00 to 17.00 for a maximum duration of 10 min.

Family members can express opinions, suggestions and complaints, using the Satisfaction Questionnaire or the appropriate forms be taken from the Management office .

The Management annually plans one or more meetings with family members/contacts for a mutual exchange of information. (communicate critical issues, goals, needs).

## VOLUNTEERS

The Residence promotes the presence of individual and/or in group volunteers, so that they can offer, free of charge and without subordination, recreational moments to the elderly. Their activity is carried out under the supervision of the Responsible of the structure or of a worker delegated by her.

In line with the regulatory provisions and the Health Director for the prevention and control for the spread of the Coronavirus infection.

## STANDARD QUALITY PROGRAMS

⇒ *The Quality System* is a management tool aimed at guaranteeing guests safety, quality, transparency and traceability of performance. All this is in a perspective of Mission aimed at lifting human suffering respecting the person in totality.

The Residence has obtained the Quality Certification according to the ISO 9001:2015, for the social and health sector E 38 by the AGIQUALITAS.

⇒ *Implementation of workplace safety regulations*

The Management:

◦ comply with the obligations for the safety of workers, of patients and visitors ;

◦ annually prepares: risk assessment, emergency plan and evacuation drills.

◦ takes care the training/information for the staff.

All workers are provided with general information on risks, prevention measures, emergency procedures and DPI, for the execution of specific activities.

⇒ *Suppliers control*

The Management controls the critical services (outsourced) through scheduled or occasional controls, to monitor the application of the requirements defined by current legislation and contractual requirements.

⇒ *EU GDPR 679/2016 implementation*

The Residence: complies with the obligations laid down by the legislation on the security of personal data; informs the data subjects and/or family members about the methods of processing sensitive data; updates the policy document on data security, and prepare appropriate measures for the protection of Privacy.

⇒ *Information system*

The Management will present the following documentation: procedures, work plans and guidelines, internal protocols, in order to make the modus operandi of the different workers visible and transparent

⇒ *Staff Training*

The Management organized ANNUAL seminars/internal workshops (using resources of the Institute or through the contribution of the FONDER: Fondo Enti Religiosi), aimed at deepening issues and practices related to health and social activity for a continuous updating and staff training.

Check the annual/three-year adjustment of the ECM (Educazione Continua in Medicina) credits relating to health care professionals (Health Director, Nurses, Social worker, Educator, Physiotherapists).

Taking into account that the R.P. Is subject to periodic inspection by the Institutional Bodies (Region, A USL territorial, NAS) and Quality Certification (Agiqualitas).



## TABLE OF CONTENTS

Presentation	page 03
Historical notes	page 04
<i>Short presentation of the Institute “SGB”</i>	
<i>Objectives</i>	
Organizzation	page 05
Admission and Hospitality	page 05
<i>Protected Residency</i>	
<i>Admission Process</i>	
<i>To access the service</i>	
<i>Hospitality</i>	
Guests Services	page 08
<i>Intervention procedure</i>	
Guaranteed level of services	page 09
<i>The General Medical service</i>	
<i>Rehabilitation</i>	
<i>Social assistance</i>	
<i>Animation activities</i>	
<i>Spiritual assistance</i>	
<i>Other services</i>	
The Family member	page 14
Volunteers	page 14
Standard Quality Programs	page 14
<i>The “System Quality”</i>	
<i>Implementation of workplace safety regulations</i>	
<i>Food chain risk analysis</i>	
<i>DPS implementation on personal data security</i>	
<i>Information system</i>	
<i>Staff training</i>	
Table of Contents	page 16