



Istituto Romano di San Michele

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei Servizi della Casa di Riposo

Anno 2022

INDICE

1. Premesse	Pag. 3
2. Finalità della struttura e riferimenti normativi	Pag. 3
3. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	Pag. 3
4. Richiesta della cartella sanitaria	Pag. 4
5. Lista di attesa	Pag. 4
6. Fruizione del Servizio	Pag. 4
7. Pianta Organica della Casa di Riposo	Pag. 5
8. Criteri deontologici a cui gli operatori devono attenersi	Pag. 5
9. Ammontare e modalità di corresponsione delle rette	Pag. 6
10. Descrizione delle prestazioni e dei servizi forniti agli ospiti	Pag. 8
11. Modalità di partecipazione dell'ospite	Pag. 12
12. Visite di familiari e amici	Pag. 13
13. Trattamento dei dati personali	Pag. 14
14. Personale ausiliario privato	Pag. 14
15. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e/o dei soggetti civilmente obbligati	Pag. 14
16. Dove siamo e come raggiungerci	Pag. 16

1. Premesse

Il Piano delle attività che l'ASP "Istituto Romano di San Michele" intende svolgere, si basa sulla possibilità di ampliare la rete dei servizi, prendendosi cura delle persone anziane in un continuo processo di ascolto delle esigenze socio-sanitarie che maturi comprensione e dialogo verso il cittadino e, definisca il passaggio dal fare qualità all'essere qualità attraverso interventi strategici e integrati per una vera medicina di prossimità e inclusiva .

Dalle esperienze pregresse e dai principi generali contenuti nell'art. 1 della legge regionale 2/2019, con il richiamo alla legislazione nazionale e regionale in tema di Sistema integrato di servizi sociali, l'ASP San Michele adegua la propria azione alla riprogettazione del sistema dei servizi alla persona, con particolare riferimento al Piano Sociale Regionale denominato "Prendersi cura, un bene comune" (allegato alla Deliberazione Consiliare 24 gennaio 2019, n. 1).

2. Finalità della struttura e riferimenti normativi

La Casa di Riposo (CdR) dell'Istituto Romano di San Michele è una struttura residenziale socio-assistenziale di 80 posti letto accreditata a tempo indeterminato con D.D.n. QE/1177 del 21/07/2020 visti i requisiti della/del L.R. 41/2003, DGR 1305/2004, DGR 12/2015 e s.m. e i.

In base alla vigente normativa la verifica della permanenza dei requisiti per l'accreditamento è svolta dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute – Direzione Servizi alla Persona – Comune di Roma

La struttura residenziale ha lo scopo di ospitare ed assistere persone anziane di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica, ma di un aiuto parziale non continuo nel compiere le attività della vita quotidiana.

Nella struttura residenziale oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, vengono assicurati interventi culturali e ricreativi (attività di umanizzazione) al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

3. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti

Per essere ammessi in Casa di Riposo occorre presentare apposita domanda redatta sul modulo scaricabile sul sito dell'Istituto Romano di San Michele. La domanda di ammissione pervenuta all'Ufficio Accettazione , (le cui dichiarazioni restano sotto la responsabilità del richiedente - art.76 del DPR n°445/2000 - e custodite dalla normativa sulla privacy – Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.) - viene trasmessa al Medico Geriatra Responsabile della struttura per la visita di idoneità, che sarà finalizzata attraverso una valutazione dell'autosufficienza o parziale autosufficienza e dall'Assistente Sociale e Psicologo per le valutazioni di propria competenza.

Il Medico Responsabile Geriatra potrà chiedere all'anziano al momento della visita di ammissione ulteriore documentazione a completamento o aggiornamento delle informazioni sanitarie.

La mancata o incompleta presentazione dei documenti sanitari o amministrativi sospenderà l'iter di ammissione in Casa di Riposo.

Nel caso di idoneità all'ammissione dell'anziano in Casa di Riposo, il Coordinatore Responsabile prenderà contatti con l'anziano o con i famigliari di riferimento, per definire gli accordi di ingresso in struttura.

La permanenza definitiva dell'ospite è subordinata ad un periodo di inserimento/accoglienza di 30 gg, allo scopo di accertare la sua idoneità psico-fisica alla vita comunitaria e all'organizzazione della struttura.

La stanza (posto letto) viene assegnata dal Coordinatore Responsabile, che ha facoltà di trasferire l'ospite in una stanza diversa, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite .

La dimissione dell'ospite può essere formalizzata dal Medico Responsabile Geriatra nel caso intervengano nuove problematiche sanitarie, tali da rendere incompatibile la permanenza dell'anziano in Casa di Riposo e, comunque, sempre nel rispetto dei tempi dei familiari civilmente obbligati a presentare la domanda per la RSA, o in altra struttura idonea a garantire all'anziano la migliore assistenza specialistica.

Nel caso specifico di ricovero ospedaliero, l'ospite verrà valutato dal Medico Geriatra prima della dimissione dall'ospedale, per verificare l'idoneità al rientro in Casa di Riposo.

In caso di persistenti e reiterate morosità o violazioni gravi delle regole di convivenza, l'ASP San Michele può assumere direttamente determinazioni in merito alle dimissioni dell'anziano.

4. Richiesta della cartella sanitaria

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella sanitaria. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy, così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.

5. Lista di attesa

L'Ufficio Accettazione dell'ASP San Michele predispone una lista di attesa basata sulla data di presentazione della domanda. L'Ufficio Accettazione può derogare dall'ordine di visita per l'ammissione risultante dalla lista di attesa, solo nei casi segnalati dai servizi sociali territoriali attraverso opportuna relazione e su proposta dell'Assistente Sociale e dello Psicologo dell'Istituto.

6. Fruizione del servizio

Le prestazioni socio-assistenziali sono differenziate secondo il grado di maggiore o minore autosufficienza dell'ospite, valutate dall'equipe multidisciplinare geriatrica interna (Medico Responsabile Geriatra, Coordinatore Responsabile, Assistente Sociale, Psicologo, Infermiere, OSS) che indica in particolare gli

obbiettivi da raggiungere come esplicitato nel Piano d'Assistenza Individuale (PAI), ovvero i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi, verificati dalle informazioni provenienti dagli operatori e dai colloqui con i famigliari e/o referenti, in coerenza con le prestazioni offerte dalla tipologia socio-assistenziale nel progetto globale della struttura.

7. Pianta Organica Casa Di Riposo

- Coordinatore Responsabile Sanitario tel. 06.51.858.334
- Medico Geriatra Responsabile –presenza programmata tel. 06.51.858.329
- Istruttore Amministrativo/Ufficio Accettazione tel. 06.51.858.337
- Assistente Sociale- presenza programmata
- Psicologo- presenza programmata tel. 06.51.858.371
- Infermiere - presenza programmata
- Educatore Professionale – presenza programmata
- Fisioterapista-presenza programmata
- OSS – h/24
- Esecutore e Collaboratore amministrativo
- Esecutore addetto al servizio assistenza.

Per qualsiasi informazione si può contattare l'Istituto Romano di San Michele via e-mail al seguente indirizzo: info@irsm.it, oppure telefonare ad uno dei seguenti numeri:

- Centralino 06/518581
- Fax 06/5120986
- Ufficio Accettazione e Informazioni tel. 06/51858202 – 240 - 337

8. Criteri deontologici cui gli operatori dell'assistenza devono attenersi

L'assistenza è il servizio alla persona e alla collettività. Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed educativa.

La responsabilità dell'operatore consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.

Il codice etico guida l'operatore nello sviluppo dell'identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile.

L'operatore assistenziale riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'operatore riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalle cause di malattia.

L'operatore agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso

dell'individuo.

Nell'agire professionalmente, l'operatore si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trova in condizione di disabilità o svantaggio. L'operatore assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti.

L'operatore riconosce che l'integrazione è la migliore possibilità per far fronte ai problemi dell'assistito; riconosce altresì l'importanza di prestare consulenza, ponendo le proprie conoscenze ed abilità a disposizione della comunità.

L'operatore riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritiene di non poter agire con sicurezza.

L'operatore ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza; si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona.

L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona, deve mettere in opera tutti i mezzi per proteggerla.

L'operatore collabora con i colleghi, di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'equipe. Nell'ambito delle proprie conoscenze, esperienze e ruolo professionale, contribuisce allo sviluppo delle competenze assistenziali.

L'operatore tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura. L'operatore ha il dovere di autovalutarsi e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale.

9. Ammontare e modalità di corresponsione delle rette

La retta di ospitalità è differenziata in funzione della condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza della persona, stabilita dal Medico Geriatra Responsabile della struttura dopo la visita di ammissione.

L'ospite o i familiari/referenti, prima della ammissione in Casa di Riposo devono costituire un deposito cauzionale infruttifero pari a n° 2 mensilità intere presso la Tesoreria dell'Ente. Tale deposito verrà restituito in caso di dimissioni o decesso dell'ospite entro il trentesimo giorno della cessazione del rapporto, a mezzo bonifico bancario per l'importo intero se le rette risultano saldate, oppure al netto delle rette ancora dovute.

Gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta di ospitalità e l'obbligo si estende ai familiari civilmente obbligati e a tutti coloro che all'atto della domanda di ammissione abbiano prestato garanzia secondo l'ordine previsto dall'art. 433 del codice civile, per i vincoli di solidarietà familiare derivanti dal rapporto di parentela o di affinità.

Per l'ammontare e le modalità di corresponsione della retta presso l'ufficio accettazione sarà disponibile apposito modulo informativo.

Le rette di ospitalità possono essere riconfermate annualmente o subire un adeguamento stabilito dall'Istituto o potranno essere aggiornate secondo i parametri di legge.

La retta è attualmente determinata:

- **1.239,82 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 in camera singola;
- **1.433,85 euro/mese** per anziani parzialmente autosufficienti in camera doppia.

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 (passaggio dalla condizione di autosufficienza a quella di parziale autosufficienza dell'ospite) stabilita dal Medico Geriatra Responsabile della struttura.

Resta comunque inteso che ogni anno l'ospite viene rivalutato sulle condizioni di autosufficienza

L'ospite ed i familiari civilmente obbligati sono tenuti ad eseguire il pagamento della retta entro il quinto giorno del mese successivo a quello di riferimento direttamente alla Tesoreria dell'Istituto. In caso di mancato pagamento della retta, per oltre due mesi, l'Istituto promuove il licenziamento dell'ospite, fermo restando l'incameramento del deposito cauzionale al netto delle rette ancora dovute e, ogni azione legale per il recupero delle somme oltre il deposito cauzionale, a tutela della parità di trattamento e della possibilità dell'Istituto di adempiere regolarmente ai propri compiti istituzionali.

L'obbligo della corresponsione della retta persiste nei casi di temporanea assenza, anche se, l'ammontare della stessa viene ridotto per tutti gli ospiti ed è determinato 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 indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto di rientro.

L'ospite è dimesso qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo un periodo di assenza dalla Casa di Riposo, entro i termini concordati. Quando l'assenza superi i 4 mesi, si darà comunque atto alle dimissioni, salvo che l'assenza sia dovuta a ricovero ospedaliero, nel qual caso verrà conservato il diritto al posto letto con l'obbligo del pagamento della retta di ospitalità nella misura determinata dalle norme regolamentari.

Le prestazioni comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- servizio ristorazione;
- servizio lavanderia industriale;
- servizio Guardaroba;
- servizio di assistenza tutelare diurna e notturna;
- servizio attività di animazione e ricreative;
- servizio di sanificazione e igienizzazione ambientale (pulizie);
- servizio di camera ardente; in caso di decesso dell'ospite in Casa di Riposo, viene messa a disposizione la camera mortuaria;

- servizio Medico Geriatra Responsabile con presenze programmate;
- servizio di assistenza infermieristica con presenze programmate;
- servizio sociale con presenze programmate;
- servizio di psicologia con presenze programmate;
- servizio riabilitativo con presenza programmate (fisioterapista, educatore professionale);
- assistenza religiosa;
- servizio di manutenzione della struttura residenziale;
- servizio di portineria e vigilanza diurna/notturna.

Le prestazioni non comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- servizio parrucchiere e barbiere;
- servizio di podologo, manicure e pedicure;
- servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti;
- servizio ambulanza ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo;
- servizio impresa pompe funebri;
- servizio lavaggio a secco capi delicati;
- servizio integrazione indumenti occorrenti e sostituzione di quelli inutilizzabili.

È attiva un tipo di polizza assicurativa per la responsabilità civile derivante all'Istituto in relazione allo 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.

10. Descrizione delle prestazioni e dei servizi forniti agli ospiti

La Casa di Riposo dell'ASP 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 centralizzato, pasti serviti in sala con possibilità di personalizzazione nel rispetto di esigenze dietetiche specifiche.

La Residenza in particolare offre:

- Servizio di assistenza medica generica

è garantita dal servizio sanitario nazionale tramite il medico di famiglia con accessi programmati. In caso di assistenza specialistica l'ospite verrà accompagnato dal proprio familiare presso il presidio ospedaliero più vicino.

La Casa di Riposo mette a disposizione degli ospiti la presenza programmata del Medico Geriatra Responsabile della struttura per visite ambulatoriali

- Servizio di assistenza infermieristica

con presenza programmata per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza, quali ad es. il piano personalizzato di assistenza (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 e le medicazioni.

- Servizio di assistenza e tutela socio-assistenziale

l'assistenza viene erogata dagli operatori socio-sanitari (OSS). Gli operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, rifacimento letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento giornaliero dell'igiene dell'unità dell'ospite. 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.

Il personale OSS è organizzato nelle competenze secondo il profilo professionale e su turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenze nell'arco delle 24 ore.

- Servizio sociale

il servizio è affidato all'assistente Sociale con presenze programmate ed ha il compito di supportare gli anziani ed in particolare quelli 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.). L'Assistente sociale contribuisce al piano di assistenza individuale (PAI) e alle attività di umanizzazione.

Il servizio gestisce interventi di natura sociale per contribuire alla soluzione di problemi che nascono con l'ammissione dei nuovi ospiti, responsabilizzando i famigliari e/o referenti e promuovendo il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e nel territorio al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano.

- Servizio di psicologia

il servizio è affidato allo Psicologo con presenze programmate. Le finalità del servizio sono quelle di aiutare l'ospite anziano a rafforzare le proprie capacità relazionali e cognitive. Con il servizio di psicologia è attivo lo sportello di ascolto familiare e lo sportello burn out per il personale di assistenza. Il servizio contribuisce al piano di assistenza individuale (PAI) e alle attività di umanizzazione. Il servizio gestisce interventi di natura psicologica e psicodiagnosi volti a selezionare le domande d'ingresso in CdR e contribuire alla soluzione di problemi che nascono con l'ammissione dei nuovi ospiti, responsabilizzando i famigliari e/o referenti e promuovendo il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e nel territorio al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano.

- Servizio di attività di animazione socio-ricreativa (umanizzazione)

il servizio di animazione gestito dall'assistente sociale con la collaborazione dei familiari, del volontariato, del personale religioso, e delle Associazioni di Volontariato, 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 ,uscite esterne organizzate e progetti di inclusione sociale

- Servizio di igiene e sanificazione degli ambienti di vita (pulizie)
è affidato ad una società in outsourcing.

- Servizio di ristorazione
è affidato ad una società in outsourcing. 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 medica.

La mensa osserva i seguenti orari:

- Colazione ore 8:30;
- Pranzo ore 12:30;
- Cena ore 18:30.

Gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente al personale in servizio le eventuali assenze ai pasti, nonché le assenze dalla struttura residenziale per una o più notti e nei casi di rientro serale dopo le ore 21,00. I pasti possono essere esclusivamente serviti nella propria stanza se l'ospite ha problemi contingenti di salute certificati dal Medico Geriatra Responsabile della struttura.

- Servizio di lavanderia
è affidato ad una società in outsourcing che fornisce la biancheria da letto (piana), il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola - federe-traverse - coperte e copriletto) e il lavaggio industriale degli indumenti personali degli ospiti. Le spese sono a carico dell'Istituto.

Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari devono provvedere direttamente con spese a loro carico p/o una lavanderia non industriale e di propria fiducia.

- Servizio guardaroba
il guardaroba interno, è delegato al ns personale OSS.

Gli ospiti e i loro familiari, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento personale. La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'ospite.

L'Ente non assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia industriale, 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 presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale e per consegnare la corrispondenza in arrivo.

- Servizio di parrucchiere e di barbiere e servizio di podologo, manicure e pedicure.

Le attività vengono svolte da un Professionista esterno e sono 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'Infermiera Professionale di turno. Ogni ospite ha la facoltà di scegliere per la gestione autonoma della somministrazione di farmaci oppure 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 familiari civilmente obbligati. I ticket e le spese farmaceutiche devono essere corrisposti anticipatamente, tramite un fondo - cassa da rendere periodicamente disponibile presso il servizio di assistenza e coordinamento infermieristico; in caso contrario il servizio non si assume nessuna responsabilità per l'acquisto di farmaci e l'ospite e/o i familiari devono occuparsi direttamente dell'acquisto e del pagamento di ogni spesa sanitaria. Per avere i pannolini della ASL è necessario possedere una diagnosi di incontinenza stabilizzata, effettuata da uno specialista del Servizio Sanitario Nazionale. Il familiare civilmente obbligato deve inoltre garantire secondo i bisogni e sotto la propria responsabilità, una integrazione mensile nella fornitura dei pannolini per il proprio congiunto, considerata la quantità contingentata che fornisce la ASL.

- Servizio Autambulanza

il pagamento del servizio della Croce Rossa, ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo è a carico dell'ospite o del familiare 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 con spese a loro carico possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella chiesetta interna.

- Servizio di manutenzione

l'ufficio Tecnico è incaricato dall'Ente di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, 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. I tempi tecnici per gli interventi suindicati sono di esclusiva competenza dell'Ufficio Tecnico-manutentivo.

- Servizio di portineria e vigilanza notturna

Il servizio di portineria della Casa di Riposo è espletato dalle ore 7,00 alle ore 21,00 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.

11. Modalità di partecipazione dell'ospite

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

- due (2) rappresentanti degli ospiti;
- un (1) rappresentante delle famiglie;
- un (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 integrate, finalizzate ad elevare la qualità di vita e le scelte degli ospiti.

Il Comitato di Partecipazione incontra l'Assistente Sociale e lo Psicologo almeno ogni tre mesi. Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi, hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso la modulistica disponibile p/o l'ufficio del coordinatore responsabile sanitario.

Il coordinatore responsabile sanitario assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, l'Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste.

Il Sistema di Valutazione (customer satisfaction), a cura dell'Assistente Sociale e della Psicologa, prevede la somministrazione annuale agli ospiti, familiari e operatori, di un questionario di soddisfazione del Servizio con suggerimenti e proposte.

Il questionario di soddisfazione del servizio analizza:

1. soddisfazione degli utenti;
2. soddisfazione degli operatori;
3. reclami.

Il Sistema di valutazione viene pubblicato dal Coordinatore Responsabile Sanitario, che agisce in piena autonomia e in stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria.

Volontariato

La Casa di Riposo promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi, volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L'attività dei volontari è in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sociosanitario e i programmi e gli orari di presenza sono concordati con l'Assistente Sociale .

Opportunità offerte dalla comunità locale e territoriale

La Casa di riposo riconosce, promuove e sostiene la collaborazione intergenerazionale e la coprogettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.), per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti e la comunità. Inoltre, favorisce ulteriori forme di partecipazione con il territorio, che coinvolgano associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti anziani .

Uscite

La Casa di Riposo rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti compatibili con i ritmi della vita giornaliera, comprese le uscite dalla struttura e il rientro serale entro le ore 21,00, con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Nell'interesse degli anziani che mostrano segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, accertati dal Medico Geriatra Responsabile della struttura e dallo Psicologo attraverso somministrazione di test neuropsicologici, sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dalla struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero da ogni responsabilità dell'ASP per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

12. Visite di familiari e amici

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari e amici possono far visita al proprio caro in orario diurno e anche uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono. La struttura è chiusa, per motivi di sicurezza, durante la notte (dalle ore 21.00 alle ore 8.00). Per il rispetto della privacy degli utenti è necessario che i visitatori escano dalle camere durante gli interventi assistenziali dalle ore 8,00 alle ore 10,30 e dalle ore 14.00 alle ore 16,30 per il riposo quotidiano. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

Durante la pandemia da Covid-19 si è reso necessario rivedere gli orari delle visite. In caso di incremento della situazione epidemiologica, al fine di mantenere la struttura in sicurezza, gli orari delle visite potranno essere rivisti e subire delle restrizioni.

13. Trattamento dati personali

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D.lgs. n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i., la Casa di Riposo adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Nei propri servizi la Casa di Riposo garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori, assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e, assicura, la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro.

14. Personale ausiliario privato (badanti)

La Casa di Riposo accetta all'interno della propria struttura previo colloquio conoscitivo con l'Assistente Sociale e lo Psicologo, la presenza di personale ausiliario privato che presta una serie di attività personalizzate a favore di un singolo ospite. La spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o dei familiari.

La Casa di Riposo non assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dal personale ausiliario che in nessun modo sostituisce il personale di assistenza.

15. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e/o dei soggetti civilmente obbligati

Gli ospiti e i familiari s'impegnano a:

- osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
- osservare il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali e negli ambienti di vita della Casa di Riposo;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovino installate nonché adeguarsi alle disposizioni della Casa di Riposo al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- accompagnare con il proprio mezzo l'ospite anziano presso il presidio ospedaliero per le visite specialistiche;
- comunicare all'Assistente Sociale e allo Psicologo, il nominativo e i recapiti telefonici di una persona o più persone di riferimento dell'ospite per le comunicazioni ed emergenze;

- segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio all'ufficio amministrativo;
- osservare il silenzio nei seguenti orari nei locali comuni dalle 22:00 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.

Agli ospiti e i famigliari è fatto divieto di:

- effettuare la riparazione o la manomissione delle attrezzature e apparecchiature;
- 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, 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;
- 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 oggetti conservati direttamente e personalmente dagli ospiti;
- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, condizionatori o altri oggetti simili.

16. Dove siamo e come raggiungerci



La Casa di Riposo si trova al 2° piano della Palazzina Toti (1° piano RSA) del complesso dell'Istituto Romano di San Michele sito in Piazzale A. Tosti 4, nel quartiere ardeatino, 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 e Via delle sette chiese e con gli autobus 412, 671, 716, e i treni e metro che hanno fermata nelle vicinanze FL1 –FL3 (Treno) e B (Metro)

Copia del presente regolamento dovrà essere data in visione a tutti gli uffici interessati, al personale dipendente, agli ospiti e/o familiari al momento dell'ammissione

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA
CASA DI RIPOSO

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____ (____) il
_____ in qualità di _____ richiedente
l'ammissione in Casa di Riposo del/la sig./sig.ra _____

consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in
materia, ai sensi e per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n.445/2000 DICHIARO SOTTO LA MIA PERSONALE
RESPONSABILITA'

- 1) di aver preso visione e di accettare integralmente il Regolamento e la Carta dei Servizi della Casa di Riposo
dell'Istituto Romano di San Michele
- 2) di possederne una copia cartacea e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenute nei suddetti
documenti.

Data _____

Timbro e Firma