

ISTITUTO SORELLE DELLA  
MISERICORDIA  
CASA DI RIPOSO  
"SACRO CUORE"  
Roma

**CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E  
REGOLAMENTO INTERNO**



Mod 7\_ CS/R  
ed. 2  
rev.0  
del 01.02.2017

*Istituto Sorelle della Misericordia*

**CASA DI RIPOSO**

**"SACRO CUORE"**

***-Roma-***



**Carta dei servizi sociali e  
Regolamento Interno  
REV. 0 del 01 Febbraio 2017**

<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b> </p>
---	---	--

## **Indice**

- 1.0 Introduzione**
- 1.1. *La Carta della qualità dei servizi*
- 1.2 *Principi Fondamentali della Carta*
- 2.0 La Struttura**
- 2.1 *Brevi cenni storici della via dei Fondatori e carisma*
- 2.2 *Origini ed evoluzioni della Casa*
- 2.3 *Normativa di riferimento*
- 3.0 La Casa**
- 3.1 *La struttura*
- 3.2 *Le stanze*
- 3.3 *Le aree comuni*
- 3.4 *Servizi generali per l'intera struttura*
- 4.0 Le Risorse**
- 4.1 *L'organigramma*
- 4.2 *Criteri deontologici*
- 4.3 I Servizi**
- 4.3.1 *I servizi generali*
- 4.3.2 *Servizio di accoglienza e amministrazione*
- 4.3.3 *Servizio di ristorazione*
- 4.3.4 *servizio di lavanderia, stireria, guardaroba*
- 4.3.5 *Servizio di pulizie*
- 4.3.6 Servizi all'ospite**
- 4.3.6.1 *Servizio Socio Assistenziale*
- 4.3.6.2 *Servizio infermieristico*
- 4.3.6.3 *Servizio ricreativo*
- 4.4 Cura della persona**
- 4.4.1 *Assistenza Spirituale*
- 4.4.2 *Funzioni Religiose*
- 5.0 Ospitalità**
- 5.1. *Il ruolo della famiglia*
- 5.2 *Chi può essere accolto*
- 5.3 *L'accoglienza di un nuovo ospite*
- 5.4 *La retta*
- 5.5 *Servizi inclusi ed esclusi dalla retta*
- 5.6 *Assicurazione*
- 5.7 *Diritti degli ospiti*
- 5.8 *Strumenti di comunicazione con gli ospiti e loro famiglia*
- 6.0 Ubicazione**
- 6.1 *Come raggiungerci*
- 7.0 La carta dei diritti degli anziani**
- 7.1 *Cos'è la Carta dei Diritti*

<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</p>
--	---	---

- 7.2 *I diritti dell'anziano*
- 8.0 *Regolamento interno***
- 8.1 *Ospitalità*
- 8.2 *Finalità e caratteristiche della Casa*
- 8.3 *Responsabile della Casa*
- 8.4 *Lista d'attesa*
- 8.5 *Modalità di Ammissione*
- 8.6 *Assegnazione dell'alloggio*
- 8.7 *Condizioni di ospitalità*
- 8.8 *Vita comunitaria*
- 8.9 *Utilizzo delle aree comuni e dei locali*
- 8.10 *Regole per la vita comunitaria*
- 8.11 *Diritto d'assemblea*
- 8.12 *Rapporti con il territorio*
- 8.13 *Le Risorse*
- 8.14 *Trasparenza*
- 8.15 *Gestione delle emergenze*
- 8.16 *Conservazione del posto*
- 8.17 *Modalità dimissione*
- 8.18 *Esonero Responsabilità*
- 8.19 *Responsabilità per le cose portate nelle stanze*
- 8.20 *Accettazione*
- 8.21 *Elezione di domicilio*
- 8.22 *Foro competente*
- 9.0 *Distribuzione e validità***

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

### ***1.1. La carta della qualità dei servizi***

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità di espletamento e sulla qualità della forma assistenziale.

La Casa di Riposo ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori religiosi e gli obiettivi che sono costantemente alla base della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'utente anziano e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

Con ciò ci auguriamo che venga apprezzata come strumento di controllo e verifica al fine di garantire, nel presente e nel futuro, la collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema e l'orientamento per una migliore qualità assistenziale.

In armonia con quanto disposto dalla normativa nazionale, gli utenti anziani del sistema socio-assistenziale-sanitario regionale hanno diritto ( art.5 della L.R. 38/1996):

- a) ad essere compiutamente informati sulla disponibilità delle prestazioni assistenziali, sui requisiti per l'accesso, sulle condizioni e sui criteri di priorità, sulle procedure e sulle modalità di erogazione, sulle possibilità della scelta;
- b) ad esprimere il consenso sul tipo di prestazione ed in particolare sulle proposte di ricovero in strutture residenziali, salvo i casi previsti dalla legge;
- c) alla riservatezza ed al segreto professionale da parte degli operatori;
- d) a partecipare alla scelta delle prestazioni pubbliche o convenzionate, compatibilmente con le disponibilità esistenti nell'ambito territoriale determinato per ciascun servizio socio-assistenziale.

#### **L'informazione**

Il cittadino Anziano deve essere informato in modo esauriente sui rapporti con la Pubblica Amministrazione, sui servizi e sulle prestazioni rese dalla stessa; in questa ottica essa rappresenta lo strumento primario per l'esercizio dei propri diritti.

Gli interventi di informazione riguardano (art.19 della L.R. 38/1996):

- a) attività diretta a fornire al singolo cittadino informazioni e consulenza per la conoscenza delle prestazioni e dei servizi sociali e sanitari nonché degli altri servizi nei quali si esplica la vita sociale organizzata, anche al fine di consentire una corretta utilizzazione;
- b) attività di informazione rivolta alla collettività o mirata a gruppi omogenei per interessi per la conoscenza del territorio in termini di servizi e risorse disponibili.

#### **Riservatezza e autodeterminazione**

I servizi sociali e sanitari devono garantire (art.2 della L.R. 38/96):

- a) la riservatezza sulle informazioni che riguardano gli utenti;
- b) l'uguaglianza di trattamento parità di bisogno;
- c) la libertà di scelta tra le prestazioni erogabili.

Gli operatori sociali e sanitari, nel proporre gli interventi, devono accertarsi che gli stessi siano condivisi dall'Anziano, che ha diritto ad esprimere la propria volontà; Egli, inoltre, ha diritto alla tutela della sua vita privata, sia con riferimento alle funzioni vitali che alla vita di relazione.

<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</p>
--	---	---

## ***1.2 Principi fondamentali della "Carta"***

### *Eguaglianza e Imparzialità*

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i nostri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

### *Chiarezza e Trasparenza*

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla Casa di Riposo e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

### *Partecipazione*

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

### *Efficienza ed Efficacia*

Tutti i componenti della Casa di Riposo si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendoci delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

### *Continuità e Sicurezza del servizio*

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare.

Lo svolgimento dei servizi essenziali viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

### *Cortesia*

Il personale religioso e laico della Casa di Riposo è tenuto ad un comportamento garbato e premuroso nei confronti di tutti gli ospiti.

### *Riservatezza*

Il personale operante nella Struttura ha il dovere di tenere segreti aspetti, comportamenti, atti relativi alla sfera della personalità dell'ospite.

## **2.0 LA STRUTTURA**

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

**2.1 Brevi cenni storici della vita dei Fondatori e il carisma** A questo punto è opportuno un cenno ai Fondatori della Congregazione "Sorelle della Misericordia" : Carlo Steeb di origine tedesca e di religione luterana. Nato a Tubinga (n. 1773) e approdato a Verona per motivi commerciali, fattosi cattolico incontrò Vincenza M. Poloni (n. 1802), veronese, appartenente alla media borghesia. Entrambi si dedicarono alla carità verso le persone bisognose sulla linea inaugurata dalla Fratellanza veronese.

Il carisma della misericordia li aveva plasmati. Loro stessi sono stati protagonisti, nell'ottocento veronese nell'ambito della misericordia. La loro opera caritativa si esprimeva cristianamente, con rispetto e in modo promovente. La beata Vincenza nell'ambito degli anziani poveri e bisognosi e nell'educazione delle bambine abbandonate; il beato Carlo per 18 lunghi anni nel Lazzaretto fra i soldati malati delle guerre napoleoniche, negli ospedali, nei campi di battaglia, nonché nell'ambito educativo per educare le nuove generazioni alla vicinanza benevola e fattiva di chi soffre. Il medesimo carisma, lasciato in eredità da don Carlo Steeb e da madre Vincenza M. Poloni alle loro figlie è ancora vivo e anima l'impegno delle sorelle della misericordia che, in modi diversi, prestano il loro servizio alle ospiti con competenza, sensibilità e affetto. Insieme al personale laico intendono offrire anche, per quanto è possibile, un supporto sul piano fisico, psicologico, socio-relazionale e religioso, per favorire e migliorare le condizioni di benessere della persona stessa.

## **2.2 Origine e evoluzione storica della Casa di Riposo "Sacro cuore"**

L'Istituto Sorelle della Misericordia, seguendo l'ispirazione dei Fondatori, i beati: Carlo Steeb e Vincenza M. Poloni, fin dal lontano 1936 ha gestito la Casa di Riposo "Sacro Cuore". All'inizio erano presenti 40 signore anziane autosufficienti, contente di trovare un clima familiare e sereno, che riparava il dolore del distacco dalla propria casa.

Dopo una accurata ristrutturazione fatta con moderni criteri e in base alla normativa dell'antincendio e delle barriere architettoniche, secondo la legge 41/3 della Regione Lazio, la Casa di Riposo "Sacro Cuore" ha ottenuto nel 1995 l'autorizzazione ad accogliere 39 signore anziane autosufficienti e di offrire loro un servizio idoneo e di qualità.

Oggi le signore ospiti provengono in gran parte dal quartiere Prenestino e dalle sue vicinanze, alcune da altri quartieri di Roma. Sono persone anziane in condizione di autosufficienza e di parziale autosufficienza, appartenenti a qualsiasi ceto sociale. In questa zona non esistono strutture per anziani autosufficienti e neppure case di riposo per anziani non autosufficienti. Attualmente la maggioranza delle richieste quotidiane è per persone non autosufficienti che non siamo, purtroppo, in grado di accogliere.

La Mission della Casa di Riposo si fonda sui seguenti principi:

- *vicinanza, sensibilità, calore umano e assistenza premurosa e competente verso ogni Ospite:* è questa la mission che informa, motiva e ispira l'opera della Casa di Riposo secondo il carisma di misericordia che plasmò la vita dei beati Carlo Steeb e Madre Vincenza Maria Poloni e li spinse ad onorare Nostro Signore Gesù Cristo, servendolo corporalmente e spiritualmente nella persona dei poveri (cf. Cost. 4).

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

A tal fine vengono garantiti i livelli di assistenza in linea con gli standard previsti attraverso prestazioni socio-assistenziali, infermieristiche e sanitarie, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, un accurato comfort alberghiero e una particolare attenzione all'umanizzazione delle relazioni nella consapevolezza che la persona umana, qualsiasi siano le sue condizioni psico-fisiche, ha una dignità indiscutibile, riflesso dell'immagine di Dio da cui proviene e a cui è destinata.

La struttura è dotata di:

stanze singole con servizi,  
stanze per persone con handicap con servizio igienico adeguato,  
cucinette in ogni piano,  
un bagno assistito per piano,  
una piccola palestra,  
alcune sale di ritrovo, un salone polivalente ,  
la sala da pranzo in comune.

La lavanderia (comprendente il cambio biancheria da letto e da bagno) è gestita da un servizio esternalizzato come richiesto dall'ufficio d'igiene, anche la cucina e il servizio di pulizie sono appaltati.

### 2.3 *Normativa di riferimento*

La Casa di Riposo, con l'adozione della presente *Carta dei Servizi Sociali*, ha adempiuto alla Normativa Regionale e Nazionale in materia di riordino dei servizi socio-assistenziali, seguendo le linee guida espresse nei seguenti riferimenti legislativi:

- ✚ Legge 8 novembre 2000, n. 328: "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*"
- ✚ Legge n° 41 del 2003: "*Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali*"
- ✚ Regolamento regionale 18 gennaio 2005, n. 2: "*Regolamento di attuazione dell'articolo 2 della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41. Modalità e procedure per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio assistenziali.*"
- ✚ **Deliberazione 24 marzo 2015 Nr. 126, pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione Lazio Nr. 27 del 02/04/2015 – supplemento nr. 1, recante ad oggetto: "Modifiche alla DGR 1305/2004: Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003".** Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011.
- ✚ DGR n. 274 del 09.06.2015: *Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio assistenziali.* Modifiche alle deliberazioni n. 125 e n. 126 del 24 marzo 2015 e alle deliberazioni n. 1304 e n. 1305 del 23 dicembre 2004



<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

- ✚ DGR 17/2011: *“Requisiti in deroga ai requisiti integrativi previsti dalla DGR 1305/2004, Sezione III - Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, ai sensi dell'articolo 14, comma 4 della L.R. 41/2003.”*
- ✚ DGR 424/2001: *“Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni. Linee guida*
- ✚ Regolamento Regionale n° 2 del 26 gennaio 2007: *“Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, lettera b, della legge regionale del 03 marzo 2003, n. 4;*
- ✚ Decreto legislativo 8 giugno 2001, n.231, *Responsabilità amministrativa delle società e degli enti*
- ✚ Regolamento Interno alla Struttura
- ✚ D. Lgs 196 del 2003 e s.m.i.: *“Trattamento dei dati personali”*
- ✚ Legge n. 123 del 03 agosto 2007: *“Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro”*
- ✚ D.Lgs 81/08 del 09 aprile 2008 e s.m.i.: *“Attuazione dell'Articolo 1 della legge 03.08.07 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro”*
- ✚ D.Lgs 106/09 del 03 agosto 2009: *“Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs 81/08, in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro”*

### **3.0 LA CASA**

#### **3.1 La struttura**

La Casa di Riposo *“Sacro Cuore”*, ispirata al carisma dei Beati Carlo Steeb e Madre Vincenza Maria Poloni, è stata costruita nel 1935 ed è diventata Casa di Riposo nel 1936.

E' una struttura di accoglienza, di ispirazione cristiana, che offre accoglienza e ospitalità a signore anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

La Casa, suddivisa in più piani collegati tra loro oltre che da un corpo scala anche da ascensori di cui uno dei quali accessibile ai diversamente abili, dispone di un ampio spazio esterno che permette alle signore di trascorrere gran parte della giornata all'aria aperta nel confortevole giardino ben curato.

Inoltre, all'interno della Casa di Riposo vi è una Cappella in quanto uno degli obiettivi primari delle sorelle dalla Misericordia è quello di fornire un sostegno spirituale all'ospite nei vari momenti della sua permanenza in struttura attraverso la celebrazione delle funzioni liturgiche e momenti celebrativi devozionali quali la recita del S. Rosario o con incontri di formazione secondo il tempo liturgico; inoltre la Santa Messa è celebrata tutti i giorni, sia festivi che feriali.

#### **3.2 Le stanze**

La Casa di Riposo *“Sacro Cuore”* offre ai suoi Ospiti l'alloggio in stanze dotate di bagno privato, per un totale di 39 posti letto. In tutte le stanze è installato un campanello di chiamata su ogni posto letto, impianto per le prese di corrente e per la televisione, presa telefonica, punti luce per l'illuminazione diffusa dell'ambiente, e un punto luce notturna, riscaldamento centralizzato.

Ogni stanza è composta da:



<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

- ✚ *Letto*, posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio e accesso anche da parte di Ospiti su sedia a rotelle;
- ✚ *Armadio* per gli effetti personali;
- ✚ *Comodino* personale;
- ✚ *Cassettiera*;
- ✚ *Poltrona*;
- ✚ *Tavolo scrivitorio e sedia personale*.

Tutte le stanze sono arredate con gusto; estremamente calorose e confortevoli.

Il materiale, la struttura, le dimensioni degli arredi sono tali da consentire una comoda e sicura fruibilità in considerazione della tipologia dell'utenza ospitata; inoltre contribuiscono a rendere l'ambiente sicuro, confortevole e familiare, garantendo buone condizioni di vivibilità ed un'agevole manutenzione igienica.

L'Ospite ha la possibilità di abbellire la propria stanza con suppellettili propri, con i quali può arredare i salottini interni e le stanze, così da aumentare la familiarità degli ambienti e sentirsi a proprio agio senza però poter portare mobili di proprietà.

La struttura è accessibile ai diversamente abili grazie all'eliminazione di tutte le barriere architettoniche ed alla presenza di stanze appositamente adibite.

### **3.3 Le aree comuni**

Gli Ospiti che scelgono di soggiornare nella struttura possono intrattenersi ed incontrarsi nei locali ad uso comune che la struttura mette a loro disposizione ai fini dell'aggregazione e della socializzazione tra i residenti.

Le aree comuni comprendono:

- ✚ *Ingresso – portineria*: spazio dedicato all'accoglienza degli Ospiti ed alle attività di portineria/centralino;
- ✚ *Sale polivalenti*: locali ubicati al piano seminterrato e al terzo piano della struttura e utilizzati per le conferenze e lo svolgimento di attività socio-educative quali:
  - Lettura libri e quotidiani;
  - Cineforum;
  - Ascolto di musica;
  - Disegni e lavoretti svolti in occasioni particolari;
  - Tombole.
- ✚ *Sala ristorante*, ubicata al piano terra, arredata con tavoli a 4 posti, molto ampia, spaziosa e luminosa, grazie alle numerose finestre disposte lungo la parete principale. Nella sala è esposto il menù giornaliero suddiviso in menù invernale ed estivo
- ✚ *Angolo Bar*, dedicato ad un distributore automatico di bevande calde ubicato al seminterrato
- ✚ *Ambulatorio infermieristico*, ubicato al secondo piano, destinato alle visite mediche, ben aerato ed illuminato ed attrezzato con:
  - Armadio farmaceutico con chiusura di sicurezza, destinato a contenere i medicinali personalizzati (singoli contenitori identificati con nome e cognome dell'ospite) e altri farmaci di pronto intervento;
  - Frigorifero per la conservazione di medicinali a temperature controllate

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

- Borsone con i presidi da utilizzare in caso di pronto soccorso
- Scrivania
- Schedario per le cartelle socio sanitarie degli Ospiti
- Lettino da visita
- Bilancia pesa persona
- Lavandino con acqua calda e fredda

✚ *Cappella Interna*

✚ *Palestra: dotata di cyclette*

✚ *Ampio giardino esterno*

### **3.4 Servizi generali per l'intera Struttura**

I locali destinati ai servizi generali offerti dalla Casa sono:

✚ *Cucina e dispensa*

La cucina si trova al piano seminterrato e prevede la zona preparazione, la zona cottura, la zona di lavaggio e l'office per la distribuzione. Tutte le attività e le lavorazioni di preparazione e somministrazione dei pasti e delle bevande vengono effettuate in outsourcing nel pieno rispetto delle norme previste in materia igienico sanitaria (rif. Regolamento comunitario del "PACCHETTO IGIENE" – Reg. 852/2004/CE sull'igiene dei prodotti alimentari; D.Lgs 06 Novembre 2007, nr. 193 – "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore).

In cucina viene esposta la tabella dietetica.

✚ *Lavanderia - Guardaroba*

Il locale dedicato alla lavanderia solo per il tovagliato si trova al seminterrato; per la biancheria personale l'Ospite deve provvedere in proprio o attraverso i propri congiunti; Per la biancheria piana il servizio è affidato ad una Ditta esterna.

✚ *Spogliatoi per il personale con relativi servizi igienici*

È presente uno spogliatoio al seminterrato.

Su ogni piano della Struttura è presente un servizio attrezzato per la non autosufficienza e/o per Ospiti con difficoltà di movimento, quindi dimensionato in modo da permettere l'accesso a persona su sedia a ruote e, in corrispondenza dei sanitari sono disposti dei maniglioni a muro e montanti verticali per facilitare i movimenti dell'Ospite.

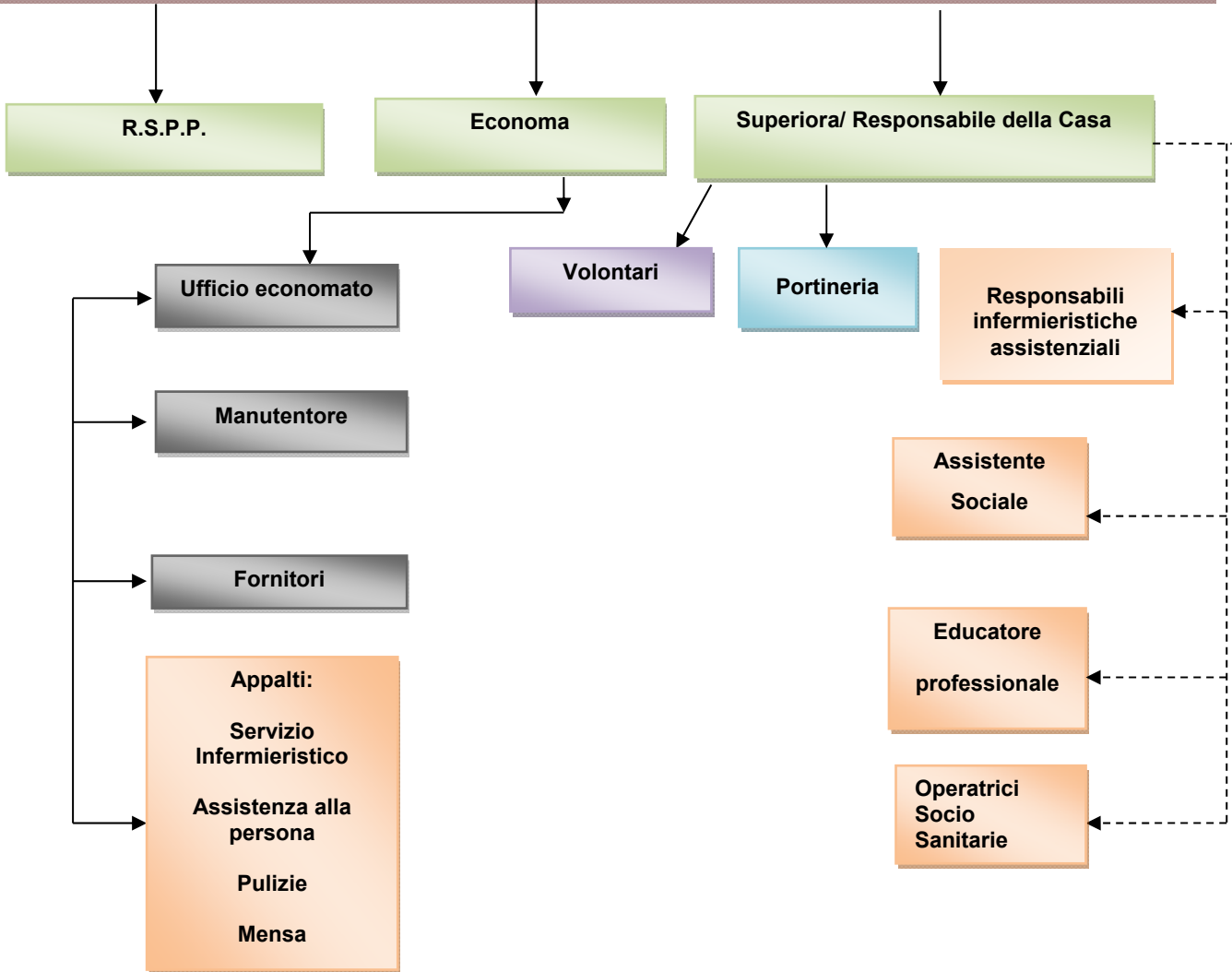
## **4.0 LE RISORSE**

### **4.1 Organigramma**

ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA "CASA DI RIPOSO "	<b>ORGANIGRAMMA</b>	Ed. 1 rev.1 del 01.02.2017
--	---------------------	-------------------------------

**Istituto Sorelle della Misericordia**

**LEGALE RAPPRESENTANTE**



<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 1 rev.0 del 29.09.16</p>
--	---	---

#### 4.2 Criteri deontologici

Le Suore delle Sorelle della Misericordia fondano il proprio lavoro basandosi sulla moralità e sul carisma religioso, adempiendo e rispettando specifici criteri deontologici.

L'intera organizzazione della Casa di Riposo è molto attento ai bisogni e alle esigenze dei singoli ospiti e delle loro famiglie.

Tutte le risorse svolgono, infatti, il proprio operato con calma e serenità, superando le rare tensioni quotidiane attraverso il dialogo, attraverso la reciproca fiducia e nella salvaguardia dell'interesse comune.

Ciascuna risorsa ha e svolge un proprio compito disponendo dell'autonomia che lo richiede e assegnando un'importanza particolare al lavoro di equipe, con la convinzione di tutti che, collaborando insieme, si possa crescere e fare sempre meglio.

In particolare tutti gli operatori hanno il dovere di adempiere e rispettare determinati principi fondamentali:

- Proteggere i diritti di tutti gli Ospiti e salvaguardare i loro interessi;
- Impostare rapporti cordiali con tutti i residenti e il personale;
- Rispettare la vita privata di ogni Ospite;
- Salvaguardare il benessere psicofisico di ognuno;
- Rispettare ogni Ospite in eguale maniera, senza alcuna discriminazione;
- Promuovere l'iniziativa degli Ospiti;
- Promuovere la riservatezza;
- Dialogare in modo trasparente e comprensibile;
- Adempiere ai propri impegni
- Garantire un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante
- Garantire la continuità dei rapporti familiari, cercando di coinvolgere costantemente le famiglie degli Ospiti
- Promuovere legami affettivi vecchi e nuovi

Ogni Ospite ha quindi il diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza. L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di riposo si basa su criteri di obiettività e di imparzialità, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, disponibilità economiche e opinioni politiche.

Gli operatori presenti presso la Casa di riposo si impegnano a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Eventuali disservizi verranno tempestivamente valutati ed affrontati al fine di contenere i disagi degli Ospiti e dei loro familiari.

Il personale operante in Struttura è facilmente identificabile dall'anziano ospite, mediante l'utilizzo di tesserini di riconoscimento, riportanti: nome e ruolo/responsabilità di ogni figura.

La Struttura inoltre garantisce l'"onorabilità" della Responsabile e degli operatori e, per quest'ultimi, anche il possesso dell'idoneità psico fisica per la mansione da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

La Struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento, anche mediante l'adozione e la consegna agli Ospiti della presente *Carta dei Servizi Sociali e Regolamento Interno*, con allegata la *Carta dei diritti della persona anziana* e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

Per avere un buon rapporto con l'Ospite, l'informazione deve essere data in termini chiari da personale competente, gentile, disponibile e paziente.

<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</p>
--	---	---

## 4.3 I SERVIZI

### 4.3.1 Servizi generali

I servizi che la Casa di Riposo offre ai suoi Ospiti sono finalizzati a rendere migliore e più confortevole il loro periodo di permanenza presso la struttura.

Nel dettaglio i servizi generali che la Casa offre agli Ospiti sono:

- Servizio Accoglienza
- Servizio di Ristorazione
- Servizio di Pulizia
- Servizio socio-assistenziale
- Cura della persona
- Servizio infermieristico
- Assistenza Spirituale
- Servizi ricreativi

La Responsabile della Casa ha la responsabilità sia della struttura che dei servizi prestati coadiuvata dall'assistente sociale, dall'educatore professionale e dall'infermiere professionale. In particolare è responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività e prestazioni che si svolgono all'interno della struttura, nonché del loro coordinamento, interfacciandosi con i referenti presenti presso la Struttura ed effettuando verifiche e controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati dalle leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali. Assicura una presenza per un tempo adeguato alle necessità della struttura e in rapporto alla tipologia di ospiti; garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi, per le finalità di carattere socio-assistenziale.

### 4.3.2 Servizio di accoglienza e amministrazione

Il servizio di Accoglienza, sia per potenziali Ospiti che per i visitatori, è attivo tutti i giorni, dalle ore 08:00 alle ore 17:00.

Per richiedere informazioni, è preferibile comunque, contattare prima la Struttura per fissare un appuntamento con la Responsabile della Casa o con l'Economa.

Le visite di familiari e delle risorse locali disponibili (ecclesiali e civili, istituzionali, sociali), sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 08:00 alle ore 21:00. Le visite fuori orario devono essere autorizzate dalla Responsabile della Casa.

Per gli aspetti amministrativi, dal lunedì al venerdì, si effettuano i seguenti orari: la mattina dalle ore 08:00 alle ore 12:00, il pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

### 4.3.3 Servizio di ristorazione

La Casa di Riposo offre a tutti gli Ospiti il servizio Ristorazione attraverso una ditta appaltatrice del servizio.

I pasti vengono serviti in un' ampia sala ristorante, localizzata al piano terra, arredate con 14 tavoli, ben areata ed illuminata, accogliente e confortevole.

La Colazione viene servita tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 9:00.

Il Pranzo viene servito alle ore 12:00 alle ore 12,40 e la cena dalle ore 19:00 alle ore 19,30.

Gli orari sopra indicati possono subire delle variazioni che saranno tempestivamente comunicati agli Ospiti mediante affissione in bacheca.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in camera solo nei casi di indisposizione temporanea (ad es. malattie influenzali) o in altri casi espressamente autorizzati dalla Responsabile della Casa.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

L'ospite deve comunicare per iscritto al Responsabile della Casa l'esistenza di eventuali allergie o altre patologie verso determinati alimenti attraverso un certificato medico.

La struttura garantisce agli Ospiti la genuinità e la salubrità dei cibi che somministra, avendo aderito alla normativa vigente in materia di igiene dei prodotti alimentari, con l'adozione di un sistema di autocontrollo documentato nel manuale HACCP.

Il menù viene elaborato da un nutrizionista, sono previsti menù personalizzati in caso di esigenze specifiche dell'ospite.

Settimanalmente il menù viene esposto nella bacheca della sala da pranzo e può essere modificato, solo per motivi di salute, previa comunicazione alla Direzione.

Durante i pasti, il personale è pronto ad aiutare e ad assistere, in caso l'ospite abbia necessità.

Gli ingredienti scelti per la preparazione dei pasti sono sempre freschi e genuini, in grado di soddisfare gusti diversi ed esigenze nutrizionali. Gli stessi tengono conto delle specialità stagionali.

#### **4.3.4 Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba**

Dopo aver svolto le pulizie delle stanze, il personale provvede a verificare lo stato della biancheria da letto e da bagno e a sostituirla con la periodicità di seguito riportata e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Relativamente al servizio di lavanderia e stireria, la Casa di Riposo effettua settimanalmente il ritiro e cambio della biancheria da bagno (asciugamani e salviette) e ogni 15 giorni della biancheria da letto (lenzuola e federe).

Per la biancheria personale, gli Ospiti dovranno provvedervi personalmente.

#### **4.3.5 Servizio di pulizia**

Le risorse appaltate e impiegate nella struttura provvedono, durante la settimana, alla salubrità degli ambienti, garantendo una pulizia accurata della Casa e di tutte le stanze.

Tutti i prodotti utilizzati sono conformi alle normative igieniche e rispettano l'ambiente.

La Casa assicura all'Ospite

- ✚ Pulizia giornaliera delle aree comuni
- ✚ Pulizia giornaliera dei servizi igienici
- ✚ Pulizia giornaliera delle stanze

L'Ospite dovrà farsi trovare in camera nell'orario stabilito per le pulizie o, in caso contrario, dovrà lasciare le chiavi della stanza a disposizione del personale addetto alle pulizie.

#### **4.3.6 SERVIZI ALL'OSPITE**

##### **4.3.6.1 Servizio Socio-Assistenziale**

Il servizio socio assistenziale è un servizio che la Casa di Riposo espleta al fine di migliorare la relazione affettiva degli Ospiti che risiedono nella Casa e di programmare interventi mirati a garantire il benessere degli anziani valorizzando le loro capacità e risorse, in collaborazione con tutto il personale della struttura, con particolare riferimento alle figure dell'Assistente sociale e degli Educatori.

La figura dell'*Assistente Sociale* svolge il suo ruolo, all'interno della Struttura, per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- ✚ contrastare, per quanto possibile, la velocità dell'invecchiamento dello stato di salute psico-fisico dell'Ospite;

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

- ✚ impedire l'emarginazione e l'isolamento e favorire il mantenimento delle relazioni interpersonali;
- ✚ fare in modo che l'anziano acquisti fiducia in se stesso, scopra nuovi interessi e si senta orgoglioso di appartenere alla comunità;
- ✚ fare in modo che l'anziano non si senta solo e nemmeno abbandonato

Tale figura professionale cura inoltre i rapporti con la famiglia di origine e con l'ambiente di provenienza dell'Ospite al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano, collabora e favorisce l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

È inoltre presente la figura dell'*Educatore professionale* che offre le seguenti prestazioni:

- ✚ Colloqui di gruppo per creare relazioni tra gli Ospiti
- ✚ Attività di stimolazione della memoria
- ✚ Attività di stimolazione sensoriale (laboratori manuali e creativi)
- ✚ Attività grafico – pittoriche
- ✚ Attività culturali
- ✚ Giochi

Il servizio di animazione è attivo due volte alla settimana, con attività pomeridiane.

Tutte le attività sopra richiamate sono finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli Ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'Assistente Sociale.

La presenza dell'Assistente Sociale e degli Educatori professionali è programmata per due volte al mese, ad eccezione delle suore che sono presenti quotidianamente, avendo residenza nella Struttura.

#### **4.3.6.2. Servizio Infermieristico**

La Casa di Riposo garantisce agli Ospiti l'assistenza medica con la collaborazione di un medico di base (l'ospite può comunque mantenere il proprio medico curante). Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli Ospiti.

La presenza del personale medico è su chiamata.

L'assistenza sanitaria è assicurata dal medico di base e in caso di emergenza dal pronto soccorso sanitario locale e di servizi di assistenza privata.

All'Ospite è garantita l'assistenza infermieristica affidata in appalto.

L'infermiera somministra la terapia e, al bisogno, effettua il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, temperatura, ecc.).

Oltre al medico ed all'infermiera, è presente in Struttura la figura dell'Operatore Socio Sanitario che svolge principalmente l'attività di assistenza all'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto di tipo domestico: di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero.

Inoltre l'Operatore Socio Sanitario, sotto la diretta responsabilità dell'Infermiera, può somministrare farmaci in via orale e rilevare parametri vitali.

#### **4.3.6.3 Servizio ricreativo**

La Casa di Riposo offre ai suoi Ospiti il servizio di Animazione. L'organizzazione predispone ed organizza nel corso del mese diversi eventi ed appuntamenti ricreativi al fine di promuovere lo svago, la socializzazione tra i residenti ed il recupero delle potenzialità.

Si tratta di momenti di aggregazione particolari per favorire il divertimento, richiamando valori quali l'amicizia e il senso del gruppo al fine di promuovere l'integrazione tra gli Ospiti.

Le attività organizzate comprendono: incontri culturali, attività ludiche, attività di gruppo, attività grafiche.



<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

In particolare, annualmente viene redatto un Progetto di Animazione, con la programmazione di massima degli eventi e degli incontri previsti, con riferimento a:

- ✚ **Laboratorio musicale;**
- ✚ **Laboratori-liturgico spirituali:** trattasi di animazione spirituale con appuntamenti liturgici ed incontri settimanali di preghiera;
- ✚ **Organizzazione di feste:** di compleanno, ricorrenze religiose e civili; a sorpresa, a tema;
- ✚ **Laboratorio ludico-ricreativo:** giochi enigmistici, indovinelli e paroliere;
- ✚ **Cineforum:** proiezione di film preceduta da una breve presentazione e/o di documentari;
- ✚ **Letture di quotidiani:**

Tutti gli Ospiti e loro parenti possono partecipare attivamente al Progetto di Animazione, sia nell'organizzazione delle attività stesse, sia proponendo nuovi incontri ed eventi da introdurre nel programma.

#### **4.4 CURA DELLA PERSONA**

L'obiettivo di tale servizio è la cura della persona al fine di migliorare la percezione del proprio corpo.

E' possibile previo accordo / richiesta alla responsabile della Casa prenotare il servizio di:

- ✚ Parrucchiera
- ✚ Podologo – Pedicure - manicure

Tali servizi sono a carico dell'Ospite e fuori dalla retta ed effettuati da personale esterno.

##### **4.4.1 Assistenza Spirituale**

Seguendo lo stile dei loro fondatori, le Suore si preoccupano della cura spirituale degli Ospiti, aperte al colloquio anche con i loro familiari, promuovendo attività di culto della vita cristiana e celebrazioni liturgiche nel corso dell'anno, con particolare attenzione al culto dell'Eucaristia. L'Ospite presente in casa viene lasciato libero di partecipare.

##### **4.4.2 Funzioni Religiose**

Gli Ospiti possono partecipare nella Cappella interna alla Celebrazione Eucaristica nei seguenti orari:

- ✚ Giorni feriali;
- ✚ Giorni festivi;

È sempre possibile partecipare alla preghiera comunitaria delle Suore ogni giorno nei seguenti orari:

- ✓ Lodi mattutine;
- ✓ Adorazione;
- ✓ Vespri;

Secondo gli orari esposti in bacheca;

## **5.0 OSPITALITÀ**

### **5.1 Il ruolo della Famiglia**

La famiglia di ciascun Ospite riveste un ruolo fondamentale per l'intera organizzazione della Casa di Riposo.

La Responsabile della Casa è infatti molto attenta a rendere partecipi della vita che l'Ospite svolge all'interno della Casa i familiari più stretti, mettendoli a conoscenza delle diverse iniziative e

<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b> </p>
---	---	--

proponendosi affinché l'anziano che soggiorni nella struttura non risulti "parcheggiato" ma membro attivo di una comunità dove il nucleo familiare riveste un'importanza assoluta.

La presenza e la partecipazione dei familiari è quindi espressamente richiesta.

### **5.2 Chi può essere accolto**

La Casa di Riposo accoglie donne anziane, autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, in età pensionabile, per le quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza e che soddisfino i requisiti richiesti dalla specifica sezione del Regolamento Interno.

### **5.3 L'accoglienza di un nuovo Ospite**

Per essere ammesso nella Casa di Riposo, l'Ospite deve formulare domanda di ammissione compilando il modulo di richiesta Ospitalità presentando accompagnato da uno o più familiari per un colloquio informativo e per visitare la struttura.

L'Ospite prima dell'accoglienza nella struttura deve produrre un certificato compilato dal medico curante che attesti lo stato di autosufficienza o parziale autosufficienza ed eventuali referti attestanti l'esenzione da malattie infettive, diffuse e da turbe mentali che ne impediscano una sana vita relazionale.

La Direzione della Casa esaminerà la domanda e contatterà la persona interessata a prendere visione della stanza che le verrebbe assegnata.

L'Ospite deve inoltre accettare ed attenersi rigorosamente alle Regole per la vita comunitaria, di seguito descritte, nella sezione del Regolamento Interno e firmare la presente Carta dei Servizi Sociali e dei diritti della persona anziana, Regolamento Interno.

### **5.4 La retta**

Il pagamento della retta dà diritto a godere di ogni servizio predisposto dalla Casa di Riposo.

Qualora l'ospite si assenti temporaneamente, ha diritto ad una riduzione della retta secondo le modalità stabilite nella convenzione.

### **5.5 Servizi inclusi e esclusi dalla retta**

Nella retta che l'Ospite corrisponde alla Casa è **compreso** l'alloggio, la colazione, il pranzo, la cena, la pulizia delle stanze e delle aree comuni, il cambio della biancheria da letto e da bagno, l'uso dei locali comuni, le attività ricreative, l'assistenza socio assistenziale e infermieristica.

L'ospite può usufruire del servizio in camera solamente nel caso in cui l'impossibilità momentanea a scendere in sala ristorante sia stata accertata dalla Responsabile della Casa.

I servizi **esclusi** dalla retta sono:

- ✚ Servizio di parrucchiera, podologo, fisioterapista, pedicure, manicure, etc.
- ✚ Servizio di lavanderia biancheria personale
- ✚ Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici
- ✚ Medicinali e sussidi sanitari
- ✚ Trasporto ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico – riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi
- ✚ Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari
- ✚ Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali
- ✚ Spese funerarie in caso di decesso dell'Ospite.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

### **5.6 Assicurazione**

La Casa di Riposo ha stipulato con una primaria agenzia nazionale un piano di assicurazione a copertura dei danni relativi alla struttura e un'assicurazione civile a copertura dei rischi e degli infortuni da danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale e da eventuali volontari che collaborano con l'organizzazione.

### **5.7 Diritti degli Ospiti**

La Casa assicura all'Ospite il seguente trattamento:

- ✚ Uso delle stanze con i relativi servizi
- ✚ Colazione, pranzo, cena con acqua e vino compresi
- ✚ Uso dei locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d'uso
- ✚ Pulizia delle stanze
- ✚ Pulizia delle aree comuni
- ✚ Cambio, lavaggio e stireria biancheria da letto e da bagno
- ✚ Utilizzo del giardino esterno
- ✚ Uso della palestra e delle attrezzature
- ✚ Uso della Cappella interna

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente nel pieno rispetto del suo indirizzo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà di azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

L'ospite può dedicarsi ad attività occupazionali sia all'interno che all'esterno della Casa.

L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno; potrà occuparsi di attività ricreative, culturali e occupazionali scelte autonomamente purché compatibili con i principi e gli orari espressi nel Regolamento Interno.

L'Ospite potrà, sotto la propria responsabilità, uscire e rientrare liberamente, rispettando gli orari dei pasti (ore 12:00 e ore 19:00) e della chiusura serale, prevista per le ore 21:00. Eventuali variazioni di orari saranno concordati con la Responsabile della Casa.

### **5.8 Strumenti di comunicazione con gli Ospiti e loro famiglie**

La Responsabile della Casa comunica con gli Ospiti e le loro famiglie mediante:

- ✚ Avvisi in bacheca
- ✚ Riunioni
- ✚ Comunicazioni scritte
- ✚ Opuscoli informativi
- ✚ Regolamento Interno
- ✚ Sito web

Per la Casa di Riposo il coinvolgimento e la partecipazione dell'Ospite ha un ruolo fondamentale nelle prestazioni dei propri processi e servizi.

A tal proposito, la Responsabile della Struttura organizza periodicamente degli incontri/dibattiti per stimolare l'Ospite a formulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento del servizio offerto e, in generale delle diverse attività all'interno della Casa.

Di norma tali incontri hanno luogo presso la Sala Comune, che ben si presta a riunioni sia del personale che degli Ospiti.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

Inoltre, per monitorare la soddisfazione dell'utente, l'Organizzazione utilizza diversi strumenti e parametri di riferimento, quali:

- ✓ Reclami
- ✓ Questionari di soddisfazione

I risultati emersi dal monitoraggio di tali informazioni saranno analizzati dalla Responsabile della Casa, in collaborazione con l'equipe di lavoro e presentati in occasione di specifici incontri annuali con gli Ospiti e le loro famiglie.

## **6.0 UBICAZIONE**

### **6.1 Come raggiungerci**

Il centro di Roma è vicinissimo, ma la Casa di Riposo è protetta da traffico, rumori e confusione: un giardino esterno con alberi e fiori accoglie l'ospite immergendolo in un'atmosfera tranquilla e silenziosa.

La Casa di Riposo è a Roma, in via Alberto da Giussano, 89.

In autobus o a piedi si possono raggiungere importanti luoghi storici, monumenti e uffici pubblici. Ecco nel dettaglio i riferimenti più importanti:

#### **La città**

Adiacente alla struttura c'è la fermata degli autobus, che raggiungono le più importanti zone del centro: Piazza di Spagna, Piazza Venezia, Piazza Navona, Corso Vittorio Emanuele II, Largo Argentina.

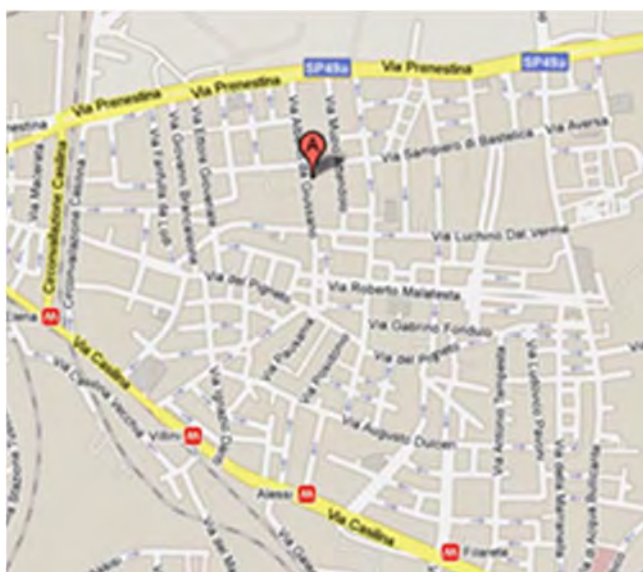
#### **Come raggiungerci:**

Casa Di Riposo

via Alberto da Giussano, n° 89

Bus n° 81 - tram: n° 5, 14, 19.

Treno Stazione Termini e Stazione Tiburtina



<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

## **7.0 LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

### **7.1 Cos'è la Carta dei diritti degli anziani**

La Carta dei diritti degli anziani è un documento che raccoglie una serie di riflessioni e di considerazioni sul ruolo dell'anziano nella società, sul suo diritto di mantenere buone condizioni di salute, di partecipare attivamente alla vita sociale, di svolgere attività creative, anche trasferendo le esperienze acquisite nello svolgimento della propria professione.

In questo senso, infatti, le persone anziane rappresentano una risorsa, un patrimonio di inestimabile valore perché in esse s'identifica la memoria storica e culturale di una popolazione.

Per effetto della vigente normativa, i soggetti erogatori di servizi pubblici devono produrre proprie "carte dei servizi" per mettere in grado il cittadino di essere informato in modo esauriente sulle prestazioni e sui i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.

In particolare la Carta dei servizi sociali e sanitari rappresenta uno strumento che consente di :

- sviluppare la qualità dei servizi;
- assicurare la trasparenza nei rapporti con i cittadini utenti;
- misurare alcuni fenomeni rilevanti e fissare standard di qualità;
- aumentare la partecipazione dei cittadini attraverso la pubblicazione degli standard e il coinvolgimento degli operatori (conferenza dei servizi).

La Carta dei servizi rappresenta, altresì, una garanzia di tutela dei diritti degli utenti, in particolare di quelli anziani.

### **7.2 Diritti dell'anziano**

#### **Art. 1**

L'Anziano costituisce una indispensabile risorsa per la crescita e lo sviluppo sociale.

E' interesse generale recuperare il tempo dell'anzianità attiva come tempo utile per la società e realizzare l'inclusione dell'Anziano nell'agire sociale.

#### **Art. 2**

L'Anziano ha diritto ad accedere alla qualità totale del vivere umano.

Lo Stato, le Regioni, gli Enti locali hanno l'obbligo di rimuovere gli ostacoli concreti di ordine culturale, economico, strutturale e materiale che, impedendo di fatto all'Anziano il pieno accesso agli strumenti di mantenimento di ottimali condizioni personali di autosufficienza, ne pregiudicano l'attiva partecipazione alla vita sociale.

#### **Art. 3**

All'Anziano deve essere garantito il concreto godimento dei beni culturali ed il mantenimento del prestigio sociale. Egli, peraltro, ha diritto ad accedere alle biblioteche, ai concerti, ai musei, a spettacoli di ogni genere, a manifestazioni culturali e ricreative.

#### **Art. 4**

All'Anziano deve essere garantito l'esercizio della comunicazione sociale. Pertanto egli ha diritto a disporre degli strumenti che rimuovano gli ostacoli alla vita di relazione, ad effettuare viaggi, a partecipare ad incontri e a trasmissioni radiotelevisive, ad iscriversi ad associazioni.

<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO SORELLE DELLA  MISERICORDIA  CASA DI RIPOSO  “SACRO CUORE”  Roma</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E  REGOLAMENTO INTERNO</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Mod 7_ CS/R  ed. 2  rev.0  del 01.02.2017</b> </p>
---	--	---

**Art. 5**

L’Anziano ha diritto a vivere in famiglia con onore e rispetto ovvero in ambienti accoglienti e ben organizzati; a vestire con decoro, al nutrimento personalizzato, alla cura della salute ed alla prevenzione mirata, ad usufruire dei servizi in ogni campo, senza limitazioni.

**Art. 6**

All’Anziano deve essere garantita dignità e piena soddisfazione delle esigenze fondamentali della vita. Egli, pertanto, ha diritto a percepire un reddito che gli consenta la prosecuzione di una vita sociale integrata nel proprio contesto.

**Art. 7**

All’Anziano deve essere garantita la possibilità di continuare volontariamente ad espletare la professionalità acquisita. Pertanto egli ha diritto ad esercitare le sue capacità, anche se residue, all’interno della Comunità in cui risiede, nelle Amministrazioni Pubbliche, nelle istituzioni private, nel volontariato.

**Art. 8**

L’Anziano ha diritto ad usufruire di un sistema integrato di servizi socio-assistenziali e sanitari, che assicuri una risposta unitaria alle esigenze della persona.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

## **8.0    *REGOLAMENTO INTERNO***

### ***Art.8.1: Ospitalità***

La Casa di Riposo può accogliere persone anziane (donne), autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, per le quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

Le persone da accogliere devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- ✚ redditi propri o forniti da altri attraverso atti di impegno formale, sufficienti a garantire il pagamento della retta per l'ospitalità nella misura prevista dalle disposizioni interne alla Casa;
- ✚ autosufficienza o parziale non autosufficienza ed esenzione da forme morbose e malattie infettive, attestate da idonea certificazione medica.

La Responsabile della Casa si riserva la facoltà di verificare l'esistenza dei requisiti di autosufficienza o parziale non autosufficienza richiesti per l'ammissione nella Casa, nonché il permanere dei requisiti suddetti, mediante visite mediche da parte di sanitari di fiducia.

A tal fine, la Responsabile della Casa potrà richiedere ai soggetti interessati di sottoporsi ad accertamenti diagnostici e a visite mediche con oneri a carico dell'interessato.

In caso di rifiuto da parte dell'interessato a sottoporsi ad accertamenti o visite mediche richieste, la Responsabile della Casa avrà facoltà di determinare la cessazione dell'ospitalità presso la Struttura.

### ***Art. 8.2: Finalità e caratteristiche della Casa***

La Casa di Riposo è una struttura a carattere residenziale, di ispirazione cristiana, con finalità assistenziali dove, oltre a prestazioni di carattere ricettivo, vengono assicurati interventi di carattere ricreativo e socio-assistenziale.

Infatti la solidarietà, la vicinanza, la sensibilità e la competenza delle sorelle e degli operatori ai vari livelli, intendono offrire ad ogni persona anziana accolta, un supporto sul piano fisico, psicologico, socio-relazionale e religioso, per favorire e migliorare le condizioni di benessere della persona stessa.

A tal fine la Casa di Riposo dispone di personale professionalmente qualificato, di ambienti idonei e attrezzature adeguate affinché la persona possa vivere i suoi giorni nella serenità e nella pace con fiducia che scaturisce dalla certezza di sentirsi accolta, assistita e rispettata con competenza e amore.

### ***Art. 8.3: Responsabile della Casa di Riposo***

La Responsabile della Casa, o altra persona da lei delegata, ha il compito di sovrintendere, coordinare e dirigere l'organizzazione delle attività di ospitalità. Sono compiti della Responsabile:

- ✚ svolgere le funzioni di raccordo con i Servizi Integrati di Assistenza Sociale, le organizzazioni del Terzo Settore, i Servizi Socio-Sanitari
- ✚ autorizzare le ammissioni, le dimissioni degli Ospiti dalla Struttura e, comunque, determinare nei casi previsti dal presente Regolamento la cessazione della ospitalità presso la Casa
- ✚ controllare il regolare espletamento dei servizi che vengono effettuati all'interno della struttura
- ✚ assicurare il rispetto del presente Regolamento da parte degli Ospiti e del personale della struttura
- ✚ determinare e aggiornare periodicamente l'importo della retta e altri oneri per i servizi di ospitalità



<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b> </p>
---	---	--

La Responsabile ha facoltà di accedere ai locali in qualsiasi momento lo ritenga indispensabile. In caso di rifiuto da parte dell'Ospite a consentire l'accesso nella stanza, la Responsabile avrà facoltà di determinare la cessazione dell'ospitalità presso la Casa.

**Art. 8.4: Lista di attesa**

L'Ospite che richiede ospitalità nella Casa di Riposo viene inserito in una lista di attesa. L'inclusione nella lista è cronologica rispetto alla data di richiesta. La lista di attesa viene gestita dalla Responsabile della Casa e di concerto con l'ufficio economato.

**Art. 8.5. Modalità di Ammissione**

L'ammissione e l'accettazione nella Casa avviene a seguito di regolare domanda redatta sull'apposito modulo "Modulo di Presentazione", compilato in tutte le sue parti e presentata presso l'Economato della struttura, corredata dei seguenti documenti:

- ✚ Attestazione, rilasciata dal medico di fiducia, corredata di copia di eventuali referti degli accertamenti diagnostici e degli esami di laboratorio, eventualmente disposti dal predetto medico, dalla quale risulti la condizione di salute del richiedente, nonché la sua autosufficienza o parziale non autosufficienza e l'assenza di forme morbose e malattie infettive
- ✚ Impegno a pagare la retta mensile "Convenzione", secondo l'importo fissato dalla Responsabile sottoscritto dall'interessato e da coloro che hanno assunto l'obbligazione di integrarne i redditi, come previsto al precedente *art. 1*
- ✚ Impegno a richiedere - nel momento in cui l'Ospite dovesse perdere l'autosufficienza psico-fisica - l'inserimento in una RSA e a dare evidenza alla Responsabile sia della richiesta inoltrata, sia delle risposte ricevute dalla ASL di competenza, ovvero decidere il rientro in famiglia.

La documentazione passerà quindi all'esame della Responsabile che valuterà la domanda ai fini dell'ammissione nella Casa. L'eventuale comunicazione di accettazione della domanda verrà formalizzata verbalmente dalla Responsabile.

Al momento dell'ammissione dell'Ospite, la Responsabile della Struttura informa il Servizio sociale di riferimento ai fini della presa in carico dell'anziano. Il Servizio Sociale, stila, un progetto di assistenza contenente i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico, che verrà inserito nella cartella personale dell'Ospite.

I primi 30 giorni di permanenza presso la Struttura sono di prova, al fine di verificare l'inserimento dell'Ospite e l'adeguatezza della Casa alle sue esigenze. Entro i primi 15 gg. successivi all'ammissione dell'Ospite nella Struttura, viene redatto dall'equipe degli operatori della Casa il Piano personalizzato di assistenza.

L'ammissione e l'ospitalità presso la Casa sono, comunque, subordinate al versamento, da parte della persona da ospitare, di una somma pari ad una mensilità a titolo di deposito a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni dell'ospite. Detto deposito cauzionale sarà restituito, solo previa verifica da parte della Responsabile dell'adempimento di ogni obbligazione dovuta in relazione all'ospitalità presso la Casa.

La struttura ha la possibilità di accogliere anziani temporaneamente, al fine di sollevare per brevi periodi le relative famiglie dell'attività di cura ed assistenza. In questi casi, il periodo di ospitalità verrà indicato sulla documentazione relativa all'ospite (Modulo di presentazione, Convenzione, Cartella Ospite).

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

#### **Art. 8.6. Assegnazione dell'alloggio**

L'individuazione e assegnazione delle camere sarà effettuata dalla Responsabile della Casa tenendo presente i bisogni dell'Ospite. La Responsabile della Casa si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in altra camera ove dovessero insorgere esigenze particolari per condizioni fisiche o altro.

#### **Art. 8.7. Condizioni di ospitalità**

L'Ospite è tenuto al pagamento di una retta mensile anticipata, da corrispondere mensilmente entro il dieci di ogni mese, salvo diversa indicazione scritta, il cui ammontare è fissato dalla Responsabile.

L'Ospite prende atto e accetta che la Responsabile, su indicazione dell'Ente Gestore, ha facoltà di aggiornare periodicamente, normalmente con cadenza annuale, l'ammontare della retta mensile dovuta. Le predette variazioni verranno portate a conoscenza dell'Ospite e dei suoi familiari, almeno trenta giorni prima della data dalla quale avranno decorrenza, con avviso scritto. Le predette variazioni sono vincolanti per gli Ospiti, le quali avranno facoltà di recedere dal rapporto di ospitalità con la Casa.

Nel caso in cui l'Ospite abbia deciso di eleggere la propria residenza/domicilio presso la Casa di Riposo ha l'obbligo, al momento di lasciare la stanza, di disdire la domiciliazione presso il municipio.

L'Ospite ammesso nella Casa deve provvedersi di corredo personale sufficiente ed adeguato. Può portare nella stanza assegnata suppellettili di proprietà su specifica autorizzazione della Responsabile della Casa.

L'Ospite che lascia la stanza è tenuto a non portare via eventuali mobili o accessori di proprietà della Casa; ha invece il dovere di liberare i locali dai beni personali.

L'Ospite prende atto ed accetta che eventuali mobili o beni personali lasciati nella Casa, qualora non asportati al termine del rapporto di ospitalità con la Casa, saranno considerati privi di valore commerciale e per i detti beni la Responsabile è autorizzata a disporne liberamente a spese dell'Ospite con prelevamento dal deposito cauzionale.

#### **Art. 8.8. Vita comunitaria**

La vita nella Casa è organizzata secondo i principi della condivisione, della partecipazione e dell'ordine. È compito della Responsabile promuovere la conoscenza e la comprensione tra tutti gli Ospiti e con il personale, al fine di garantire il rispetto tra tutti senza alcun tipo di discriminazione.

#### **Art. 8.9. Utilizzo delle aree comuni e dei locali**

Al fine di incentivare l'aggregazione e lo svago tra gli Ospiti della Casa, gli stessi possono utilizzare:

- ✚ i locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d'uso
- ✚ il giardino esterno
- ✚ la Cappella interna

Gli Ospiti devono avere cura della mobilia e dei suppellettili presenti e lasciare tutto rigorosamente in ordine, sempre nel rispetto delle altre persone presenti.

#### **Art. 8.10. Le Regole per la vita comunitaria**

- ✚ L'Ospite non può avanzare liberamente richiesta di cibi e bevande al personale di cucina. Eventuali necessità dovranno essere preventivamente comunicate per iscritto alla Responsabile.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

L'Ospite è tenuto a comunicare per iscritto alla Responsabile al momento dell'entrata nella Casa eventuali intolleranze/allergie alimentari.

- ✚ Nel caso in cui l'Ospite dovesse seguire una terapia farmacologia prescritta dal proprio medico curante, la Responsabile della Struttura deve essere tempestivamente informata. L'anziano ospite può assumere i farmaci con il supporto e sotto il controllo dell'infermiera della Struttura, solo se espressamente richiesto dall'Ospite stesso e/o dal familiare.
- ✚ L'Ospite deve comportarsi in modo che la sua condotta non arrechi disturbo o, comunque, non offenda gli altri e intralci i servizi. I parenti e gli amici debbono mantenere lo stesso comportamento.
- ✚ L'Ospite deve curare al massimo l'igiene personale, la pulizia, la proprietà intera della persona.
- ✚ L'Ospite deve curare l'ordine della propria stanza, non stendere indumenti alle finestre.
- ✚ L'Ospite è tenuto alla buona conservazione dei materiali e dei locali concessi in uso personale, o comune, di cui assume la custodia. I danni, comunque arrecati alle cose, debbono essere risarciti all'Amministrazione.
- ✚ È vietato l'uso di apparecchi elettrici, fatta eccezione per quelli in dotazione nella stanza. È peraltro consentito all'Ospite, sotto la propria esclusiva responsabilità, l'uso di ventilatori, previa autorizzazione della Responsabile della Casa.
- ✚ L'ospite potrà provvedere a proprio nome e proprie spese all'allacciamento in stanza dell'apparecchio telefonico e del relativo canone
- ✚ Sono comunque vietati comportamenti, in relazione all'uso dei predetti strumenti, che possano procurare disturbo o pericolo o danno per gli stessi Ospiti e/o collettività.
- ✚ È espressamente vietato l'uso di bombole a gas per usi di cucina e /o riscaldamento, l'uso di ferri da stiro, stufe, fornelli elettrici e frigorifero.
- ✚ L'Ospite deve rispettare il riposo diurno e notturno degli altri residenti
- ✚ L'Ospite può usufruire degli spazi comuni lasciando agli altri lo stesso diritto e lasciare la propria stanza in ordine
- ✚ L'Ospite è tenuto ad osservare gli orari stabiliti dalla Responsabile Coordinatrice della Casa
- ✚ All'interno della Casa e nelle singole stanze è assolutamente vietato fumare
- ✚ L'Ospite non può ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia. Eccezioni potranno essere autorizzate solo dalla Responsabile della casa.
- ✚ L'Ospite può, sotto la propria responsabilità e dei propri familiari, uscire e rientrare liberamente dalla Casa, purché rispetti gli orari dei pasti (ore 12:00 e ore 19:00) e della chiusura serale (ore 21:00) esonerando l'Istituto e la Casa da qualsiasi responsabilità.
- ✚ L'Ospite può, sotto la sua responsabilità e dei propri familiari, uscire in compagnia di persone di sua conoscenza, anche in orari diversi dal Regolamento, previa comunicazione alla Responsabile della casa
- ✚ L'Ospite che desideri assentarsi anche una sola notte, dovrà darne comunicazione scritta alla Responsabile della Casa, precisando il periodo di assenza, esonerando l'Istituto e la Casa da qualsiasi responsabilità
- ✚ L'Ospite è tenuto, al momento dell'uscita, a depositare la chiave della stanza in Portineria. Qualora, l'Ospite non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto, dovrà informare tempestivamente la Struttura.

Particolari esigenze vanno obbligatoriamente comunicate e concordate con la Responsabile.

**Art. 8.11: Diritto di assemblea**

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

Gli Ospiti possono raccogliersi in assemblea per affrontare argomenti di interesse comune inerenti alla comunità. Hanno, inoltre, la possibilità di eleggere i propri organismi rappresentativi al fine di meglio esprimere le proprie esigenze alla Responsabile.

Tale rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti anziani e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria, fornisce alla Responsabile suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi e per i rapporti con i servizi socio sanitari territoriali ed il volontariato.

Sarà premura della Responsabile, a seguito di motivata richiesta, rendere disponibili degli spazi idonei a questo tipo di attività.

***Art. 8.12: Rapporti con il territorio***

La Casa di Riposo sviluppa rapporti organici con il territorio, dialogando con tutte le risorse locali disponibili: ecclesiali e civili, istituzionali, sociali e del volontariato.

L'Organizzazione della Casa è fortemente coinvolta e motivata all'apertura della struttura all'esterno, ad esempio, attraverso rapporti con la Parrocchia di quartiere, scuole o con personale esterno volontario.

La partecipazione alla vita del territorio è il miglior antidoto contro l'isolamento dell'anziano e quindi è utile sviluppare attività che "includano" e non che "escludano" o che "separino". In questo senso è importante anche fare in modo che il territorio venga dentro, che partecipi il più possibile alla vita ed alle attività della struttura, oppure ai suoi momenti di festa.

Il volontariato è uno degli elementi importanti che può collegare quotidianamente "il fuori" con la Casa. Anche l'elaborazione di progetti con le scuole favoriscono scambi di esperienze continue: es. laboratori in cui i nonni insegnano agli studenti o realizzano qualcosa insieme, oppure incontri per spiegare le loro esperienze, spettacoli, dibattiti, mostre, ecc...

***Art. 8.13: Le risorse***

I servizi nella Casa di Riposo sono garantiti dall'Istituto delle Sorelle della Misericordia, principalmente attraverso personale religioso.

Specifici servizi potranno essere affidati a personale esterno per la migliore funzionalità della Casa. Sarà premura degli Ospiti collaborare con il personale della Casa rispettandone la professionalità, la dignità e il ruolo.

***Art. 8.14: Trasparenza***

L'Ospite ha il dovere di prendere visione delle comunicazioni e degli avvisi emessi dalla Responsabile della Casa visionando la bacheca.

***Art. 8.15: Gestione emergenze***

Per la gestione delle emergenze, la struttura è dotata di campanelli di allarme in ciascuna stanza e servizio igienico, collegati alla portineria e nelle stanze delle infermiere.

In caso di emergenza clinica la Responsabile o delegata comunica tempestivamente ai parenti lo stato di bisogno e, se le condizioni di salute lo richiedono, provvede a chiamare il Pronto Soccorso 118.

In caso di incendio è predisposto un piano di evacuazione secondo il Decreto Ministeriale del 10.03.98 e successive modificazioni.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</b></p>
---	---	--

#### **Art. 8.16: Conservazione del posto**

L'Ospite che intenda assentarsi dalla Casa deve preavvertire la Responsabile.

Nel caso in cui l'Ospite intenda assentarsi, deve preavvertire per iscritto la Responsabile della Casa (come già descritto nel presente Regolamento Interno). Egli rimane comunque tenuto al pagamento della retta e di ogni altro onere dovuto.

- ✚ Per ricovero ospedaliero verrà detratta una quota pari al 25%.

#### **Art. 8.17: Modalità di dimissione**

La permanenza nella Casa, purché permangano i requisiti di ammissibilità dell'Ospite, è senza determinazione di tempo ad eccezione per quelli accolti a tempo determinato.

Essendo prioritaria l'esigenza di mantenere la persona all'interno dell'ambiente nel quale vive, il rapporto con la Casa può cessare per dimissioni comunicate dall'Ospite, per indicazioni da parte dell'Assistente Sociale o con recesso unilaterale da parte della Responsabile.

Nel primo caso l'Ospite è tenuto a dare preavviso per iscritto alla Responsabile della Casa con almeno 30 giorni di anticipo.

L'Ospite che volesse lasciare la Casa prima del termine innanzi indicato è comunque tenuto a pagare la retta fino a coprire l'intero periodo di preavviso.

La domanda di dimissioni, una volta consegnata alla Responsabile, sarà irrevocabile ed alla scadenza dei 30 giorni, l'Ospite dovrà lasciare la stanza; farà fede la data di emissione della domanda firmata dall'Ospite.

Il secondo caso si verifica a seguito della perdita dell'autosufficienza psico-fisica dell'Ospite, quindi nei casi in cui le condizioni di benessere psicofisico dell'Ospite richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla Casa.

In questi casi, il medico di base e successivamente l'Unità Valutativa Multidisciplinare, facendo seguito alla segnalazione da parte dell'equipe della Struttura, ha il compito di certificare le condizioni che impongono le dimissioni dell'ospite e dare indicazioni rispetto alla forma di assistenza ritenuta più adeguata. Le dimissioni ed i trasferimenti degli ospiti dalla Casa sono comunque concordati con l'ospite stesso e/o con i familiari, sempre nel rispetto dei tempi a ricevere le cure e l'assistenza necessaria al suo benessere psicofisico. In particolare, nelle more del ricovero dell'anziano, divenuto non autosufficiente, in adeguate strutture sociosanitarie, di norma situate nell'ambito del distretto sanitario ove è ubicata la Casa di riposo, viene predisposto, in accordo con la ASL competente, apposito Piano Personalizzato Assistenziale che prevede:

- ✚ accessi domiciliari programmati dal medico di medicina generale dell'anziano;
- ✚ eventuali prestazioni sanitarie e sociosanitarie programmate dal competente servizio della ASL, qualora sia necessaria anche un'assistenza infermieristica, riabilitativa domiciliare e specialistica

Il Piano viene conservato in Struttura ed esibito durante i normali controlli ispettivi.

La Responsabile ha facoltà di recedere unilateralmente dal rapporto contrattuale con l'Ospite, facendo cessare l'ospitalità, inviando comunicazione all'Ospite con preavviso di giorni 15 rispetto alla data di scadenza, come determinata ai sensi dell'articolo 1574 n. 2 del codice civile, nei seguenti casi:

- ✚ per comportamento pregiudizievole al buon andamento e all'ordinato funzionamento della Casa, ovvero per ripetuta inosservanza di norme del presente Regolamento;
- ✚ per mancato puntuale pagamento della retta mensile ovvero altri oneri per servizi resi dalla Casa decorso il termine di 30 giorni dalla scadenza;

<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</p>
--	---	---

✚ per ogni altro motivo a discrezione della Responsabile

In ogni caso di cessazione del rapporto di ospitalità l'Ospite è tenuto a liberare la stanza, restituendo alla Responsabile la relativa chiave.

Decorso il periodo comunicato con la lettera di recesso per la cessazione dell'ospitalità, l'Ospite sarà tenuto, a titolo di penale, a corrispondere alla Casa, l'intero importo della retta.

***Art. 8.18: Esonero responsabilità***

L'Ospite esonera e manleva espressamente la Casa e la Responsabile da ogni responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti cagionati a terzi, o che possano derivare in qualsiasi modo all'Ospite e/o alle persone che con lui soggiornano a qualsiasi titolo, anche temporaneamente nella Casa, da fatti o atti dell'Ospite medesimo e/o di terzi, nonché dalle interruzioni dei servizi non imputabili alla Responsabile.

***Art. 8.19: Responsabilità per cose portate nella stanza***

L'Ospite assume la custodia della stanza e di ogni bene ivi portato. L'Ospite è esclusivo responsabile di ogni mobile e/o bene personale anche di valore portato nella Casa ed a tal fine esonera e manleva espressamente la Responsabile della Casa da ogni responsabilità.

***Art. 8.20: Accettazione***

L'ammissione nella Casa presuppone l'accettazione da parte degli Ospiti di tutte le norme di cui al presente Regolamento.

L'inosservanza di tali norme può dare luogo alla cessazione del rapporto di ospitalità. Eventuali modifiche del Regolamento saranno comunicate mediante avviso affisso in bacheca.

Le modifiche saranno immediatamente vincolanti per tutti gli Ospiti che avranno facoltà di recesso secondo i termini di cui al presente Regolamento.

***Art. 8.21: Elezione di domicilio***

Ad ogni effetto di legge e del presente Regolamento l'Ospite può eleggere domicilio presso la Casa di Riposo.

***Art. 8.22: Foro competente***

Per ogni controversia relativa al rapporto con la Casa è competente il foro di Roma con esclusione di ogni altro foro.

**9.0 DISTRIBUZIONE E VALIDITÀ**

La presente copia viene distribuita in forma "controllata" agli Ospiti ed ai familiari della Casa di Riposo e "non controllata" a tutti coloro che ne facciano richiesta al fine di conoscere la Struttura. Sarà cura della Responsabile della Casa aggiornare gli Ospiti, familiari e parti interessate su eventuali modifiche e data di entrata in vigore delle stesse. Il presente documento, che comprende la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno dell'Istituto e al Carta dei Diritti dell'Anziano ha validità annuale dalla data di emissione; in assenza di modifiche significative si intenderà rinnovata automaticamente.

<p style="text-align: center;">ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA CASA DI RIPOSO "SACRO CUORE" Roma</p>	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;">Mod 7_ CS/R ed. 2 rev.0 del 01.02.2017</p>
--	---	---

Il presente documento si compone di n. 29 pagine numerate da 1 a 29.

**Il/La sottoscritto/a** \_\_\_\_\_ *in qualità di*

**OSPITE** \_\_\_\_\_

**FAMILIARE:** \_\_\_\_\_

**PERSONA DI RIFERIMENTO:** \_\_\_\_\_

dichiara di aver preso visione dell'intero documento ed in particolare del regolamento ed in particolare dei punti da 8.0 a 8.22, di accettare ogni clausola e di rispettarlo, conscio delle conseguenze previste in caso di mancata osservanza.

**Per accettazione**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

(Ospite)            (Familiare o persona di riferimento)