



# Casa Di Riposo “Sempione”

## CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Rev. 05. 2023

### INDICE

1. DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI
2. FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA CASA DI RIPOSO
3. PRINCIPI SUI QUALI SI BASA LA CASA DI RIPOSO
4. STRUTTURA RESIDENZIALE
5. MISSION
6. CODICE ETICO
7. LE RISORSE UMANE
8. GIORNATA TIPO
9. SERVIZI ALBERGHIERI E DI CURA ALLA PERSONA
  - 9.1 Ristorazione
  - 9.2 Servizio di lavanderia e tintoria
  - 9.3 Servizio di podologo
  - 9.4 Servizio di parrucchiere e barbiere
  - 9.5 Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti
  - 9.6 Assistenza religiosa
  - 9.7 Telefonate e videochiamate agli ospiti
  - 9.8 Raccolta e smaltimento dei rifiuti
  - 9.9 Animazione
  - 9.10 Attività di volontariato
  - 9.11 Fisioterapia
  - 9.12 Oggetti di valore
  - 9.13 Servizio diurno
  - 9.14 Assistenza Privata
10. ORARI DI VISITA
11. RECLAMI
12. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI
  - 12.1 PRENOTAZIONI
13. I SOGGETTI DEL RAPPORTO E CAUSE DI INTERRUZIONE
  - 13.1 Dimissione
  - 13.2 Morosità nel pagamento della retta
  - 13.3 Altre cause di interruzione imputabili all'ospite e/o suoi referenti
  - 13.4 Amministrazione di sostegno
  - 13.5 Decesso
14. LA RETTA
15. ORARIO RECEPTION E AMMINISTRAZIONE
16. FORMAZIONE DEL PERSONALE
17. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO N.81 DEL 2008
18. COME RAGGIUNGERCI
19. COVID-19
  - 19.1 Procedura di ingresso in struttura
  - 19.2 Contatti e visite con i familiari



- 19.3 Uscite temporanee in tempo di Covid
- 19.4 Sorveglianza sanitaria Dipendenti e Vaccinazioni
- 19.5 Contributo Covid 19

- Allegato 1: Scheda di Segnalazione
- Allegato 2: Organigramma

## 1. DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. La Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi. La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela. La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili. La titolarità del Servizio della Casa di Riposo Sempione è in capo alla Salus Sempione srls, a partire dal 1 Agosto 2017.

## 2. FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo Sempione è una struttura socio-assistenziale destinata ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficiente e non autosufficienti (DGR N.1305 DEL 2004 e s.m.i.) che necessitano di assistenza socio-sanitaria autorizzata con Determina Dirigenziale n.1114 del 02/07/2020. Le frequenti patologie neurologiche dell'anziano, come demenza senile e Alzheimer, spesso si inseriscono in un quadro diagnostico più complesso, andandosi ad aggiungere a problemi cardiovascolari, renali, polmonari o più in generale di disabilità sopravvenuta con l'età, impedendo una vita serena tra le mura domestiche. Da qui l'esigenza di creare una struttura in grado di dare serenità, amore e sostegno ai suoi ospiti e alle loro famiglie. L'accoglienza in casa di riposo è un momento delicato sia per l'ospite che per i familiari, poiché rappresenta un distacco importante dal proprio domicilio di riferimento. Il concetto di cura globale, rispettando l'anziano soprattutto come persona, riguarda in special modo, la conservazione della propria identità sociale, privilegiando la sua capacità di socializzazione e il mantenimento, per quanto possibile della propria autonomia. Questo aspetto sociale dell'anziano, all'interno della struttura, viene conciliato con quello sanitario attraverso la comprensione delle sue patologie e prevedendo le sue necessità. Questa interazione tra i vari ambiti è considerata da sempre la nostra mission. L'esperienza costruita negli anni, il costante aggiornamento dei nostri medici e la continua formazione del personale, contribuiscono a rendere la nostra struttura un punto di riferimento nel panorama regionale. Ogni giorno i nostri ospiti usufruiscono di assistenza socio-sanitaria: fisioterapia, terapia occupazionale e musicoterapia.



Scopo e ragion d'essere della Casa di Riposo Sempione è quello di offrire un ambiente familiare a quelle persone anziane che, avendo perduto in parte o totalmente la propria autonomia, hanno bisogno di essere seguite anche dal punto di vista sanitario e sociale (attraverso delle iniziative di incontro e socializzazione all'interno della struttura e negli spazi offerti dal territorio); e quindi, di essere assistite e aiutate a mantenere sempre vive le loro capacità, i loro interessi e i loro affetti.

### 3. PRINCIPI SUI QUALI SI BASA LA CASA DI RIPOSO

**UGUAGLIANZA e PERSONALIZZAZIONE:** La Casa di Riposo eroga servizi secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di sesso, di religione, di status sociale, di opinioni politiche o forme di disabilità; allo stesso tempo cerca di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni.

**IMPARZIALITÀ:** Il comportamento di tutti coloro che operano nella Casa di Riposo si ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela della dignità della persona.

**CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA:** La Casa di Riposo assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di eventuale ed eccezionale loro interruzione adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

**PARTECIPAZIONE:** La Casa di Riposo garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa, e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate. Si rimanda pertanto alla Carta Europea dei diritti del Malato (Allegato 1)

### 4. LA STRUTTURA RESIDENZIALE

L'immobile di proprietà della "Casa Generalizia delle Suore di Nostra Signora della Consolazione" ospita 74 posti letto distribuiti su 4 piani. La Casa di Riposo offre ambienti confortevoli, salubri e soleggiati ed igienicamente curati, distribuiti su 4 piani. Al piano terra si trovano la Reception, Ufficio della Direzione, la Sala Polifunzionale, Saloni, la Cappella, la medicheria e i bagni comuni. Le stanze di ospitalità sono singole (standard o superior) o doppie, tutte con bagno privato la maggior parte accessibili a persone con handicap. Inoltre in ogni piano sono presenti le medicherie e un salottino di piano. Al piano seminterrato sono presenti la cucina, la sala ristorante, palestra, gli spogliatoi, un deposito di materiale. Sono presenti inoltre nella struttura due ascensori e un montalettighe antincendio.

La Casa di Riposo Sempione vanta un rigoglioso giardino interno a disposizione degli ospiti e dei loro familiari e un parcheggio interno per l'accesso facilitato dei mezzi di soccorso e dei fornitori.



## 5. LA MISSION

L'obiettivo generale della Casa di Riposo Sempione è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

La centralità dell'ospite

La Casa di Riposo ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

La multi professionalità

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

Il lavoro per obiettivi e progetti PAI (piano di assistenza individualizzato)

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni ospite è inserito in un PAI sottoposto a verifica periodica da parte dell'equipe multiprofessionale e/o degli organi istituzionali deputati.

La razionalizzazione della spesa

La Casa di Riposo promuove la razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo prestazione.

## 6. CODICE ETICO

La Salus Sempione s.r.l.s. è una società che eroga e gestisce le attività socio-assistenziali e sanitarie che vengono svolte all'interno della Casa di Riposo Sempione coerentemente con le norme nazionali e regionali. Si conforma nella condotta della propria attività ai principi di correttezza, trasparenza, lealtà e legittimità. Si impegna ad assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura rispettando l'appropriatezza, la tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del paziente, al quale garantisce tutte le informazioni sulle modalità di cura adottate.

Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori in genere (di seguito "destinatari"), come anche fornitori, consulenti e partners sono tenuti al rispetto di tali principi, permeandone i quotidiani comportamenti aziendali; il Codice Etico deve essere utilizzato quale strumento di garanzia e di affidabilità a significativo vantaggio degli interessi generali della Casa di Riposo.

La Salus Sempione s.r.l.s. provvederà alla condivisione, alla adesione e alla diffusione del Codice e ne prescrive l'osservanza e l'applicazione da parte di ogni soggetto che operi per conto delle strutture gestite o che vengano in contatto con la stessa. E' prevista l'applicazione di sanzioni disciplinari e/o contrattuali per le eventuali violazioni del Codice.

E disponibile una copia integrale del codice alla Reception.

## 7. LE RISORSE UMANE

Le funzioni direttive sono affidate a:



- il Responsabile di struttura: Ing. Yvan Thierry Dama che vanta un'esperienza nel settore di 25 anni.
- il Responsabile Amministrativo: Ing. Yvan Thierry Dama.
- il Responsabile delle attività sanitarie : Dott.ssa Eleanor de Gennaro

Lo staff operativo è composto da:

- Medico Responsabile: Dott.ssa Eleanor de Gennaro
- 2 Medici Collaboratori a 24 ore settimanali
  - Sono presenti tutti i giorni secondo i turni prestabiliti
  - Coadiuvano i Medici di Medicina Generale nella cura dell'ospite al fine di garantire il continuum assistenziale
  - Sono responsabili dell'applicazione del PAI
  - Effettuano le visite e prescrivono le terapie in continua collaborazione con il Medico di Medicina Generale.
- Medici di Medicina Generale
  - erogano tutte le prestazioni previste dal SSN e sono responsabili del progetto assistenziale individualizzato di ogni singolo ospite, attivano l'Assistenza Domiciliare Programmata in ottemperanza alla 1305/2004 e ss.mm.ii. per gli ospiti totalmente non autosufficienti.
- Infermiere Professionale
  - è presente secondo turni prestabiliti nelle 24 ore
  - Pianifica, gestisce e valuta gli interventi infermieristici seguendo protocolli e procedure infermieristiche.
  - Collabora in maniera integrata con l'assistente sociale; il medico e con le altre figure professionali per l'elaborazione del progetto assistenziale individualizzato di ogni ospite presente all'interno della struttura
  - Fornisce prestazioni igienico-sanitarie e prestazioni di assistenza diretta all'ospite
  - Rileva i parametri vitali
  - Esegue medicazioni semplici e complesse
  - Prepara l'ospite per gli esami diagnostici
  - Esegue i prelievi per le analisi di laboratorio
  - Somministra la terapia farmacologica secondo prescrizione medica
  - Annota quanto rilevato sul software informatico e compila gli altri documenti infermieristici
- O.S.S.
  - È presente secondo i turni prestabiliti nelle 24 ore
  - Esegue prestazioni igienico-sanitarie dirette alla persona
  - Riassetta e pulisce le stanze gli ambienti ad inizio giornata, dopo i pasti e ogni volta che se ne presenti la necessità
  - Rifà i letti
  - Separa e predispone per il trasporto la biancheria sporca
  - Collabora alla distribuzione dei cibi e della bevande e, laddove necessario, alla somministrazione degli stessi



- Assiste l'ospite nell'assumere posizioni corrette a letto e nell'alzarsi, nella deambulazione, negli spostamenti in carrozzina nei vari servizi, seguendo le indicazioni del fisioterapista
- Aiuta l'ospite nel vestirsi, controllando il cambio della biancheria e degli eventuali presidi
- Provvede a segnalare tempestivamente situazioni di emergenza.
- Eseguisce la pulizia e disinfezione dell'ambiente dell'anziano nella sua totalità.

- Assistente Sociale

Svolge le seguenti attività :

- Accoglienza svolta come funzione nello spazio di ricevimento del pubblico, con l'obiettivo di offrire informazioni sulle caratteristiche della struttura e sulle modalità dei servizi da essa offerti; raccolta di documenti amministrativi e sanitari per l'accesso in struttura;
- Informativa inerente all'espletamento e all'informazione sulle varie pratiche tra cui: richieste per ausili; invalidità civile; indennità di accompagnamento; istituti di amministratore di sostegno, curatore e tutore; indicazioni sulla modulistica inerente all'inserimento in Rsa;
- Collabora in modo integrato con tutte le figure sociali e sanitarie
- Individua i bisogni e le risorse dell'anziano nell'ambito dell'equipe multidisciplinare
- E' la figura referente rispetto ai professionisti di carattere sociale: educatore professionale, terapeuta occupazionale e operatore socio-sanitario
- Programma, gestisce e verifica gli interventi sociali nell'ambito dell'equipe multi professionale
- Consulenza e sostegno socio-assistenziale: a cura di ogni singolo ospite e dei congiunti
- Elabora gli interventi sociali all'interno dei Pai
- Coordina gli interventi previsti nei Pai
- Collegamento e collaborazione con gli Enti e servizi del territorio.
- E' presente 12 ore a settimana

- Personale Amministrativo

- È presente nella struttura i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 20:00.  
I giorni festivi dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00.
- Collabora alla gestione amministrativo-contabile ottemperando alle direttive del Responsabile Amministrativo
- Collabora al programma e alla pianificazione della gestione del servizio
- Collabora al controllo degli standard gestionali
- Svolge l'attività amministrativo contabile
- Collabora alla predisposizione di ogni documentazione prevista a norma di legge, per la definizione dei rapporti giuridici ed economici e con gli utenti
- Collabora alla gestione del personale
- Collabora alla cura dei rapporti con l'esterno
- Gestisce le comunicazioni all'interno della struttura

- Ausiliario/Portantino/addetto pulizie



- È presente secondo i turni prestabiliti.
- Si occupa della pulizia di tutti gli ambienti della struttura e dei servizi igienici.
- Riassetta e pulisce gli ambienti ad inizio giornata, dopo i pasti e ogni volta che se ne presenti la necessità.
- Separa e predispone per il trasporto la biancheria sporca.
- Distribuisce la biancheria pulita nei piani.
- Provvede alle piccole manutenzioni che si rendessero necessarie

- **Educatore professionale**

Le terapie occupazionali sono coordinate dal nostro educatore professionale, il quale coadiuvato da terapisti, cantanti e animatori, armonizza le diverse attività all'interno di un accurato programma settimanale (Attualità Cultura e Socializzazione, Arte e Manipolazione, Musicoterapia, Orto terapia, Giochi e Attività, Pet Therapy).

E' presente 12 ore la settimana distribuite su 6 giorni.

Interviene nell'ambito di un progetto elaborato dall'assistente sociale in collaborazione con l'intera équipe multidisciplinare.

Programma, interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;

Tutto il personale operante presso la Struttura, dipendente, convenzionato o fornitore di Servizi i volontari e i Tirocinanti presenti in modo stabile o ricorrente, è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

I turni degli operatori possono essere consultati chiedendo in amministrazione.

Tutti i collaboratori esterni incaricati dalle famiglie degli ospiti della struttura devono essere in possesso dei requisiti richiesti per la propria mansione (compresa eventuale polizza assicurativa) e fornirne documentazione all' amministrazione.

## 8. GIORNATA TIPO

Ore 7,00: Sveglia, igiene e vestizione

Ore 8.00-10.00: Colazione e somministrazione della terapia farmacologica

Ore 10,00: Terapia Occupazionale ed idratazione. Eventuali visite mediche e attività riabilitative

Ore 12,00-14.00: Pranzo e somministrazione della terapia farmacologica

Ore 14,00-15.00: Riposo pomeridiano ed igiene

Ore 16,00: Animazione, idratazione e merenda. Eventuali visite mediche

Ore 18,00-20.00: Cena e somministrazione della terapia farmacologica

Ore 20,00: Igiene e preparazione per il riposo notturno

## 9. SERVIZI ALLA PERSONA

### 9.1 Ristorazione

La ristorazione è gestita da una società appaltata e certificata.





è previsto un menu con cibi semi-solidi per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

Familiari e badanti possono unirsi ai pasti. Il costo per il singolo pasto è di € 20,00

I pasti vengono serviti nella sala ristorante salvo esigenze diverse dovute a motivi di salute per le quali i pasti verranno serviti in camera.

Qualunque richiesta di servizio in camera non dovuta a motivi di salute potrà essere soddisfatta ad un costo mensile di € 50,00.

### 9.2 Servizio di Lavanderia e Lavaggio indumenti personali

La biancheria piana, compresa nella retta, è fornita da una lavanderia appaltata e certificata.

Il cambio della biancheria piana avverrà con cadenza settimanale. Diverse necessità verranno soddisfatte con un costo extra di € 50,00 mensili. Per quanto concerne il lavaggio degli indumenti personali all'ingresso l'ospite o il garante sottoscriveranno l'adesione al servizio. Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario. All'ingresso tutti gli indumenti verranno etichettati. Il servizio di lavanderia degli indumenti personali è un servizio extra non compreso nella retta e il costo è di € 100,00 mensili. L'attivazione del servizio non potrà essere inferiore ad un mese. Qualora si decida di non usufruire del servizio di lavanderia della Struttura i familiari saranno obbligati a ritirare i capi sporchi ogni due giorni. Inoltre si fa presente che la tipologia di lavaggio (disinfezione ad alte temperature ecc...) eseguito dalla ditta specializzata potrebbe causare il deterioramento di capi particolarmente delicati per cui invitiamo i nostri ospiti ad evitare di indossare gli stessi.

### 9.3 Servizio di Podologo

Il servizio di podologia viene svolto nelle camere di ciascun ospite. Tale servizio non è compreso nella retta. E' possibile prenotarlo presso la Reception. Il relativo costo verrà inserito in fattura mensile. Gli OSS si occupano del taglio delle unghie delle mani durante l'igiene.

### 9.4 Servizio di Parrucchiere e Barbiere

Il servizio di barbiere e parrucchiere è offerto da personale qualificato. Ogni Ospite può liberamente accedere al servizio prenotando presso la Reception il trattamento richiesto. Tale servizio non è compreso nella retta. Il costo del trattamento verrà inserito nella fattura mensile.

### 9.5 Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

La Casa di Riposo garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali.

### 9.6 Assistenza Religiosa

Presso la Casa di Riposo si presta particolare attenzione all'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella dove viene celebrata la Santa Messa tutte le domeniche e nelle feste religiose di precetto, da un Cappellano. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo il Responsabile di struttura.





#### 9.7 Telefonate e Video chiamate agli ospiti

Ogni stanza è dotata di apparecchio telefonico direttamente accessibile dall'esterno, compreso nella retta. Inoltre sono possibili, previa prenotazione telefonando in amministrazione, le video chiamate gratuite mediante i tablets della struttura con l'ausilio di un nostro operatore.

#### 9.8 Raccolta e Smaltimento dei Rifiuti

La Casa di Riposo aderisce alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi ed urbani, secondo quanto previsto dal Regolamento del Comune di Roma. Per un corretto conferimento dei rifiuti della Casa di Riposo al servizio di smaltimento sono stati predisposti degli appositi contenitori in alcuni punti della Casa ed è stata fatta un'apposita campagna di informazione ed educazione interna. Il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi è affidato ad una società esterna.

#### 9.9 Animazione/Terapia Occupazionale

Quotidianamente l'animazione consiste in intrattenimento musicale, giochi, attività creative ed artistiche con lo scopo di coinvolgere il maggior numero possibile di ospiti e stimolarli dal punto di vista cognitivo.

#### 9.10 Attività di Volontariato

La Casa di Riposo Sempione si apre a tutte le opportunità capaci di migliorare la qualità della vita dei propri ospiti. La Comunità di Sant'Egidio, è un interlocutore prestigioso di fama internazionale con il quale è stata attivata una collaborazione.

#### 9.11 Fisioterapia

E' attivo il servizio di fisioterapia su prescrizione medica a pagamento che mira al mantenimento, recupero e rieducazione delle capacità funzionali residue. Inoltre il fisioterapista può dare indicazione al personale e ai familiari sul corretto utilizzo degli ausili per favorire il costante e globale benessere di ogni ospite.

#### 9.12 Oggetti di Valore

Per quanto riguarda piccole somme di denaro o oggetti di valore in possesso dell'ospite, la Direzione non si assume responsabilità alcuna.

#### 9.13 Servizio Diurno

Presso la struttura su richiesta degli ospiti o dei suoi familiari, è possibile usufruire del servizio diurno che prevede il rientro a casa per il riposo notturno.

### 10. ORARI DI VISITA

Familiari, parenti ed amici possono accedere nella struttura:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19:00

- sabato, domenica e festivi dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00.

Al di fuori di tali orari le visite non saranno possibili a meno di permessi speciali concessi dal Medico Responsabile della Casa Di Riposo. Al di fuori di tali orari l'amministrazione e la Reception rimarranno chiuse.



## 11. RECLAMI

Eventuali reclami e lamentele devono essere fatte o verbalmente o per iscritto preferendo il mezzo e-mail presso la Direzione che se ne farà carico e cercherà di risolvere eventuali problemi insorti nel minor tempo possibile. Non sono ammessi reclami avanzati direttamente agli operatori della struttura. Inoltre è presente in Amministrazione l'apposito modulo, anonimo, per reclami, elogi e suggerimenti. (Allegato 2)

## 12. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Al fine di rendere più agevole la scelta dell'ingresso da parte del futuro ospite e dei suoi familiari, la Direzione ha elaborato precise procedure di inserimento e di accettazione. Il primo approccio dell'ospite e della sua famiglia nella struttura avviene o telefonicamente o di persona. In un primo colloquio sono fornite alcune prime informazioni generali, invitando sempre comunque a visitare la struttura per ulteriori informazioni e accordi riguardo l'accoglienza dell'ospite. Se interessato all'ingresso viene inviata procedura di ingresso (si allegano anche copia del contratto di Ospitalità, Regolamento interno, informativa sul trattamento dei dati personali) via mail con richiesta di conferma prenotazione posto letto e invio del deposito cauzionale di € 1000,00.

Al momento dell'ingresso, in base all'appuntamento stabilito per l'accettazione, l'Ospite o chi per lui, firma un contratto di soggiorno e consegna in struttura i seguenti documenti:

- Documento di identità dell'ospite
- Documento di identità del garante
- Tesserino esenzioni ticket se in possesso
- Tesserino SSR
- Tessera Europea Assicurazione Malattia (più brevemente Tessera Sanitaria)
- Verbale di prima istanza/invalidità se in possesso
- Documento per ADS / Tutore se in possesso
- Documentazione Sanitaria pregressa
- Indicazione della terapia farmacologica in atto

L'ospite che entra in struttura deve portare un corredo di abiti comodi e facilmente indossabili che verranno marcati con un numero identificativo. È tassativo che qualunque capo entrato in struttura venga marcato in modo che sia facilmente individuabile e registrato in amministrazione sulla check list apposita. La Direzione non risponde dello smarrimento o deterioramento di indumenti non marcati. L'assegnazione della camera è disposta dalla Direzione tenuto conto della postazione resasi vacante e per quanto possibile in base alla volontà dell'ospite o dei suoi familiari, della provenienza, del carattere e delle affinità tra gli ospiti qualora si opti per una stanza doppia. La Casa di Riposo si riserva di disporre a proprio insindacabile giudizio il trasferimento dell'Ospite in altra camera in caso di problemi di incompatibilità con gli altri Ospiti occupanti la camera, o per intervenute mutate condizioni di salute o per altre esigenze logistiche interne. È fatto salvo il diritto di recesso.



Il medico effettua la visita medica di ingresso per valutare i bisogni sanitari dell'ospite; in seguito il personale infermieristico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. L'educatore e l'assistente sociale analizzeranno la storia biografica della persona. Entro e non oltre quindici giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato, che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico. Al momento dell'ingresso dell'ospite viene aperto il fascicolo socio sanitario informatizzato e la cartella sociale dell'ospite in modalità cartacea.

Ogni ospite mantiene i contatti con il proprio Medico di Medicina Generale che può passare in struttura a visitare il proprio assistito in libertà, con un proprio accesso al fascicolo socio-sanitario informatizzato. Gli ospiti possono usufruire dei servizi sanitari di distretto.

### 12.1 PRENOTAZIONI

La prenotazione viene effettuata inviando copia del versamento del deposito cauzionale di € 1000,00 e una mail di conferma della volontà di ospitalità.

## 13. DIMISSIONE

L'ospite può rinunciare o lasciare l'alloggio in qualsiasi momento per qualunque causa prevista dalla legge e per i seguenti motivi:

### 13.1 Rientro in famiglia/trasferimento presso altra struttura

Nel caso del rientro in famiglia o di trasferimento presso altra struttura, l'ospite è tenuto a dare un preavviso di 15 giorni. Alla dimissione verrà consegnata all'ospite una relazione sanitaria su richiesta, la terapia farmacologica in atto, gli accertamenti eseguiti da specialisti durante il soggiorno e tutta la documentazione precedente l'ingresso in Struttura.

### 13.2 Decesso

In caso di decesso dell'ospite all'interno della struttura, il personale sanitario avvisa i familiari di riferimento. E' cura dei parenti occuparsi dell'organizzazione della cerimonia funebre.

### 13.3 Ricovero Ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero il personale infermieristico preparerà l'ospite per essere trasportato in ambulanza in ospedale e consegnerà la documentazione in possesso della struttura al personale del servizio di emergenza intervenuto, che dovrà comunicare dove sarà trasportato l'ospite.

Durante il ricovero ospedaliero il posto letto verrà conservato mantenendo il pagamento della retta per intero, salvo disdetta, come stabilito al punto 14 che segue.

### 13.4 Ricovero in Rsa

In caso di ricovero documentato in Residenza Sanitaria Assistita non sarà dovuto il preavviso di 15 giorni.



### 13.5 Morosità nel pagamento della Retta

In caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa opportuna comunicazione l'ospite e il suo garante verranno invitati a lasciare la struttura entro 48 ore dalla comunicazione, riservandosi la struttura il diritto di richiedere le somme dovute nelle opportune sedi giudiziarie;

## 14. LA RETTA E PRENOTAZIONE

La retta varia a seconda dell'alloggio scelto ovvero, se stanza singola € 100,00 al giorno (standard) € 110,00 al giorno (superior), se doppia € 95,00 al giorno. La quota comprende vitto, alloggio, biancheria piana (cambio settimanale), riscaldamento, aria condizionata, telefono, Wi Fi e tutti i servizi generali e collettivi. Inoltre l'ospite ha diritto all'assistenza sanitaria da parte di medici e infermieri. Non comprende: visite specialistiche a domicilio, trasporto privato dell'ospite con ambulanza, podologo, parrucchiere e servizio di fisioterapia, farmaci, materiale sanitario ed ausili medici non erogati dal SSN, eventuali ticket per farmaci ed esami di laboratorio, accertamenti ed esami diagnostici, consumo extra fornitura Asl di presidi assorbenti. Il servizio diurno ha un costo di € 60,00 al giorno e comprende la colazione, il pranzo, merenda e la cena oltre alla partecipazione alle attività occupazionali e all'assistenza sanitaria. L'ospite che usufruisce del servizio diurno non avrà a disposizione una stanza bensì i saloni della struttura. Al momento della prenotazione del posto letto viene richiesto un deposito cauzionale di € 1000,00. Passati due giorni dal momento della prenotazione l'ospite, nel caso in cui non dovesse aver preso possesso del posto letto, inizia a pagare una retta ridotta pari al 50 % della retta giornaliera del posto letto scelto. Superati i 15 giorni senza che l'ospite abbia fatto ingresso in struttura l'ospite si troverà a pagare l'intera retta.

### 14.2 Ricovero ospedaliero

Nel caso di ricovero ospedaliero il posto letto resta assegnato all'ospite che sarà tenuto al pagamento della retta per intero, salvo recesso da comunicare in forma scritta senza necessità di preavviso perché dettato da causa di forza maggiore e che, se non comunicato in forma scritta nell'immediatezza, potrà essere anticipato in maniera chiara ed univoca da e.mail cui dovrà seguire la sottoscrizione presso la struttura, ovvero una raccomandata o una PEC entro le 48 ore successive, retroagendo l'efficacia alla data di ricezione dell'e.mail, se inviata, ovvero, in difetto, decorrendo dalla ricezione della raccomandata o della PEC.

## 15. ORARI RECEPTION E AMMINISTRAZIONE

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00; Nei festivi dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00. L'ingresso nella struttura al di fuori di tali orari non sarà consentito a meno di particolari permessi temporanei accordati dal Medico Responsabile.

## 16. FORMAZIONE DEL PERSONALE



Tutto il personale che lavora nella Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione, a momenti di aggiornamento/supervisione.

Il piano annuale della formazione deve assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche degli ospiti e su tematiche relative alla umanizzazione delle cure, alle tecniche di relazione con gli ospiti e i care-giver anche rispetto alla gestione dei conflitti. La Casa di Riposo è inoltre disponibile ad accogliere tirocini per studenti universitari, Istituti e Centri di Formazione Professionale.

## 17. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO N.81 DEL 2008

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio. A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## 18. COME RAGGIUNGERCI



### AUTOBUS, METRO

**DALLA STAZIONE TERMINI:** bus 90,66,82 e si scende a piazza Sempione poi a piedi per 5 min. oppure metro Mb1 fino a Conca d'oro poi bus 311,343 e si scende a piazza Sempione

**DALLA STAZIONE TIBURTINA:** bus 211 e si scende a Cimone/Gottardo oppure metro Mb si scende a bologna e si prende la mb1 fino a conca d'oro poi bus 311 o 343 e si scende a Maiella Sempione.

cotral per Monterotondo e si scende a Roma/Maiella

**DAL G.R.A. :**uscita 11 Nomentana bus 337,351 direzione centro scendere a piazza Sempione



IN AUTO:

**DAL G.R.A.:** uscita 11 Nomentana direzione centro fino a piazza Sempione, inserirsi su viale Gottardo e poi la seconda a sinistra e' via Cervino

**DALLA STAZIONE TERMINI:** seguire per piazza dei Cinquecento fino a via Enrico de Nicola, prendere via Nomentana direzione piazza Sempione poi girare a destra per viale Gottardo la seconda a sinistra e' via Cervino.

**DALLA STAZIONE TIBURTINA:** procedi in direzione sud est via Altiero Spinelli verso Tiburtina sr 5. prendere circonvallazione Nomentana direzione batteria Nomentana. prendi uscita batteria Nomentana e prosegui verso piazza Sempione. quindi svolta a destra per viale Gottardo e poi la seconda sinistra e' via Cervino.

## 19.COVID-19

Al momento della revisione di questo documento, il paese sta attraversando ancora una epidemia dovuta all'infezione da Sars-Cov-2 che impone dei protocolli per la prevenzione del contagio anche nelle strutture ricettive per anziani, nonché una sorveglianza sanitaria nei confronti di tutti gli operatori e ospiti della Struttura

### 19.1 PROCEDURA DI INGRESSO PER I NUOVI OSPITI

Per l'attuale emergenza Covid-19 si richiede, per poter effettuare l'ingresso in struttura, un tampone Naso faringeo Molecolare o COI con esito negativo da effettuarsi in corrispondenza della data di ingresso non oltre le 48h dalla stessa.

### 19.2 CONTATTI E VISITE CON I FAMILIARI

Alla data di revisione del presente documento le visite dei familiari sono consentite previa prenotazione alla reception telefonando allo 06995819. Le visite si svolgeranno nel giardino se le condizioni climatiche lo consentiranno oppure nei saloni della struttura e avranno una durata di circa 40 minuti. Nel caso dovesse esserci un caso positivo in struttura verrà isolato e la struttura non verrà chiusa. I familiari dovranno indossare tutti i DPI previsti dalle normative vigenti al momento della revisione di questo documento e dovranno rispettare tutte le norme anti covid ed il protocollo operativo interno. Anche per le video chiamate sarà necessaria una prenotazione telefonando in amministrazione.

L'accesso ai familiari nelle camere di ospitalità sarà consentito esclusivamente nei casi di " fine vita" su indicazione del Medico Responsabile esibendo il referto negativo di un tampone Covid 19 che avrà una validità di 48h.





### 19.3 USCITE E RIENTRI IN STRUTTURA

Per quanto concerne l'uscita dalla struttura per qualunque motivo (accertamenti sanitari , vacanze ecc...) e reingresso nella stessa giornata o successivamente oltre a quanto previsto nel par.19.1 verrà effettuato un tampone rapido COI dopo 4 giorni dal reingresso e l'ospite verrà monitorato per la comparsa di segni e sintomi Covid.

### 19.4 SORVEGLIANZA SANITARIA DIPENDENTI E VACCINAZIONI





In ottemperanza alle attuali normative pur essendo stata vaccinata la totalità degli operatori, gli stessi verranno sottoposti a tampone antigenico rapido con una frequenza dipendente dalla diffusione del contagio in ogni periodo onde. Inoltre il protocollo interno prevede al momento che vengano eseguiti i tamponi sugli operatori ogni giorno.

#### 19.5 CONTRIBUTO COVID 19

Per tutta la durata dello stato di emergenza è comunque per tutto il periodo di validità dei protocolli Covid all'interno delle strutture ricettive per anziani, l'ospite sarà tenuto a versare la somma simbolica di 1 € al giorno come contributo all'acquisto di tutti i DPI COVID-19 (es. mascherine, gel, tamponi, tute, visiere ecc...)





---

---

---

Allegato 3  
(grafico organigramma)

LEGALE RAPPRESENTANTE

RESPONSABILE DI STRUTTURA

AMMINISTRAZIONE

MEDICO RESPONSABILE

MEDICI COLLABORATORI

INFERMIERI PROFESSIONALI

OPERATORI SOCIO SANITARI

AUSILIARI/ADDETTI PULIZIE

