

**CARTA DEI  
SERVIZI**  
**della**  
**CASA DI RIPOSO**



ISTITUTO ROMANO DI  
**SAN MICHELE**  
ASSISTENZA E BENEFICENZA

Anno 2017





## **INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

PARTE PRIMA: FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
<b>I principi ispiratori della Carta dei Servizi per la Casa di Riposo “Toti”</b> .....	3
<b>I diritti degli ospiti</b> .....	4
 PARTE SECONDA: ACCESSO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	 6
<b>Capitolo 1 – Accesso e dimissione</b> .....	6
1.1 Domanda e criteri di ammissione degli ospiti.....	6
1.2 Dimissioni degli ospiti .....	13
1.3 Lista di attesa.....	13
1.4 Finalità e caratteristiche della struttura .....	13
<b>Capitolo 2 – Regole della vita comunitaria</b> .....	16
2.1 Doveri degli ospiti e dei loro familiari.....	16
2.2 Organizzazione delle attività in h/24.....	18
2.3 Modalità di partecipazione e tutela dell’ospite.....	19
<b>Capitolo 3 – Le rette</b> .....	20
3.1 Ammontare e modalità di corresponsione delle rette.....	20
3.2 Le prestazioni e servizi forniti agli ospiti.....	22
3.3 Organigramma del personale .....	27
3.3 Recapiti e contatti.....	28
<b>Capitolo 4 – L’IPAB Istituto Romano di San Michele</b> .....	29
4.1 Le IPAB.....	29
4.2 L’Istituto Romano di San Michele .....	29
4.3 L’ordinamento .....	29



## **PARTE PRIMA: FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **I principi ispiratori della Carta dei Servizi per la Casa di Riposo “Toti”**

La presente Carta dei Servizi (di seguito CdS) è stata realizzata per far conoscere all’utenza i vari servizi offerti e le attività svolte dalla Casa di Riposo “Toti” e vuole essere un’utile guida per gli ospiti e i loro familiari.

Più in particolare, ai sensi della DGR n.124 del 24/03/2015, la CdS indica le modalità di concreta applicazione dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi richiesti per l’erogazione dei servizi socio-assistenziali della Casa di Riposo, nell’ambito di un percorso di continuo miglioramento garantito da un “sistema di gestione della qualità”, che coinvolge i diversi soggetti protagonisti del servizio in azioni di pianificazione e monitoraggio della qualità dello stesso sino allo sviluppo di strumenti che ne favoriscano il miglioramento complessivo.

Si tratta pertanto più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati che vanno periodicamente verificati e migliorati.

La CdS rappresenta inoltre lo strumento primario di comunicazione tra Casa di Riposo e utenti, in cui gli obiettivi vengono tradotti in impegni – in termini di servizi erogati – che la struttura si assume nei confronti degli anziani ospiti.

In tale ottica la CdS si configura come una sorta di ‘contratto’, in cui la struttura dichiara i parametri del suo servizio e si impegna a rispettarli. La CdS non è quindi un documento formale, ma uno strumento di analisi e miglioramento, dovendo infatti essere periodicamente aggiornato e adeguato all’evolversi della realtà sociale e dei bisogni della comunità, oltre che alle corrispondenti modalità organizzative di erogazione del servizio secondo gli standard qualitativi dichiarati.

Nel rispetto di tali principi ispiratori, la CdS assomma ed aggiorna necessariamente le funzioni derivanti da fonti differenti, dunque integra e sviluppa elementi già presenti nel Regolamento della Casa di Riposo (adottato con Delibera del Presidente n.89 del 15 maggio 2000) secondo gli indirizzi della DGR n.124 del 24/03/2015, rinviando ad un momento successivo il necessario allineamento.

Copia della Carta dei Servizi è consegnata a ciascun anziano ospite ed ai relativi familiari e/o garanti al momento dell’ammissione affinché i diritti e i doveri siano dagli stessi compresi e condivisi, e comunque posta in un luogo di facile consultazione al fine di permettere la più ampia diffusione.



I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti a premessa dei contenuti della CdS, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane: ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito si vanno ad esporre.

*Eguaglianza* - L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

*Imparzialità* - Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

*Continuità* - La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito nel tempo dalle medesime figure professionali, secondo le necessità indicate nel Piano di assistenza individuale.

*Territorialità* - La Casa di Riposo si pone quale vera e propria casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata, garantisce con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi di sua conoscenza.

*Qualità della vita* - La struttura si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. A tale scopo la Casa di Riposo si avvale ove possibile anche del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio sui servizi resi.

## **I diritti degli ospiti**

La Casa di Riposo dell'Istituto Romano di S. Michele riconosce e tutela come irrinunciabili alcuni diritti fondamentali delle persone anziane che entrano a far parte di questa comunità.

L'ospite compatibilmente con lo spazio a disposizione, può personalizzare la propria camera da letto con suppellettili ed arredi propri.

Tutte le attività e gli interventi hanno come finalità quello di aiutare l'ospite anziano a vivere la vita nel pieno delle proprie potenzialità.



L'organizzazione delle attività è tale da creare le condizioni necessarie per garantire agli ospiti:

- il rispetto della dignità e della libertà personale e dell'individualità;
- il rispetto delle scelte personali anche nell'abbigliamento e nella cura della persona;
- un coinvolgimento costante delle famiglie per garantire la continuità dei rapporti familiari;
- l'apertura all'ambiente esterno in modo da favorire l'integrazione sociale e la possibilità di rientri in famiglia;
- la segretezza di tutti i dati relativi alla propria persona;
- la possibilità di presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti lesivi della propria dignità o del diritto all'assistenza;
- la possibilità di usufruire a proprio piacimento dell'area cortiliva per passeggiate, momenti di incontro e socializzazione;
- la possibilità di accedere liberamente ai mezzi di informazione e di diffusione delle notizie e di avere la possibilità di aderire ad attività socio ricreative.



## PARTE SECONDA: ACCESSO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### Capitolo 1 – Accesso e dimissione

#### 1.1 Domanda e criteri di ammissione degli ospiti

#### **DOMANDA DI AMMISSIONE IN CASA DI RIPOSO “TOTI”**

*Il / la sottoscritto .....*

*Chiede*

*di essere ammesso/a nella Casa di Riposo di codesto Istituto Romano di San Michele, preferibilmente in camera (singola / doppia) .....*

*si impegna*

*a corrispondere la retta mensile entro il giorno 5 di ciascun mese essendo informato/a e consapevole dell'attuale ammontare della retta (come riportate nella scheda allegato A);*

*a corrispondere i successivi adeguamenti (maggiorazioni o diminuzioni) delle rette deliberati dall'Amministrazione e/o disposti dal competente Municipio, che dovessero intervenire durante tutto il periodo di permanenza in Istituto anche a seguito delle mutate condizioni da autosufficienza a parziale autosufficienza dell'ospite;*

*a costituire un deposito cauzionale infruttifero, versando presso la Tesoreria dell'Istituto, al momento dell'ammissione presso la Casa di Riposo, un ammontare pari a n. 2 (due) mensilità;*

*a lasciare o a far lasciare all'ospite la Casa di Riposo in caso di morosità nel pagamento della retta per oltre due mesi o in caso di inadempienza delle obbligazioni assunte;*

*a lasciare o far lasciare all'ospite la Casa di Riposo in caso di ricovero ospedaliero superiore a 2 (due) mesi;*



*al pagamento della retta mensile, ovvero accreditare la propria pensione presso la Tesoreria dell'Istituto Romano di San Michele.*

Ai fini della presente domanda il sottoscritto

*Dichiara*

- a) *di essere nat.... il ..... a ..... (prov. ....), con cittadinanza .....*
- b) *di essere residente in ..... (prov. ....) Via/Piazza ..... n. ....*
- c) *di essere domiciliato in ..... (prov. ....) Via/Piazza ..... n. .... codice fiscale ..... telefono ..... altro recapito telefonico.....*
- d) *che la sua famiglia risulta composta come dal seguente prospetto:*

Cognome e Nome	Luogo e Data di nascita	Rapporto con il Dichiarante	Stato civile

- e) *di essere a conoscenza che l'ammissione è subordinata ad un periodo di prova di mesi 2, trascorsi i quali, se l'ospite non risulterà idoneo ne conseguirà che:*
  - *il firmatario della dichiarazione di assunzione di responsabilità sarà tenuto a riprendere l'ospite e ricondurlo presso il suo domicilio,*
  - *per gli ospiti i quali non hanno un referente firmatario della dichiarazione di responsabilità l'Istituto provvederà alle dimissioni dell'ospite;*
- f) *di essere a conoscenza che, in caso di ritardato pagamento della retta, l'Istituto potrà applicare un interesse di mora pari al tasso legale;*
- g) *di essere a conoscenza che nella eventualità in cui l'ospite venga dimesso e dovesse ritardare l'uscita dall'Istituto sarà dovuta una penale giornaliera pari al doppio della retta;*
- h) *di essere a conoscenza che il posto letto presso la Casa di Riposo viene conservato in caso di ricovero ospedaliero per 2 (due) mesi, trascorso tale periodo si darà luogo alle dimissioni d'ufficio senza altro preavviso;*
- i) *di autorizzare l'accredito della pensione presso la Tesoreria dell'Istituto e delegare lo stesso Istituto per il prelievo diretto della retta.*



Si allega alla presente dichiarazione i seguenti documenti in fotocopia:

1. Documento di riconoscimento;
2. Certificato di pensione (mod. INPS "ObisM" e CUD o equipollente documento rilasciato da altro Ente),
3. Libretto sanitario/tessera sanitaria;
4. Codice fiscale;
5. Questionario sanitario (a cura del medico di base) allegato A alla domanda di ammissione;
6. Certificato attestante l'esenzione da malattie infettive (a cura del medico di base) allegato alla domanda di ammissione;
7. Dichiarazione di assunzione di responsabilità da parte di un familiare o referente e relativa certificazione reddituale – allegato B;
8. Test cutaneo alla tubercolina (se positivo, anche RX torace);
9. T P H A;
10. H B s A G;
11. H C V;
12. Esami del sangue recenti o pregressi;
13. Elettrocardiogramma con visita cardiologia recente.

Il sottoscritto è consapevole che

- tutta la documentazione sanitaria esibita dovrà essere visionata in sede di visita dal Medico Geriatra della Casa di Riposo;
- sulla base della propria valutazione multidimensionale il Medico Geriatra della Casa di Riposo esprimerà un giudizio sanitario vincolante sull'idoneità all'ingresso dell'anziano in Casa di Riposo.

L'Istituto si riserva altresì la facoltà di richiedere ulteriore documentazione economico-patrimoniale dei familiari tenuti per legge al suo mantenimento ex art. 433 C.C. sgg.

Informativa ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n.196/2003

Tutti i dati personali raccolti dall'Istituto Romano di San Michele sono trattati conservati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003 ed esclusivamente per fini gestionali e amministrativi. Tali dati potranno comprendere anche alcuni dati sensibili, qualora ciò risulti strettamente necessario ai fini dell'espletamento di attività ordinarie o straordinarie dell'Istituto o per collaborazioni di diversa natura. L'Istituto Romano di San Michele conserverà i Suoi dati e li tratterà esclusivamente per gli scopi sopra citati. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

Con la sottoscrizione della presente Lei dichiara di aver letto e compreso quanto precede e presta il Suo consenso alle comunicazioni e ai trattamenti relativi ai dati personali (inclusi eventuali dati sensibili) che La riguardano, secondo quanto indicato sopra.

Roma, ..... Firma .....



**QUESTIONARIO MEDICO (a cura del Medico curante) - Allegato A**

Cognome e nome.....

nat... in ..... (Prov. ....) il.....

residente in..... (Prov.....) Via.....

Tel. .... Stato civile ..... Libretto S.S.N. ....

Vive da solo .....

Istituzionalizzato negli ultimi 5 anni..... (se SI, dove: .....) )

Condizioni generali .....

Anamnesi patologica remota .....

Anamnesi patologica prossima .....

Stato mentale e di coscienza.....

Apparato cardiovascolare.....

Pressione arteriosa (Min.....Max..... ) - Altezza: m. .... - Peso: kg. ....

Apparato respiratorio .....

Addome e organi ipocondriaci .....

Condizioni motorie.....



Condizioni viscerali (vescica e intesti no: continenti o meno) .....

Mantiene stazione eretta.....

Cammina con o senza appoggio... ..

Decubiti .....

Presenta disturbi:

- tonomuscolari.....

- articolari.....

- linguaggio .....

- vista.....

- trofico-articolari.....

- stato cognitivo.....

- memoria.....

Disturbi del comportamento (con fusione, aggressione, irritabilità, agitazione)

Disturbi psichiatrici (ansia, depressione, allucinazioni)

Interventi chirurgici subiti





ANNOZZIONI (eventuali certificazioni sanitarie o cartelle cliniche, esami specialistici, ecc.)

.....  
.....  
.....  
.....

Farmaci di mantenimento ....

.....  
.....  
.....  
.....

Il sottoscritto Medico di famiglia dichiara di aver visitato il/la paziente.

Roma, li .....

( Timbro e firma del Medico ) .....



**DICHIARAZIONE DI ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'**

..... sottoscritt... ..  
 Nat.... in ..... (Prov.....) il .....  
 Residente in ..... (Prov.....) Via/Piazza .....  
 documento di riconoscimento .....  
 telefono ..... professione ..... C.F. ....  
 in qualità di ..... del Sig/Sig.ra .....

**SI IMPEGNA:**

- a garantire, a prima richiesta e senza eccezioni, fino ad un massimo di Euro 40.000,00, per tutto il periodo di permanenza dell'ospite in Casa di Riposo, il puntuale pagamento della retta dovuta dall'ospite sopra indicato ed a corrispondere i successivi adeguamenti (maggiorazioni o diminuzioni) delle rette deliberati dall'Istituto e/o disposti dal competente Municipio, che dovessero intervenire durante tutto il periodo di permanenza in Istituto anche a seguito delle mutate condizioni di autosufficienza dell'ospite;
- a garantire, a prima richiesta e senza eccezioni, il sostenimento degli eventuali oneri a carico dell'ospite;
- a garantire il versamento presso la Tesoreria dell'Istituto di una somma pari a due mensilità quale deposito cauzionale infruttifero;
- a ricondurre l'ospite nel proprio domicilio nei seguenti casi di dimissione:
  1. mancato superamento della prova di ospitalità per i primi due mesi;
  2. infrazione alle norme che regolano la vita comunitaria della Casa di Riposo;
  3. sopraggiunte infermità fisiche e/o psichiche tali da non rendere possibile l'ulteriore permanenza dell'anziano nella struttura;
  4. morosità, per pagamento della retta, per oltre due mesi o comunque in caso di inadempimento delle obbligazioni assunte;
- a corrispondere una penale giornaliera pari al doppio della retta nella eventualità in cui l'ospite dovesse ritardare l'uscita dall'Istituto a seguito di dimissione.

Informativa ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n.96/2003

Tutti i dati personali raccolti dall'Istituto Romano di San Michele sono trattati conservati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003 ed esclusivamente per fini gestionali e amministrativi. Tali dati potranno comprendere anche alcuni dati sensibili, qualora ciò risulti strettamente necessario ai fini dell'espletamento di attività ordinarie o straordinarie dell'Istituto o per collaborazioni di diversa natura. L'Istituto Romano di San Michele conserverà i Suoi dati e li tratterà esclusivamente per gli scopi sopra citati. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

Con la sottoscrizione della presente Lei dichiara di aver letto e compreso quanto precede e presta il Suo consenso alle comunicazioni e ai trattamenti relativi ai dati personali (inclusi eventuali dati sensibili) che La riguardano, secondo quanto indicato sopra.

Roma, ..... Firma .....



## 1.2 Dimissioni degli ospiti

Gli ospiti possono lasciare la Casa di Riposo in qualunque momento, in forza di un loro desiderio espresso in piena capacità e libertà.

Gli ospiti possono essere dimessi d'autorità per:

- a) comportamento aggressivo verso gli altri ospiti o il personale di assistenza, o quando, a giudizio del Coordinatore responsabile della struttura, adeguatamente motivato, è venuta a mancare la disponibilità dell'ospite alla vita comunitaria in termini tali da compromettere gravemente la qualità della vita dell'ospite stesso, ovvero da costituire grave ostacolo alla vita serena della comunità. La valutazione del Coordinatore responsabile, debitamente motivata, è trasmessa alla Direzione Assistenza che provvederà ad informare i familiari dell'ospite. Essi sono tenuti a dare diversa sistemazione al familiare entro 7 (sette) giorni.
- b) insolvenza dell'ospite o dei familiari obbligati al pagamento della retta mensile, qualora il credito non risulti recuperabile entro 60 gg.
- c) cambiamento dello stato di salute dell'ospite, ovvero uno stato di parziale autosufficienza non più idoneo alla struttura, a giudizio insindacabile e vincolante del Medico Geriatra della Casa di Riposo.

## 1.3 Lista di attesa

L'Ufficio Accettazione dell'Istituto predispone una lista di attesa (graduatoria di accesso), basata sulla data di presentazione della domanda. Qualora la persona interessata rinunci temporaneamente alla visita di ammissione, verrà collocata a fine graduatoria. Alla seconda rinuncia verrà cancellata dalla graduatoria stessa e dovrà quindi, ripresentare domanda nel caso sia nuovamente interessata.

L'Istituto può derogare all'ordine di ammissione risultante dalla lista di attesa, solo nei casi segnalati dai servizi sociali territoriali sulla base di opportuna relazione e su proposta dell'Assistente sociale dell'Istituto.

## 1.4 Finalità e caratteristiche della struttura

La Casa di Riposo non è una struttura sanitaria, ma socio-assistenziale.

La Casa di Riposo ha lo scopo di ospitare, mantenere ed assistere persone anziane d'ambo i sessi di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti ma che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica, quanto piuttosto di un aiuto parziale non continuo nel compiere le attività della vita quotidiana. Nel caso di aggravamento delle condizioni psicofisiche dell'ospite che richiama la necessità di assistenza continuativa a giudizio del



Medico Geriatra della struttura, l'ospite potrà essere dimissionato e/o trasferito presso un presidio ospedaliero. Nel caso delle dimissioni anzidette è responsabilità del familiare civilmente obbligato individuare nel minor tempo possibile idonee strutture e servizi alternativi, onde garantire all'anziano la migliore soddisfazione delle sue esigenze di cura, dovendosi in difetto ricorrere alle competenti Autorità sanitarie.

L'accoglimento nella struttura residenziale non implica l'obbligo di custodia dell'ospite, ma solo l'impegno per l'ospitalità, il vitto e i servizi previsti.

La Casa di Riposo può accogliere presso la propria residenza anche persone di età inferiore ai 65 anni, che versino in condizione di particolare stato di bisogno, da valutarsi volta per volta e ospitare a tempo determinato anziani che ne fanno richiesta.

La Casa di Riposo promuove le attività sociali, culturali, di intrattenimento e svago più idonee ad assicurare la migliore qualità della vita degli anziani stimolando la partecipazione attiva.

La Casa di Riposo favorisce iniziative volte a garantire assistenza e ad incentivare interessi anche per gli anziani non residenti, a tal fine incoraggia le attività di volontariato e le iniziative che coinvolgano tanto i propri ospiti quanto gli anziani non residenti.

La Casa di Riposo dispone di n° 80 posti letto.

La struttura residenziale è disposta su due piani collegati tra loro da scale e ascensori. Il secondo piano è costituito da 16 camere a due letti (doppie) e 14 camere a un letto (singole); sono presenti una sala TV soggiorno, due bagni assistiti, una cucinetta di reparto e una sala di medicheria. Il terzo piano è costituito da 12 camere a due letti (doppie) e 10 camere a un letto (singole); sono presenti un bagno assistito, sala TV e soggiorno, sala laboratorio cucito, cucinetta di reparto e una sala barbiere/parrucchiere. In caso di necessità il terzo piano può arrivare a 90 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di bagno e allaccio TV. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di eventuali altri fruitori della stanza. Il servizio telefonico, a pagamento, è presente all'interno della stanza su richiesta dell'ospite.

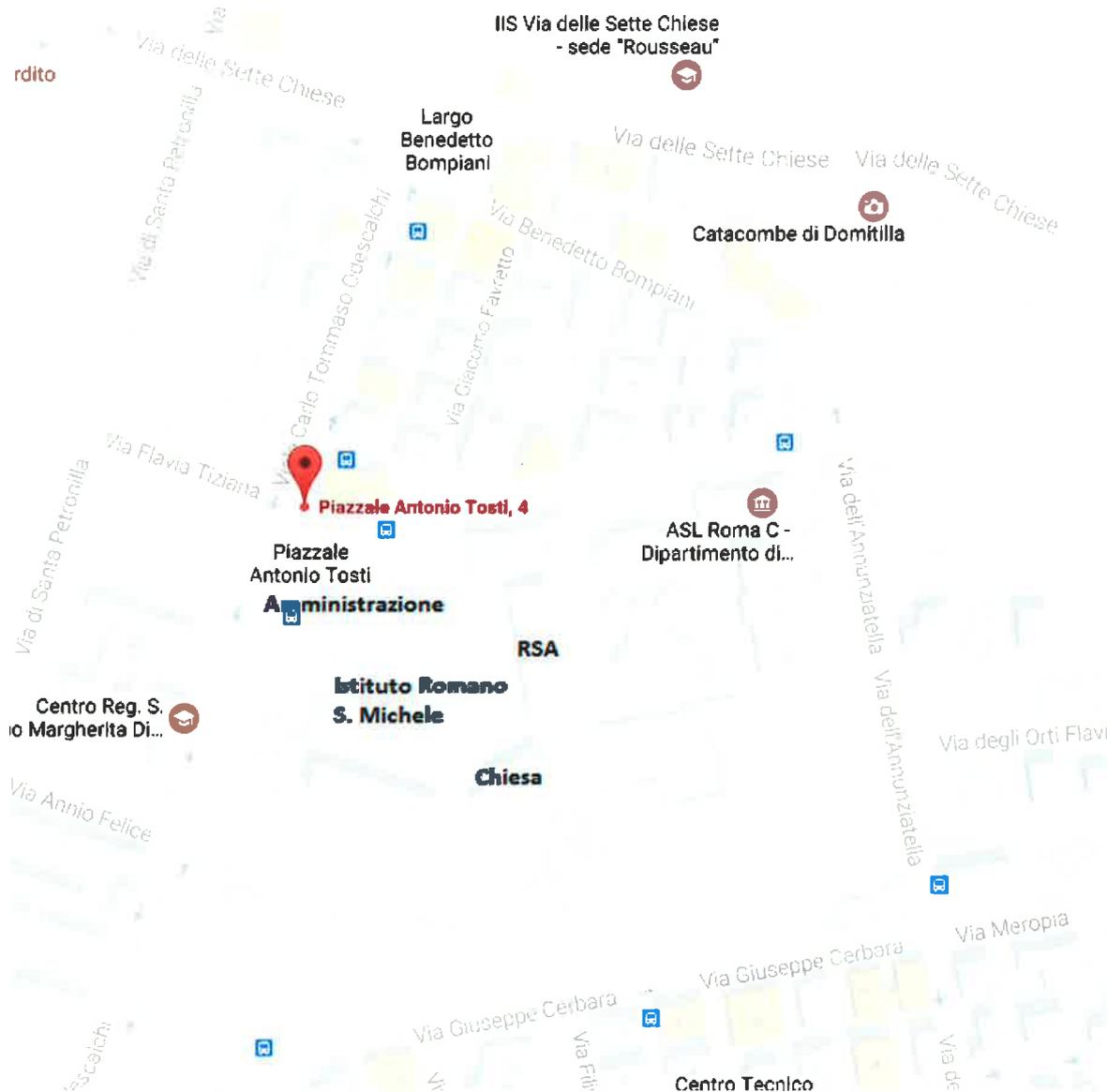
Inoltre sono a disposizione degli ospiti: un servizio di lavanderia, un servizio di portineria ed un Bar aperto anche agli esterni.

La Casa di Riposo dispone di un ampio giardino e di una chiesa interna dove si svolgono funzioni religiose giornaliere alle quali gli ospiti e gli esterni possono accedere.

La Casa di Riposo è inserita all'interno della Palazzina "Toti" già sede della Residenza Sanitaria Assistita (vedi RSA nella cartina sottostante) nell'ambito del comprensorio dell'Istituto, con ingresso in Piazzale Antonio Tosti 4, sito nel quartiere Ardeatino nel quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del centro storico e dell'Appia Antica. Vi si può accedere in automobile tramite la via Cristoforo Colombo o Via delle Sette Chiese e con gli autobus 716,717 ed N9.



I visitatori ed i familiari possono usufruire dell'ampio parcheggio interno al comprensorio dell'Istituto.





## Capitolo 2 – Regole della vita comunitaria

### 2.1 Doveri degli ospiti e dei loro familiari

L'anziano che si trova in una condizione psicofisica di autosufficienza o di parziale autosufficienza, secondo quanto disposto dall'art.8 della L.R.n.41/2003, e usufruisce dei servizi residenziali della Casa di Riposo (di seguito anche CdR), non è un "paziente" ma è una persona ospite pagante del servizio. La CdR, in base a quanto definito dall'art.1, comma 2, lettera C, della L.R.n.41/2003, presta servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane, oltre a fornire prestazioni di tipo alberghiero, interventi culturali e ricreativi, al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

In CdR viene data cura ed attenzione all'assistenza e alla tutela dell'ospite senza però adottare misure che in ogni modo possano porre dei limiti alla loro libertà; gli ospiti quindi sono liberi di allontanarsi in qualsiasi momento, salvo il rispetto delle regole di convivenza.

L'ospite è libero di scegliere il proprio Medico di base.

La CdR ospita e valorizza anche l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, etc., che intendono offrire il loro contributo nella gestione delle attività di animazione della struttura residenziale, anche favorendo un collegamento continuo fra gli ospiti e la comunità locale.

La CdR non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'ospite, pertanto, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile, l'Istituto e il personale non sono responsabili dell'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. da parte dell'ospite.

Gli ospiti e i familiari s'impegnano a:

1. osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
2. osservare il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali della CdR;
3. mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovino installate, nonché adeguarsi alle disposizioni della CdR al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
4. accompagnare con il proprio mezzo l'ospite anziano presso il presidio ospedaliero più vicino previo appuntamento fissato dal personale della struttura, dopo aver preventivamente interpellato il Medico Geriatra della struttura;
5. comunicare ai responsabili il nominativo e i recapiti telefonici di una persona o più persone, che siano il riferimento dell'ospite e con le quali si relaziona per le comunicazioni ed emergenze riguardanti l'anziano;



6. osservare il silenzio nei seguenti orari nei locali comuni dalle 22,30 alle ore 7:00 e nell'alloggio e nelle zone notte dalle ore 13:30 fino alle ore 15:30 e dalle ore 21:00 alle ore 7:00.

In caso di aggravamento delle condizioni psicofisiche dell'ospite che richiama la necessità di assistenza continuativa a giudizio del Medico Geriatra della struttura, l'ospite dovrà essere dimissionato e/o trasferito presso un presidio ospedaliero. Si precisa che è responsabilità del soggetto civilmente e volontariamente obbligato provvedere al trasferimento, nel minor tempo possibile, presso idonee strutture e servizi alternativi, onde garantire all'anziano la migliore soddisfazione delle sue esigenze di cura, dovendosi in difetto ricorrere alle competenti Autorità sanitarie.

Gli ospiti e i familiari si adeguano alle decisioni prese dal Coordinatore responsabile nell'interesse generale della comunità.

Gli ospiti sono liberi di ricevere p/o la CdR le visite di familiari e amici compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria ed i suoi orari.

Agli ospiti è fatto divieto di:

- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- usare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori dalla finestra;
- vuotare nel water, bidet e lavabo qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare e nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare da sale e locali oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo, senza autorizzazione del Coordinatore responsabile;
- ospitare nella camera nelle ore notturne persone estranee alla residenza, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite.
- trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la struttura non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli ospiti;
- fumare all'interno della CdR;
- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altri oggetti simili.

La mensa osserva questi orari: colazione ore 8,00; pranzo ore 12,00; cena ore 18,00.

Gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente al personale in servizio le eventuali assenze ai pasti, nonché le eventuali assenze dalla struttura residenziale stessa per una o più notti e nei casi di rientro serale dopo le ore 22,00.

Gli ospiti possono assentarsi per più giorni, ma devono avvisare il Coordinatore responsabile e l'Assistente sociale, indicando il recapito temporaneo.



## 2.2 Organizzazione delle attività in h/24

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

### ❖ *Ore 7,30-9,00 Sveglia e colazione*

Gli OSS e l'infermiere procedono all'aiuto se necessario nell'igiene personale, al cambio della biancheria, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici e alle possibili medicazioni. Tutti questi interventi stabiliti dal PAI (Piano di Assistenza Individuale) e dai protocolli, vengono eseguiti in modo personalizzato, per soddisfare i bisogni dell'ospite.

### ❖ *Ore 9,00-12,00 Uscite e attività socio-ricreative*

1. Attività di stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
2. Attività socio-ricreative e di socializzazione coordinate dal personale dell'Istituto e svolte mediante il contributo di volontari autorizzati;
3. Attività di animazione e guida spirituale affidate al Cappellano e alle Suore;
4. Visite mediche con il proprio Medico di base o, su richiesta, con il Medico Geriatra della struttura;
5. Rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana da parte degli OSS;
6. Pulizie e riordino ambienti da parte degli addetti alle pulizie;
7. Accompagnamento degli ospiti con i propri familiari per le visite specialistiche e/o indagini diagnostico-strumentali;
8. Cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli ospiti incontinenti, da parte degli OSS, secondo un programma personalizzato.

Nello svolgere le funzioni descritte l'OSS osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica al personale infermieristico eventuali modificazioni o problematiche emergenti.

Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale, con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori ed ospiti.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite che viene stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

- ### ❖ *Ore 10,00 Santa Messa* - per gli ospiti interessati viene celebrata la Santa Messa presso la Chiesa interna dell'Istituto.



❖ *Ore 12,00 Pranzo*

Il pasto viene distribuito e consumato nella mensa dell'Istituto. Gli ospiti vengono assistiti dal personale della mensa. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari o di volontari.

❖ *Ore 13,30-15,00 Riposo o relax*

Al pomeriggio qualche ora è riservata ad un'eventuale riposo pomeridiano. Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nei locali soggiorno, balcone, sala tv, giardino.

❖ *Ore 15,00-18,00 Attività socio-ricreative*

- Igiene intima degli ospiti e cambio dei pannolini per gli incontinenti;
- Attività socio-ricreative e di socializzazione coordinate dal personale dell'Istituto e svolte mediante il contributo di volontari autorizzati;
- Attività di animazione e guida spirituale affidate al Cappellano e alle Suore.

❖ *Ore 18,00 Cena*

Il pasto viene distribuito e consumato nella mensa dell'Istituto. Gli ospiti vengono assistiti dal personale della mensa. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari o di volontari.

❖ *Ore 20,00-22,00 Relax e riposo notturno*

Gli ospiti si preparano per il riposo notturno, gli OSS e l'infermiere aiutano se necessario gli ospiti per l'igiene personale e la terapia. Nel corso della notte il personale OSS in servizio provvede alla sorveglianza e se necessario al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

### 2.3 Modalità di partecipazione e tutela dell'ospite

L'Istituto favorisce e promuove all'interno della Carta dei Servizi, nell'ottica del "sistema di gestione della qualità", la partecipazione e la tutela dell'utenza, mediante tre strumenti principali: il Comitato di Partecipazione della CdR, la gestione dei reclami e la customer satisfaction.

Nella Casa di Riposo è costituito il Comitato di Partecipazione, composto da:

- n.2 rappresentanti degli ospiti;
- n.1 rappresentante delle famiglie;
- n.1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura.

Il Comitato, che si riunisce su autoconvocazione, ha il compito di:

- concorrere alla verifica delle attività all'interno della struttura;
- collaborare per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- promuovere iniziative integrative mirate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.



Il Comitato di Partecipazione della CdR incontra la Direzione Assistenza e il Coordinatore responsabile almeno ogni quattro mesi.

Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi quotidianamente hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile p/o l'ufficio del Coordinatore responsabile. Il Coordinatore responsabile assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive, anche interessando se necessario la Direzione Assistenza. Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati. Ogni anno il Coordinatore responsabile produce un sintetico Resoconto annuale dei reclami ricevuti e della loro gestione, da trasmettere alla Direzione Assistenza ed al Segretario Generale per valutare congiuntamente eventuali misure correttive.

Al fine di monitorare in modo continuativo il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari rispetto alla qualità dei servizi resi (cd 'customer satisfaction'), l'Istituto realizza rilevazioni periodiche di cadenza almeno annuale, curate dal Coordinatore responsabile con il supporto dell'intera Direzione Assistenza secondo le seguenti modalità:

- 1) somministrazione annuale agli ospiti e famiglie e agli operatori di un questionario di soddisfazione del servizio con suggerimenti e proposte;
- 2) analisi dei dati sulla qualità percepita attraverso soddisfazione degli utenti (ospiti, familiari o referenti) e degli operatori, nonché gestione dei reclami;
- 3) predisposizione e pubblicazione di un "Rapporto sulla Customer Satisfaction" con i dati delle rilevazioni, da distribuire agli ospiti, alle famiglie (o referenti) e agli operatori;
- 4) trasmissione del "Rapporto sulla Customer Satisfaction" alla Direzione Assistenza ed al Segretario Generale per valutare congiuntamente eventuali misure correttive.

Il "Rapporto sulla Customer Satisfaction" costituisce dunque uno degli strumenti principali nell'ottica del "sistema di gestione della qualità", contribuendo fattivamente anche all'evoluzione della stessa Carta dei Servizi, poiché coinvolge i diversi soggetti protagonisti del servizio in azioni di pianificazione e monitoraggio della qualità dello stesso sino allo sviluppo di azioni che ne favoriscano il miglioramento complessivo.

## Capitolo 3 – Le rette

### 3.1 Ammontare e modalità di corresponsione delle rette

La retta di ospitalità è determinata in via differenziata in funzione della tipologia camera (singola o doppia) e della condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza della persona, stabilita dal Medico Geriatra della struttura dopo la visita di ammissione.



Gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta di ospitalità, a norma dell'art. 2 dello Statuto dell'Istituto Romano di San Michele, e l'obbligo di pagamento delle rette si estende ai familiari civilmente obbligati secondo quanto previsto dall'art. 433 del Codice Civile, per i vincoli di solidarietà familiare derivanti dal rapporto di parentela o di affinità, e agli altri soggetti che all'atto della domanda di ammissione prestano garanzia in via solidale nei confronti dell'Istituto.

Per l'ammontare e modalità di corresponsione della retta presso l'Ufficio Accettazione è disponibile apposito modulo informativo.

Le rette di ospitalità possono essere riconfermate annualmente o subire un adeguamento stabilito dall'Istituto in base all'analisi dei costi medi sostenuti per ciascun ospite o all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati.

La retta è attualmente determinata in:

- **1.239,00 euro/mese** per anziani autosufficienti in camera singola;
- **956,52 euro/mese** per anziani autosufficienti in camera doppia;
- **1.433,85 euro/mese** per anziani parzialmente autosufficienti.

La fascia di retta attribuita ad ogni ospite, nei limiti sopraindicati, può subire variazioni in corso d'anno a causa del mutamento dello stato di salute degli stessi, cioè per l'eventuale passaggio dalla condizione di autosufficienza a quella di parziale autosufficienza stabilita dal Medico Geriatra della struttura.

L'ospite e i soggetti civilmente e volontariamente obbligati sono tenuti ad eseguire il pagamento della retta entro l'ottavo giorno del mese successivo a quello di riferimento direttamente alla Tesoreria dell'Istituto. Il mancato pagamento della retta autorizza l'Istituto a procedere alla dimissione d'ufficio dell'ospite, nonché ad agire per il recupero integrale del dovuto, a tutela della parità di trattamento e della possibilità per l'Istituto di adempiere regolarmente ai propri compiti istituzionali.

Le prestazioni comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- Servizio alberghiero (alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia e guardaroba con le dovute eccezioni)
- Servizio manutenzione
- Servizio sociale
- Servizio di assistenza notturna e diurna nella cura della persona
- Servizio di assistenza nelle attività di vita quotidiana e di mantenimento delle autonomie
- Servizio di assistenza infermieristica e Medico Geriatra
- Attività di animazione socio-ricreative
- Servizio di portineria

L'obbligo della corresponsione della retta persiste nei casi di temporanea assenza.



Per gli anziani che si assentano temporaneamente per più di un giorno in seguito a ricoveri ospedalieri la retta viene ridotta in misura uguale per tutti gli ospiti ed è determinata dall'Amministrazione dell'Ente

Nel caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza verrà conservato il diritto al posto-letto con obbligo del pagamento della retta di ospitalità nei seguenti termini:

- dal 1° al 15° giorno di assenza nella misura dell'80%;
- dal 16° giorno di assenza nella misura del 50%.

L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dalla struttura dovrà darne comunicazione preventiva al Coordinatore responsabile della struttura, indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto di rientro.

Nel caso in cui i redditi dell'ospite non siano sufficienti a coprire la spesa per la retta di ospitalità e lo stesso sia privo di familiari o altri soggetti civilmente obbligati, l'Istituto può decidere, secondo lo Statuto, di intervenire con un'eventuale integrazione economica a carattere sussidiario e residuale.

### 3.2 Le prestazioni e servizi forniti agli ospiti

La Casa di Riposo dell'Istituto Romano di San Michele offre un servizio alberghiero di alloggio: sistemazione in camera doppia o singola con servizi annessi, acqua calda e fredda ed impianto di riscaldamento e di condizionamento centralizzati, pasti serviti in sala o, nel caso in cui l'ospite abbia problemi di salute, nella propria camera, con possibilità di personalizzazione e rispetto di esigenze dietetiche specifiche.

La Casa di Riposo in particolare offre:

- *Servizio di assistenza amministrativa*  
E' garantita da n.1 Coordinatore responsabile della struttura residenziale che sovrintende la programmazione e l'organizzazione di tutte le attività che si svolgono all'interno della stessa, nonché il coordinamento con i servizi territoriali. Inoltre opera la verifica ed il controllo dei programmi attuati dalla struttura, nel rispetto degli indirizzi fissati dalla Direzione Assistenza e dalle leggi in materia. Il Coordinatore responsabile è supportato da un esecutore amministrativo e un istruttore amministrativo.
- *Servizio di assistenza medica generica*  
E' garantita dal Servizio sanitario nazionale tramite il Medico di famiglia con accessi programmati. La struttura residenziale, con i costi a carico dell'Istituto, mette a disposizione degli ospiti la presenza di un Medico Geriatra per 2 ore al giorno per visite ambulatoriali su richiesta degli ospiti, eventuali interventi di emergenza e redazione del PAI (Piano di Assistenza Individuale). In caso di assistenza specialistica l'ospite verrà accompagnato



dal proprio familiare presso il presidio ospedaliero più vicino previo appuntamento fissato dal personale della struttura.

- *Servizio di assistenza infermieristica*

Il Servizio di assistenza infermieristica costituisce servizio aggiuntivo rispetto agli obblighi previsti dalla DGR n.1305/2004 e conforme al codice deontologico degli infermieri.

E' garantita la presenza programmata di unità infermieristica in orario diurno per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza, quali il Piano di assistenza individuale (PAI), la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità dell'ospite. Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

Le unità di personale dedicate a tale servizio sono soggette a variazioni in funzione del numero di ospiti presenti in CdR ed delle loro condizioni psico-fisiche, secondo valutazione del Medico Geriatra e in conformità alle norme vigenti.

- *Servizio di assistenza e tutela igienico/sanitaria e socio-assistenziale*

L'assistenza viene erogata con unità di Operatori socio-sanitari, Esecutori all'assistenza e Unità infermieristica presente in struttura. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, servizi generali ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti. L'équipe di lavoro si avvale di strumenti come la cartella personale, che permette di avere una visione globale dell'ospite e dei suoi bisogni, permettendo una pianificazione individuale dell'assistenza. Ogni 6 mesi il Piano di assistenza individuale (PAI), dove tutti gli operatori intervengono ognuno con la propria professionalità e competenza, viene rivisto nei bisogni espressi dall'anziano. Tutto il personale, indipendentemente dalla qualifica, è munito di cartellino di riconoscimento che permette all'ospite ed ai famigliari di sapere il nome e la qualifica degli operatori in servizio.

Il personale partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento, così da permettere di erogare prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

Il personale di Operatori socio-sanitari è organizzato nelle competenze secondo il mansionario e su turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenze nell'arco delle 24 ore.



Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

Le unità di personale dedicate a tale servizio sono soggette a variazioni in funzione del numero di ospiti presenti in CdR ed delle loro condizioni psico-fisiche, secondo valutazione del Medico Geriatra e in conformità alle norme vigenti.

- *Servizio sociale*

Il servizio è affidato all'Assistente sociale con presenze programmate; gestisce interventi di natura socioassistenziale volti alla soluzione di problemi che nascono con l'ingresso dei nuovi ospiti, mantenendo i necessari collegamenti con le famiglie, il servizio ASL e Municipi territoriali.

Il servizio ha anche il compito di supportare gli anziani privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti, amministratore di sostegno etc.). All'Assistente sociale è affidato anche il compito di accompagnare i visitatori, i potenziali utenti ed i loro familiari nelle visite guidate alla struttura, secondo un protocollo operativo prefissato, allo scopo di consentire il raggiungimento dell'obiettivo di una corretta e completa informazione sui servizi erogati dalla Casa di Riposo. L'Assistente sociale contribuisce al Piano di assistenza individuale (PAI) e alle attività socio-ricreative.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- *Servizio di psicologia*

Il servizio è affidato ad uno Psicologo con presenze programmate; gestisce interventi di sostegno per il recupero e il mantenimento di attività cognitive e relazionali agli ospiti della Casa di Riposo, partecipando con il Medico Geriatra all'elaborazione del Piano di assistenza individuale (PAI) nell'area delle valutazioni neuropsichiche.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- *Attività di animazione socio-ricreativa*

L'attività di animazione con la collaborazione dei familiari, del volontariato e del personale religioso (Cappellano e Suore) finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, offrendo opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema e uscite esterne organizzate.

Il costo dell'attività è a carico dell'Istituto.

- *Servizio di igiene e sanificazione degli ambienti di vita*

Il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento giornaliero dell'igiene dell'ospite e degli spazi di vita e



transito, è garantito da addetti alle pulizie di una società esterna in convenzione. Agli ospiti viene richiesto di agevolare i compiti degli addetti al servizio di igiene ambientale avendo cura di smaltire immondizie o rifiuti negli appositi contenitori e a non imbrattare muri, pavimenti, mobili ed attrezzature.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- *Servizio di ristorazione*

Il servizio cucina è affidato ad una società di ristorazione in convenzione con spese a carico dell'Istituto.

Il Responsabile della società di ristorazione con il proprio dietista, sotto il controllo del Medico Geriatra della struttura, predispone settimanalmente un menù con un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli ospiti presenti e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti. La composizione dei pasti principali prevede la presenza del piatto del giorno (primo, secondo e contorno) oltre ad alternative fisse sempre presenti. I piatti sono riproposti nelle varianti tritati e frullati in base alle esigenze dell'ospite. Vengono predisposte diete particolari su prescrizione del Medico generico. Per chiarimenti su prescrizioni mediche di diete, l'ospite si dovrà rivolgere al Medico geriatra. Nella residenza è presente una macchina distributrice di bevande calde, fredde e snacks.

- *Servizio di lavanderia e guardaroba*

L'Istituto fornisce con spese a proprio carico attraverso una società in convenzione, la biancheria da letto (piana), il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, coperte e copriletto) e personale degli ospiti. Il guardaroba interno è delegato alle unità di Operatori socio-sanitari. Gli ospiti e i loro familiari, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento personale. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari devono provvedere direttamente con spese a loro carico. La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'ospite. L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

- *Assistenza religiosa*

Ogni giorno viene celebrata la S.Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presenti nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale, consegnare la corrispondenza in arrivo. Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.



- *Servizio di parrucchiere e di barbiere*  
Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna è assicurato da un Professionista esterno. Il costo del servizio è a carico dell'ospite.
- *Servizio di podologo, manicure e pedicure.*  
Questa attività curativa, non di stretta pertinenza medica viene svolta su richiesta all'interno della struttura da un Professionista esterno. Il costo del servizio è a carico dell'ospite.
- *Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti*  
Il costo delle medicine e dei presidi per incontinenza sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN.  
Stante l'obbligo di garantire l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci. La gestione del servizio (approvvigionamento, conservazione, smaltimento ecc. dei farmaci) è affidata all'infermiere professionale di turno. Ogni ospite ha la facoltà di scegliere per la gestione autonoma della somministrazione di farmaci oppure di chiedere l'assistenza del personale della Casa di Riposo. Per la scelta autonoma, l'ospite dovrà fare richiesta scritta e rilasciare dichiarazione di esonero dell'Istituto da ogni responsabilità. La richiesta e la dichiarazione devono essere controfirmate per conoscenza dai soggetti civilmente obbligati.
- *Servizio di trasporto*  
Viene garantito il servizio di accompagnamento esterno per visite specialistiche con il costo a carico dell'Istituto esclusivamente per gli ospiti che non hanno familiari e che hanno bisogno di un accompagnatore, ovvero se sussiste lo stato di inabilità certificato dal Medico Geriatra della struttura.
- *Servizio di ambulanza*  
Il pagamento del servizio di trasporto con ambulanza, ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo è a carico dell'ospite o del soggetto civilmente obbligato.
- *Servizio di camera ardente*  
In caso di decesso dell'Ospite in Casa di Riposo, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella Chiesa interna.



- *Servizio di manutenzione*  
L'Istituto, mediante l'Ufficio Tecnico-Manutentivo, garantisce il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi. Il costo del servizio è a carico dell'istituto.
- *Servizio di portineria e vigilanza notturna*  
Il servizio di portineria è espletato dalle ore 6,30 alle ore 21,30 con personale dell'Istituto. Il servizio di vigilanza notturna armata è espletato dalle ore 21,30 alle ore 6,30 da una società esterna in convenzione. Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

E' prevista una copertura con polizza assicurativa per la responsabilità civile derivante dallo svolgimento di tutte le attività e di tutti i compiti ovunque svolti a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti dagli utenti e dal personale dell'Istituto.

### 3.3 Organigramma del personale

Si riporta nel seguito la Dotazione Organica della Casa di Riposo prevista con n.80 posti letto, tenuto conto che il personale dedicato ai suddetti servizi è soggetto a variazioni in funzione del numero di ospiti effettivamente presenti in CdR e alle loro condizioni psico-fisiche, secondo valutazione del Medico Geriatra e in conformità alle norme vigenti.

AREA ASSISTENZA	
<b>DIREZIONE AREA ASSISTENZA</b>	Dirigente
Medico Geriatra	Incarico professionale
Assistente Sociale	Incarico professionale
Psicologo	Incarico professionale
Coordinatore Responsabile Casa di Riposo	n. 1 Istruttore Direttivo Cat. D1 (P.O.)
	n. 2 Infermieri Professionali Cat. C1
	n. 14 Operatori Socio Sanitari Cat. B3
	n.1 Esecutore amministrativo Cat. B1
	n.1 Educatore Professionale Cat. C1
	n.3 Esecutore servizi di assistenza Cat. B1



### 3.3 Recapiti e contatti

Rappresentante legale I.R.S.M.:  
Commissario Straordinario *Dr. Riccardo Casilli*

Direttore dell'Assistenza:  
*Dr. Carlo Fiore* (06/51858334, [c.fiore@irsm.it](mailto:c.fiore@irsm.it))

Medico Responsabile:  
*Dr.ssa Silvia Capasso* (06/51858329, [s.capasso@irsm.it](mailto:s.capasso@irsm.it))

Assistente sociale:  
*Dr.ssa Maria Pia Teodonio* (06/51858334, [ass.sociale@irsm.it](mailto:ass.sociale@irsm.it))

Psicologo:  
*Dr.ssa Emanuela Menichetti*

Coordinatore Responsabile:  
*Dr. Ottaviano Sberna* (06/51858371, [o.sberna@irsm.it](mailto:o.sberna@irsm.it))

Per qualsiasi informazione si può contattare l'Istituto Romano di San Michele ai seguenti recapiti:

- Centralino – URP: 06.51858253 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00)
- e-mail: [info@irsm.it](mailto:info@irsm.it)
- pec: [istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it](mailto:istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it)
- telefax: 06.5120986



## Capitolo 4 – L’IPAB Istituto Romano di San Michele

### 4.1 Le IPAB

Istituite con Legge 17 luglio 1980 n. 6972, le Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) sono enti di diritto pubblico, che hanno in tutto o in parte come scopo l’assistenza ai meno abbienti, tanto in condizioni di salute che di malattia o l’istruzione degli stessi o comunque il loro miglioramento morale ed economico.

Le IPAB sono dotate di mezzi economici idonei e sufficienti (beni immobili e mobili).

Sono pertanto Enti che nascono con una dotazione finanziaria iniziale adeguata ad assicurare in maniera autonoma il livello dei servizi sociali voluto dal/i fondatore/i.

La Legge n. 6972/1980 ed i relativi regolamenti di attuazione configurano questi Enti come autonomi, amministrati da propri organi di gestione (per lo più consigli di amministrazione), previsti e disciplinati dalla Statuto di cui ciascuna Istituzione è dotata, tuttavia sottoposti a vigilanza e controllo dello Stato e dal 1972, per le IPAB infraregionali, sottoposti a vigilanza e controllo della Regione.

La Legge quadro n. 328/2000 ha inserito le IPAB. nella programmazione regionale del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

### 4.2 L’Istituto Romano di San Michele

L’Istituto Romano di San Michele origina dalla fusione di due distinte IPAB:

- L’Ospizio di San Michele a Ripa, fondato dal Pontefice Innocenzo XII il 10 maggio 1663 con la bolla “Ad exercitium pietatis” a beneficio di vecchi e giovinetti poveri d’ambo i sessi ed allo scopo di combattere l’acattonaggio.
- L’Orfanotrofio di Santa Maria degli Angeli alle Terme.

La fusione dei due Enti fu disposta con Regio Decreto Legge 7 giugno 1928 n. 1353 e con lo stesso decreto l’Istituto venne ad assumere l’attuale denominazione.

La nuova sede fu edificata nel 1937 in piazzale Aldo Tosti, sita nel quartiere di Tormarancia, in un’area di 120.000 mq.

### 4.3 L’ordinamento

Lo Statuto dell’Istituto Romano di San Michele è stato approvato con DGRL n. 63 del 20 gennaio 1998, con il parere favorevole del Comune di Roma, in sostituzione del precedente risalente al 1934 (ed integrato nel 1991) non più



rispondente alle norme di razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni degli enti pubblici.

A termine di Statuto, sono organi dell'Istituto: il Presidente e il Segretario Generale.

Il Presidente è l'organo d'indirizzo e di controllo dell'Istituto; definisce gli obiettivi da attuare e verifica la corrispondenza ad essi ed i risultati della gestione; ha la rappresentanza legale dell'Istituto, fatte salve le competenze del Segretario Generale.

Egli è nominato dalla Giunta Regionale del Lazio, d'intesa con il Sindaco di Roma; dura in carica cinque anni a decorrere dal giorno in cui si è insediato e può essere confermato senza interruzione.

Il Segretario Generale è nominato dal Presidente, con contratto di diritto privato, a tempo determinato, rinnovabile. È l'organo di gestione dell'Istituto ed ha la responsabilità dell'amministrazione e dei relativi risultati.

L'Istituto provvede al raggiungimento dei propri scopi con le rendite derivanti dall'investimento del suo patrimonio immobiliare, con il ricavato delle rette nonché con eventuali contribuzioni deliberate in suo favore dallo Stato, da enti pubblici territoriali e da altri enti pubblici e privati.

Per la regolamentazione delle sue attività e dei rapporti con i vari soggetti terzi, l'Istituto Romano di San Michele si è dotato di specifici regolamenti.