

2020

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO



Istituto Romano di
San Michele

IRSM

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Premesse	pag. 3
La Carta dei Servizi della Casa di Riposo	pag. 5
Finalità della struttura	pag. 5
Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	pag. 5
Lista di attesa	pag. 6
Fruizione del servizio	pag. 6
Organigramma del personale	pag. 7
Chi siamo	pag. 8
Criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi	pag. 8
Ammontare e modalità di corresponsione delle rette	pag. 9
Descrizione delle prestazioni e servizi forniti agli ospiti	pag. 11
Modalità di partecipazione dell'ospite	pag. 14
Volontariato	pag. 15
Opportunità offerte dalla comunità locale e territoriale	pag. 15
Uscite	pag. 16
Visite di familiari	pag. 16
Trattamento dati personali	pag. 16
Personale ausiliario privato(badanti)	pag. 16
Doveri degli ospiti e dei loro famigliari e/o i soggetti civilmente obbligati	pag. 17
Dove siamo e come raggiungerci	pag. 18
Modulo di accettazione della Carta dei Servizi della Casa di Riposo	pag. 19

Premesse

L'Istituto Romano San Michele ha lo scopo di ricoverare, mantenere ed assistere persone anziane d'ambo i sessi di età superiore ai 65 anni che versano in condizione di particolare stato di bisogno, da valutarsi volta per volta. Nei limiti delle proprie capacità finanziarie e, previa autorizzazione della Giunta Regionale del Lazio, l'Istituto può attivare anche altre forme di assistenza.

Le due strutture residenziali dell'Ente accolgono fino a 120 anziani, organizzati in due nuclei di 20 persone per la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) mantenimento basso R3, per un totale di 40 anziani non autosufficienti, e 80 anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti per la Casa di Riposo (CdR), che non necessitano quest'ultimi di assistenza sanitaria e presenza infermieristica continua, quanto piuttosto di un aiuto nel compiere le attività di vita quotidiana.

La promulgazione della Legge Regionale n. 2 del 22 febbraio 2019, che detta le disposizioni generali di trasformazione delle IPAB in ASP, non ha colto l'Istituto San Michele impreparato. Anzi.

Nell'anno 2018, anche attraverso il confronto con le organizzazioni sindacali di livello regionale ed aziendale, si sono gettate le basi per giungere, ad inizio 2019, coincidente con la nomina del nuovo Commissario Straordinario, all'applicazione di un accordo, promosso dal management dell'Istituto, che di fatto ha anticipato lo spirito d'innovazione, proprio delle ASP.

La trasformazione da IPAB in ASP consente all'Istituto di inserire, nella propria pluriennale esperienza, un altro fondamentale tassello verso un nuovo modello di assistenza integrata, efficace ed appropriato per la presa in carico di persone con bisogni socio - assistenziali e sanitari complessi. Per questo occorre, con la necessaria serenità, accettare ed applicare i principi e le logiche aziendali richieste alle ASP dalle modifiche legislative e dall'evoluzione dell'ambiente di riferimento, affiancando al riconoscimento formale di "nuovo soggetto", la diffusione di responsabilità e di potere direzionale.

E' emersa, pertanto, la necessità di ridefinire il modello di *governance* in grado di contemperare interessi diversi, ovvero di fornire risposte compatibili ad attese differenti.

Oltre alla complessità organizzativa l'ASP San Michele è attrezzata per affrontare quella strategica, necessaria per poter efficacemente gestire la molteplicità dei beni e dei servizi offerti per una data area territoriale (Regione e Roma Capitale, in particolare), in funzione dei bisogni espressi dai cittadini e/o dalla pubblica amministrazione che li rappresenta.

L'accorpamento di funzioni, ruoli, personale e visione strategica, nell'Area della Assistenza (Casa di Riposo, Residenza Sanitaria Assistenziale, nuovi progetti per Servizi alla Persona) è stato il primo passo, compiuto e verificato nelle sue positività, nella strada che le neonate ASP dovranno percorrere, a tal riguardo si richiama l'accordo concernente la riorganizzazione dell'Area Assistenza recepito con il Decreto n. 157/2018 di "Presa d'atto dell'Accordo sottoscritto in data 5/9 ottobre 2018 tra le delegazioni sindacali di parte pubblica e di parte sindacale in merito all'unificazione contrattuale del personale addetto all'assistenza nella Casa di Riposo ed RSA dell'Ente".

In pratica si è dato corpo alla teoria innovativa propria della normativa delle istituende ASP in riferimento alla necessità di apportare un significativo cambiamento dello status – quo proprio delle IPAB, cercando ed applicando avanzate formule per la gestione dei servizi, focalizzate sulla personalizzazione delle prestazioni e sull'integrazione dei servizi anche in presenza di prestazioni

differenziate.

Il processo di razionalizzazione programmato dall'Ente e che ha ricevuto l'approvazione delle OO.SS. (come si evince dall'accordo che le parti hanno sottoscritto a larga maggioranza in data 5 e 9 ottobre 2018), ha garantito una forte sinergia tra le unità lavorative (OSS e Infermieri) delle due strutture residenziali e ha consentito di ottimizzare la spesa complessiva del personale, ripartendo il numero di unità in base all'effettivo assorbimento di risorse nell'assistenza diretta e indiretta. Inoltre, potrà essere attuato un percorso di collaborazione tra soggetti erogatori di servizi abitativi e sociosanitari per offrire una "presa in carico" globale e multidimensionale della persona, secondo i diversi livelli di autonomia, garantendo spazi dell'abitare idonei alle caratteristiche fisiche e sociali e prevenire un precoce decadimento senile, e in tale ottica è stata adeguata l'organizzazione degli OSS e Infermieri delle due strutture residenziali attraverso un'unica dotazione organica viste le logiche di funzionamento interne e visti gli elementi di interconnessione nelle prestazioni assistenziali.

Tale flessibilità gestionale, nell'ambito sopra individuato risponde sicuramente ai criteri di efficacia, efficienza ed economicità, oltre che rispondere ad una non più procrastinabile esigenza di miglioramento dei servizi offerti ai nostri anziani.

L'IPAB S. Michele, con tali presupposti, sviluppa una politica sistemica di servizi tendenzialmente finalizzata a rafforzare la rete di risposte ai bisogni di socialità, di assistenza e di emarginazione, in riferimento, non secondario, all'attività sottostante il piano regolatore sociale di Roma Capitale e la rete di solidarietà dell'VIII Municipio, tendenzialmente finalizzata alla ricerca di strutture che ampliano l'offerta di Welfare sociale, rivisto alla luce della riforma di settore prevista dalla legge delega 328/2000 - che ha riconosciuto il ruolo istituzionale delle IPAB nell'ambito del c.d. "terzo settore", quali parti costitutive della rete regionale dei servizi sociali - e del successivo decreto attuativo n. 207/2001.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo è l'atto con il quale l'Istituto Romano di San Michele rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni, le finalità della struttura, la metodologia operativa e gestionale, l'organizzazione operativa e gestionale, il tipo di prestazioni offerte conformi alla tipologia socio-assistenziale, le modalità di coordinamento con la rete dei servizi del territorio e ogni altro elemento che precisi le caratteristiche della struttura in relazione alla tipologia e al servizio svolto.

La Carta dei servizi della Casa di Riposo si ispira ai seguenti principi:

- centralità della persona accolta, garantendo rispetto della dignità e offerta di risposte individualizzate;
- professionalità del proprio personale, come sintesi di competenze tecnico-professionali e di cura delle relazioni umane;
- eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento nei confronti degli utenti;
- solidarietà, come vicinanza a tutti coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili;
- riservatezza dei dati personali, custoditi e gestiti nel rispetto delle norme;
- trasparenza, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- partecipazione degli ospiti con le realtà organizzate del territorio, del mondo del volontariato e dell'Associazionismo

Finalità della struttura

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale che 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. La Casa di Riposo può accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, che versino in condizioni di particolare stato di bisogno, previa valutazione del servizio sociale dell'Istituto.

La Casa di Riposo promuove le attività sociali, culturali, di intrattenimento e svago più idonee ad assicurare la partecipazione attiva degli anziani

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 dal Regolamento Generale per la protezione dei dati – UE 2016/679) - viene trasmessa al Medico Geriatra per la visita di idoneità che sarà espressa attraverso una valutazione dell'autosufficienza o parziale autosufficienza e all'Assistente Sociale per le necessarie informazioni sociali che vengono condivise per specifiche finalità.

Il Medico 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, l'Assistente Sociale prende contatto con l'anziano stesso o con il familiare di riferimento per definire gli accordi per l'ingresso in struttura. 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

La stanza (posto letto) viene assegnata dalla Direzione Assistenza, 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 medesimo.

La dimissione dell'ospite può essere formalizzata dal Medico geriatra nel caso intervengono 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'Istituto può assumere direttamente determinazioni in merito alle dimissioni dell'anziano.

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 caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza sotto i 4 mesi verrà conservato il diritto al posto letto con l'obbligo del pagamento della retta di ospitalità nei seguenti termini:

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

Lista di attesa

L'Ufficio Accettazione dell'Istituto predispone una lista di attesa basata sulla 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 sulla base di opportuna relazione e su proposta dell'Assistente Sociale dell'istituto.

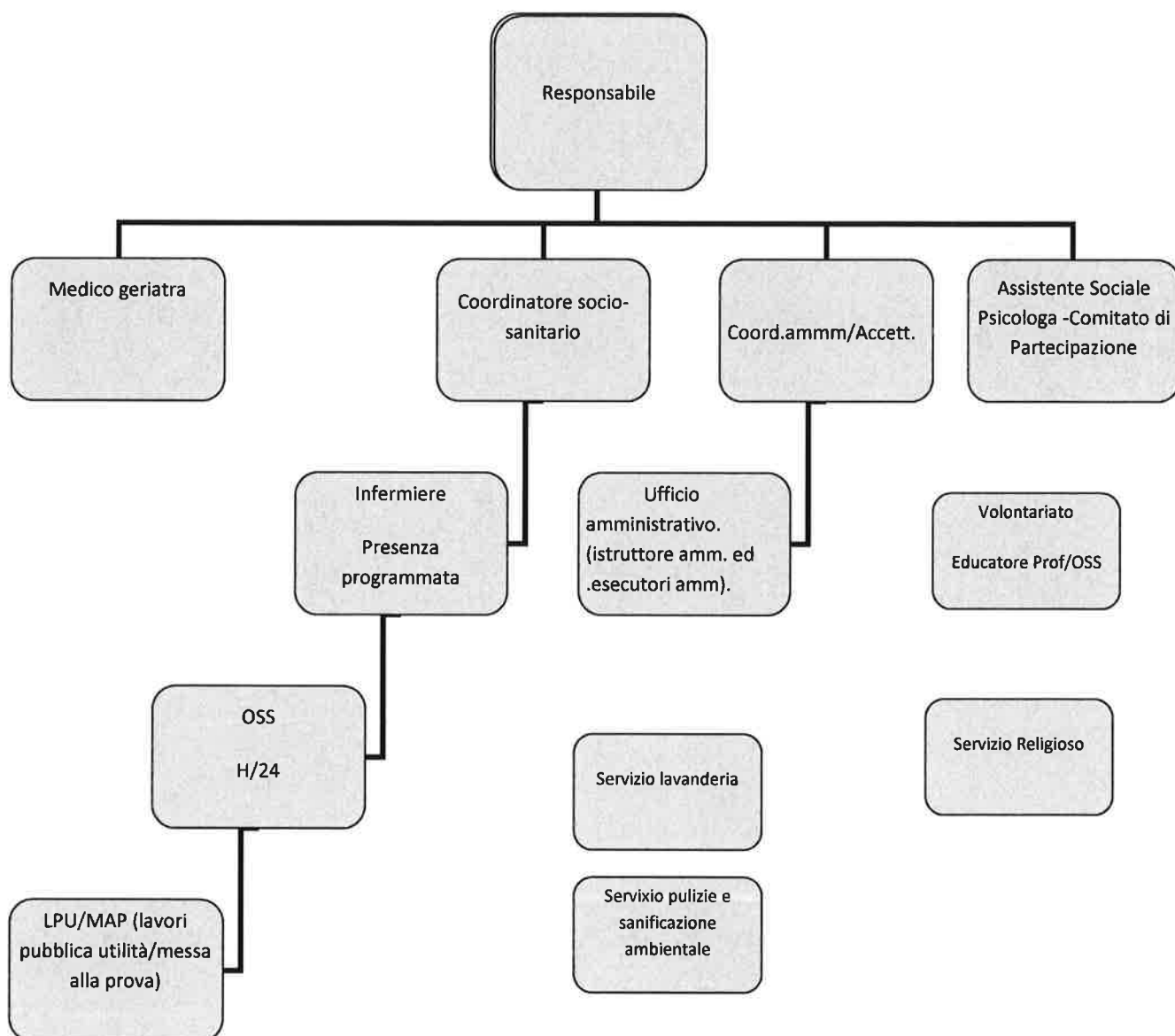
Fruizione del servizio

Le prestazioni socio-assistenziali sono differenziate secondo il grado di maggiore o minore autosufficienza dell'ospite, valutata dall'unità valutativa geriatrica interna (Medico Geriatra,

Assistente Sociale, Infermiere, OSS) che indica in particolare gli obiettivi da raggiungere come esplicitato nel Piano d'Assistenza Individuale (PAI) 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.

Organigramma del personale

In attuazione dell'accordo concernente la riorganizzazione dell'Area Assistenza recepito con il Decreto n. 157/2018 di "Presenza d'atto dell'Accordo sottoscritto in data 5/9 ottobre 2018 tra le delegazioni sindacali di parte pubblica e di parte sindacale in merito all'unificazione contrattuale del personale addetto all'assistenza nella Casa di Riposo ed RSA dell'Ente", si evidenzia di seguito l'organigramma e in allegato la relativa dotazione organica (All. 1).



Chi siamo:

Direttore Assistenza – responsabile : Dr. Carlo Fiore (0651858334, c.fiore@irsm.it)

Medico Responsabile: Dr. Silvia Capasso (0651858329, s.capasso@irsm.it)

Coordinatore Socio-sanitario: D.ssa Cinzia Navarra (0651858371 c.navarra@irsm.it)

Coordinatore Amministrativo/Accettazione: sig. Marco Milani (0651858324 – m.milani@irsm.it)

Assistente sociale: D.ssa Maria Pia Teodonio (0651858371, mp.teodonio@irsm.it)

Psicologa: D.ssa Emanuela Menichetti (0651858371, e.menichetti@irsm.it)

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 06/51858253
- Fax: 06/5120986
- Ufficio Accettazione e Informazioni:
- Tel: 06/51858324 e mail m.milani@irsm.it

L'Ente stipula una polizza assicurativa “Responsabilità civile terzi e prestatori di lavoro” a copertura dei rischi da infortunio o danni subiti dagli utenti e dal personale. (vedi polizza in allegato (Allegato 2)).

Criteri deontologici cui gli operatori 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.

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 ritenga di non poter agire con sicurezza.

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, e 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.

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 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.

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 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:

- **1.239,82,00euro/mese** per anziani autosufficienti in camera singola;
- **956,52,00euro/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 della struttura.

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. Qualora la retta non venisse corrisposta, l'Ente 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.

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 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 civilmente obbligati, l'Istituto può decidere di intervenire con un'eventuale integrazione economica a carattere sussidiario e/o residuale.

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.

- Medico Geriatra
- Servizio di assistenza infermieristica con presenze programmate
- Servizio sociale con presenze programmate
- Servizio di psicologia con presenze programmate
- Assistenza religiosa
- Servizio di manutenzione
- Servizio di portineria e vigilanza 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 la sostituzione di quelli inutilizzabili

E' attiva una polizza assicurativa per la responsabilità civile derivante all'Ente 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.

Descrizione delle 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 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 di un medico geriatra per visite ambulatoriali su richiesta degli ospiti, eventuali interventi di emergenza e redazione del PAI (piano di assistenza individuale). Il servizio è finalizzato al miglioramento della qualità della vita degli anziani ospiti

- *Servizio di assistenza infermieristica*

con presenza programmata per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza, quali il piano personalizzato di assistenza, 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. Il servizio è considerato un servizio per il miglioramento della qualità della vita degli anziani ospiti

- *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 partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento, questo per permettere di erogare prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

Il personale OSS è organizzato nelle competenze secondo il mansionario 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 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 socio-ricreative.

Il servizio gestisce interventi di natura sociale volti alla soluzione di problemi che nascono con l'ingresso 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 alla Psicologa con presenze programmate. Le finalità del servizio sono quelle di aiutare l'ospite anziano a rafforzare le capacità relazionali e cognitive a favore degli anziani. Con il servizio di psicologia è attivo lo sportello di ascolto familiare e lo sportello burn out del personale di assistenza. Il costo del servizio è a carico dell'Istituto

- *Servizio di attività di animazione socio-ricreativa*

il servizio di animazione con la collaborazione dell'educatore professionale, dei famigliari, 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 e uscite esterne organizzate.

- *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

- *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.

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 famigliari, 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 si 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 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 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 diretto di ogni spesa sanitaria.

Per avere i pannoloni 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, una integrazione mensile nella fornitura dei pannoloni 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 dell'Istituto 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.

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 la Psicologa 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 amministrativo.

Il coordinatore amministrativo 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) prevede a cura dell'Assistente Sociale e della Psicologa, 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 amministrativo, che agisce in piena autonomia e in stretta collaborazione con la Direzione dell'assistenza.

Volontariato

La Casa di Riposo, essendo parte integrante dell'Istituto Romano di San Michele, 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

L'Istituto promuove e sostiene la collaborazione 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 dei propri servizi e la comunità. Inoltre, favorisce ulteriori forme di partecipazione della comunità, 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, compresa la loro uscita 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 inizino a mostrare segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, accertati dal Medico Geriatra, sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dall'area della struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

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 10,00 e dalle ore 14.00 alle ore 16,00 per il riposo quotidiano. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

Trattamento dati personali

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, 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.

Personale ausiliario privato (badanti)

La Casa di Riposo accetta all'interno della propria struttura 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, fermo restando l'obbligo di produrre alla Direzione la relativa documentazione.

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

Doveri degli ospiti e dei loro famigliari e/o i soggetti civilmente obbligati

Gli ospiti e i familiari si 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, 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.

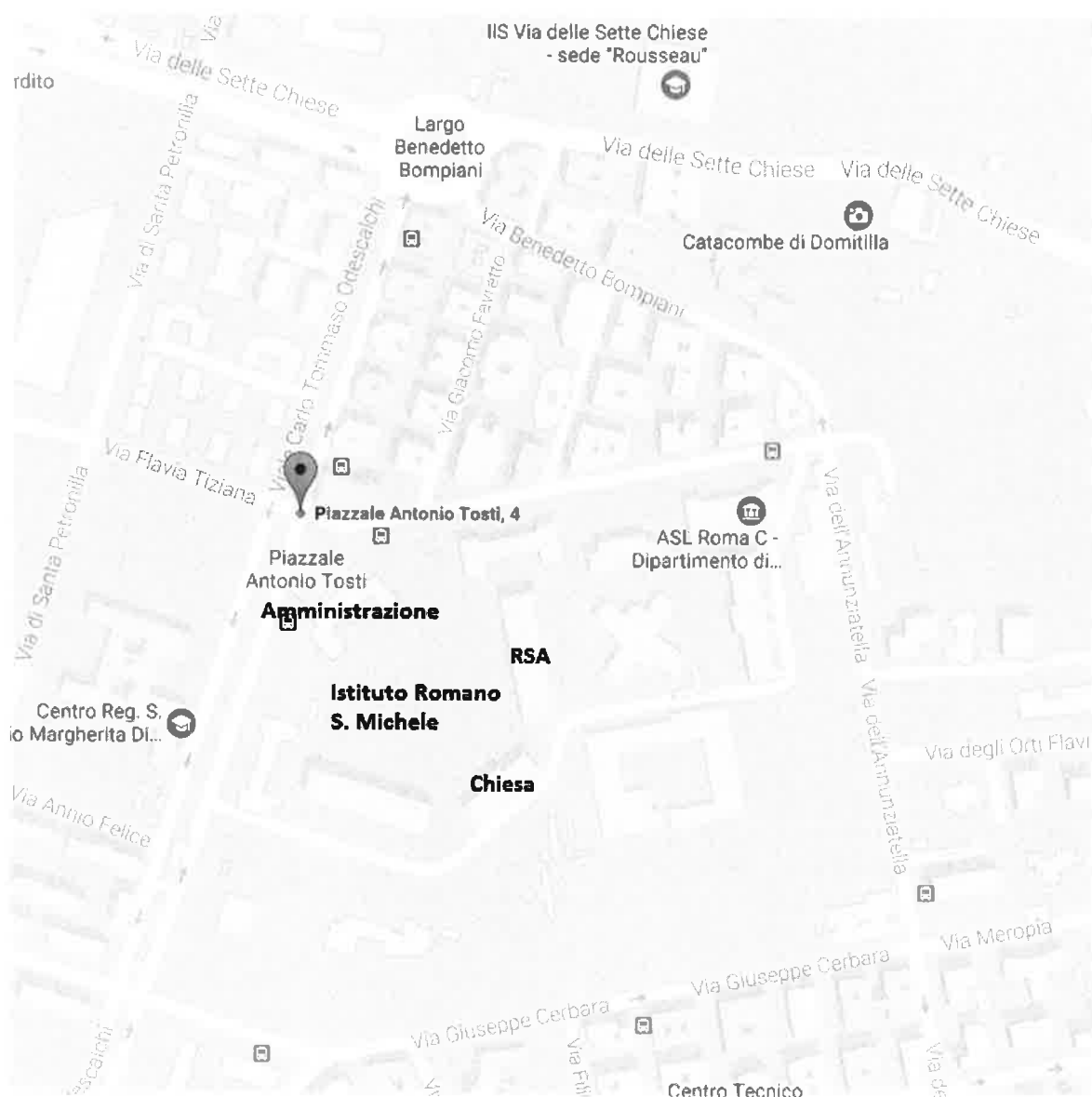
Agli ospiti e i famigliari è fatto divieto di:

- 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.

Dove siamo e come raggiungerci

La Casa di Riposo si trova al 2 piano della Palazzina Toti 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 della presente Carta dei Servizi dovrà essere data in visione a tutti gli uffici interessati, agli ospiti e/o familiari al momento dell'ammissione.

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE 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 sig.-----
----- 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 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 contenuti nei suddetti documenti

Data _____ Timbro e Firma