



**Istituto Romano di San Michele**

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## Carta dei Servizi della Casa di Riposo

Anno 2023

## Indice

1. Premessa	2
2. Finalità della struttura e riferimenti normativi	2
3. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	2
4. Richiesta della documentazione sanitaria	3
5. Lista di attesa	4
6. Fruizione del servizio	4
7. Pianta Organica Casa Di Riposo	4
8. Criteri deontologici cui gli operatori dell'assistenza devono attenersi	5
9. Ammontare e modalità di corresponsione delle rette	6
10. Descrizione delle prestazioni e servizi forniti agli ospiti	8
11. Modalità di partecipazione dell'ospite	12
12. Volontariato	13
13. Opportunità offerte dalla comunità locale e territoriale	13
14. Uscite	13
15. Visite di familiari e amici	14
16. Trattamento dati personali e sicurezza	14
17. Personale ausiliario privato	14
18. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e dei soggetti civilmente obbligati	15
19. Servizio di Gestione segnalazioni e reclami	16
20. Dove siamo e come raggiungerci	17
Dichiarazione di presa visione e accettazione della carta dei servizi della Casa di Riposo	18

## **1. Premessa**

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

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

## **2. Finalità della struttura e riferimenti normativi**

La Casa di Riposo (CdR) dell'ASP-Istituto Romano di San Michele è una struttura residenziale socio-assistenziale di 80 posti letto accreditata a tempo indeterminato con DD n. 2177 del 21/07/2020 ai sensi della DGR 130/2018 e della DGC nr. 6 del 17/01/2020.

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

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

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

## **3. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti**

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

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

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

Nel caso di idoneità all'ammissione dell'anziano in Casa di Riposo, il Coordinatore Infermieristico prenderà contatti con l'anziano stesso o con i familiari di riferimento, per definire gli accordi di ingresso in struttura. La permanenza definitiva dell'ospite è subordinata ad un periodo di inserimento/accoglienza di 30 giorni allo scopo di accertare la sua idoneità psico-fisica alla vita comunitaria e all'organizzazione della struttura.

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

La dimissione dell'ospite viene formalizzata dal Medico Responsabile nel caso intervengano nuove problematiche sanitarie tali da rendere incompatibile la permanenza dell'anziano in Casa di Riposo e, comunque, nel rispetto dei tempi necessari alla presentazione della domanda per altra struttura idonea a garantire all'anziano la migliore assistenza specialistica.

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

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

#### **4. Richiesta della documentazione sanitaria**

Per chiedere la documentazione sanitaria, l'ospite o chi ne abbia diritto, è tenuto a compilare l'apposito modulo disponibile:

- presso la Portineria al piano terra della Palazzina Toti (dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 21:00);
- presso l'Ufficio URP situato nella Palazzina Uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);
- sul sito dell'ASP nella sezione dedicata alla Casa di Riposo.

Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio URP situato nella Palazzina Uffici secondo gli orari sopra indicati oppure inviato a mezzo e-mail all'indirizzo [info@irmsm.it](mailto:info@irmsm.it) o tramite pec all'indirizzo [istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it](mailto:istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it).

## **5. Lista di attesa**

L'Ufficio Ammissioni dell'ASP predispone una lista di attesa basata sulla data di presentazione della domanda. L'Ufficio Ammissioni può derogare dall'ordine di visita per l'ammissione risultante dalla lista di attesa, solo nei casi segnalati dai servizi sociali territoriali attraverso opportuna relazione di concerto con l'Assistente Sociale e/o lo Psicologo dell'Istituto.

## **6. Fruizione del servizio**

Le prestazioni socio-assistenziali sono differenziate secondo il grado di maggiore o minore autosufficienza dell'ospite che, al momento dell'ingresso, verrà valutato, oltre che dal medico responsabile, dalle altre figure presenti in struttura (Coordinatore Infermieristico, Assistente Sociale, Psicologo), che indicheranno, in particolare, gli obiettivi da raggiungere così come esplicitato nel Piano d'Assistenza Individuale (PAI), ovvero i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite. I PAI vengono condivisi con l'ospite, i familiari e/o i referenti, al fine di garantire una presa in carico globale dell'anziano in coerenza con le prestazioni offerte dalla tipologia socio-assistenziale della struttura.

## **7. Pianta Organica Casa Di Riposo**

La pianta organica della Casa di Riposo è composta dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile Sanitario
- Medico Responsabile - presenza programmata
- Istruttore Amministrativo/Ufficio Ammissioni
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Infermiere - presenza programmata
- Educatore Professionale - presenza programmata
- Fisioterapista - presenza programmata
- OSS - h/24
- Esecutore e Collaboratore amministrativo
- Esecutore addetto al servizio assistenza.

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

- Centralino 06/518581

- Fax 06/5120986
- Ufficio Ammissioni 06/51858202.

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

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

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

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

L'operatore assistenziale riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione. L'operatore riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalle cause di malattia. L'operatore agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso dell'individuo.

Nell'agire professionalmente, l'operatore si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trovi in condizione di disabilità o svantaggio.

L'operatore assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di figure professionali sovraordinate presenti in struttura.

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

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

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

L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona deve adottare tutti i mezzi per proteggerla.

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

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

## **9. Ammontare e modalità di corresponsione delle rette**

La retta di ospitalità è individuata sulla base della condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza della persona, stabilita dal Medico Responsabile della struttura dopo la visita di ammissione.

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

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

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

Le rette di ospitalità possono essere riconfermate annualmente o subire un adeguamento secondo i parametri di legge.

La retta è attualmente determinata in:

- **1.239,82 euro/mese** per anziani autosufficienti in camera singola;
- **956,52 euro/mese** per anziani autosufficienti in camera doppia;
- **1.433,85 euro/mese** per anziani parzialmente autosufficienti.

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

Resta comunque inteso che ogni anno le condizioni di autosufficienza dell'ospite vengono rivalutate al fine di garantire il doveroso setting assistenziale.

L'ospite ed i familiari civilmente obbligati sono tenuti ad eseguire il pagamento della retta entro il quinto giorno del mese in corso direttamente alla Tesoreria dell'ASP. In caso di mancato pagamento della retta, per oltre due mesi, l'Istituto promuove la dimissione dell'ospite, fermo restando l'incameramento del deposito cauzionale al netto delle rette ancora dovute e ogni azione legale per il recupero delle somme.

L'obbligo della corresponsione della retta persiste nei casi di temporanea assenza anche se l'ammontare della stessa viene ridotto per tutti gli ospiti ed è determinato nei seguenti termini:

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

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

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

Le prestazioni comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- servizio ristorazione;
- servizio lavanderia industriale;
- servizio guardaroba;
- servizio di assistenza tutelare diurna e notturna;
- servizio attività di animazione e ricreative;
- servizio di sanificazione e igienizzazione ambientale (pulizie);
- servizio di camera ardente (in caso di decesso dell'ospite in Casa di Riposo viene messa a disposizione la camera mortuaria);
- servizio Medico Responsabile con presenze programmate;
- servizio di assistenza infermieristica con presenze programmate;
- servizio sociale;
- servizio di psicologia;
- servizio riabilitativo con presenza programmate (fisioterapista, educatore professionale);
- assistenza religiosa;
- servizio di manutenzione della struttura residenziale;
- servizio di portineria e vigilanza diurna/notturna.

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

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

È attiva una polizza assicurativa per la responsabilità civile a carico dell'Istituto in relazione allo svolgimento di tutte le attività e di tutti i compiti ovunque svolti a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti dagli utenti e dal personale.

## **10. Descrizione delle prestazioni e servizi forniti agli ospiti**

La Casa di Riposo dell'ASP offre un servizio alberghiero di alloggio: sistemazione in camera doppia o singola con servizi annessi, impianto di riscaldamento centralizzato, pasti serviti nella sala mensa con possibilità di personalizzazione nel rispetto di esigenze dietetiche specifiche.

La Struttura in particolare offre:

- *Servizio di assistenza medica generica:*

è garantito dal Servizio Sanitario Nazionale tramite il Medico di Medicina Generale con accessi programmati. In caso di assistenza specialistica l'ospite verrà accompagnato dal proprio familiare presso il presidio ospedaliero più vicino. La Casa di Riposo mette a disposizione degli ospiti la presenza programmata del Medico Responsabile della struttura per visite ambulatoriali.

- *Servizio di assistenza infermieristica:*

l'assistenza infermieristica è un'assistenza programmata. Lo svolgimento delle attività professionali riguarda:

- la compilazione del PAI;
- la preparazione della terapia per i pazienti non autosufficienti che sono in attesa del trasferimento presso una residenza sanitaria;
- la somministrazione dei farmaci coadiuvati dall'operatore socio-sanitario per i pazienti non autosufficienti e per i pazienti autosufficienti che ne faranno specifica richiesta, come previsto dalla presente Carta dei Servizi nel paragrafo "*Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti*";

- la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia al bisogno e le medicazioni secondo le disposizioni del medico.

- *Servizio di assistenza e tutela socio-assistenziale:*

l'assistenza viene erogata dagli Operatori Socio-Sanitari (OSS). Gli operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, rifacimento letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento giornaliero dell'igiene della stanza dell'ospite. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli ospiti.

Il personale OSS è organizzato nelle competenze secondo il profilo professionale e su turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenze nell'arco delle 24 ore. Tra le mansioni del personale OSS vi è l'assistenza per l'assunzione di farmaci nei pazienti autosufficienti che ne facciano richiesta specifica, come previsto dalla presente Carta. La stessa assistenza è rivolta ai pazienti non autosufficienti in attesa di trasferimento presso una residenza sanitaria, previa preparazione della terapia da parte dell'infermiere di turno.

- *Servizio sociale:*

il servizio è affidato all'Assistente Sociale che ha il compito di supportare gli anziani, in particolare se privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti, amministratore di sostegno etc.). L'Assistente Sociale collabora al PAI e alle attività di umanizzazione.

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

- *Servizio di psicologia:*

il servizio è affidato alla Psicologa ed ha come finalità quella di aiutare l'ospite anziano a rafforzare e mantenere le proprie capacità cognitive e relazionali. Il Servizio contribuisce al PAI e alle attività di umanizzazione; si occupa, inoltre, di rilevare la qualità dell'assistenza mediante il "Questionario dell'Umanizzazione" e di misurare, una volta all'anno, la qualità delle attività educative e ludico-ricreative espressive mediante il "Questionario delle Attività".

- *Servizio di fisioterapia:*

il servizio è offerto in caso di necessità o su richiesta dell'ospite, a seguito di valutazione del Medico Responsabile. Si prevede, inoltre, il servizio di fisioterapia per la ginnastica di gruppo che si svolge con frequenza concordata al fine di mantenere le autonomie motorie e favorire l'integrazione sociale dell'ospite stesso.

- *Servizio di attività di animazione socio-ricreativa:*

il servizio, gestito dall'Assistente Sociale con la collaborazione dei familiari, del volontariato, del personale religioso e delle associazioni del territorio, finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani e alla prevenzione del decadimento cognitivo, offrendo opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema, uscite esterne organizzate e progetti di inclusione sociale.

- *Servizio di igiene e sanificazione degli ambienti di vita (pulizie):*

è affidato ad una società esterna che si occupa della pulizia e disinfezione degli ambienti comuni e delle stanze degli ospiti.

- *Servizio di ristorazione:*

è affidato ad una società esterna. La composizione dei pasti principali prevede la presenza del piatto del giorno (primo, secondo e contorno) con alternative fisse sempre presenti. Le pietanze possono essere tritate e frullate in base alle esigenze dell'ospite. Vengono, altresì, predisposte diete particolari su prescrizione medica.

La mensa osserva i seguenti orari:

- colazione ore 8:30;
- pranzo ore 12:30;
- cena ore 18:30.

Gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente al personale in servizio le eventuali assenze ai pasti, nonché le assenze dalla struttura residenziale per una o più notti e nei casi di rientro serale dopo le ore 21:00.

I pasti vengono serviti presso la sala mensa ma possono essere serviti nella stanza assegnata all'ospite a fronte di problemi contingenti di salute certificati dal Medico Responsabile della struttura.

- *Servizio di lavanderia:*

è affidato ad una società esterna sia per quanto attiene alla fornitura della biancheria da letto piana (lenzuola - federe - traverse - coperte e copriletto), al relativo lavaggio industriale e stiratura della stessa, che per quanto riguarda gli indumenti personali degli ospiti. Le spese sono a carico

dell'Istituto. L'ASP non assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia o per il loro deterioramento.

Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari devono provvedere, con spese a loro carico, presso una lavanderia di propria fiducia.

- Servizio guardaroba:

la gestione del guardaroba interno è affidata al personale OSS.

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

- Assistenza religiosa:

ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale.

- Servizio di parrucchiere, barbiere, podologia, manicure e pedicure:

le attività vengono svolte da professionisti esterni con costi a carico dell'ospite.

- Servizio farmaceutico:

il costo delle medicine è a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN. Stante l'obbligo di garantire l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci la cui gestione (approvvigionamento - conservazione - smaltimento ecc.) è affidata all'Infermiera Professionale di turno. Ogni ospite ha la facoltà di optare per la gestione autonoma della somministrazione di farmaci oppure chiedere l'assistenza del personale della Casa di Riposo. Per l'assistenza del personale alla somministrazione dei farmaci, l'ospite dovrà fare richiesta scritta, che deve essere controfirmata per conoscenza dai familiari civilmente obbligati.

Per i pazienti che, nel corso della loro permanenza in struttura, evidenzino di non essere più autosufficienti nella preparazione della terapia, si provvederà alla richiesta di trasferimento presso una Residenza Sanitaria Assistita; in attesa di tale trasferimento, l'Infermiere Professionale di turno provvederà alla preparazione della terapia del paziente e l'Operatore Socio-Sanitario assisterà il paziente nell'assunzione del farmaco, sempre dopo acquisizione di specifica richiesta da parte dei familiari.

- Servizio Autambulanza:

il pagamento del servizio della Croce Rossa, ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo, è a carico dell'ospite o del familiare civilmente obbligato.

- *Servizio di camera ardente:*

in caso di decesso dell'ospite viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari, con spese a loro carico, possono scegliere liberamente l'impresa di pompe funebri a cui rivolgersi. La cerimonia funebre può essere celebrata, su richiesta dei parenti, nella chiesa interna.

- *Servizio di manutenzione:*

l'Ufficio Tecnico – Manutenitivo e Progettazione è incaricato dall'ASP di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e di piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi. I tempi tecnici per gli interventi suindicati sono di competenza dell'Ufficio Tecnico – Manutenitivo e Progettazione.

- *Servizio di portineria e vigilanza notturna:*

il servizio è garantito dalle ore 7:00 alle ore 21:00 con personale dell'Istituto al piano terra della Palazzina Toti.

A tale servizio si aggiunge quello di vigilanza diurna all'ingresso del comprensorio istituzionale garantito dalle ore 7:00 alle ore 21:00 e quello di vigilanza notturna armata, al medesimo ingresso, garantito dalle ore 21:00 alle ore 7:00, entrambi svolti da società esterne.

## **11. Modalità di partecipazione dell'ospite**

Nella Casa di Riposo è costituito il Comitato di Partecipazione, che si riunisce almeno ogni quattro mesi, ed è composto da:

- due rappresentanti degli ospiti;
- un rappresentante delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura.

Il Comitato, che si riunisce spontaneamente e/o con l'ausilio dell'Assistente Sociale, ha il compito di:

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

Gli ospiti e i parenti che intendono presentare una segnalazione, un elogio o un reclamo possono farlo con le modalità indicate nel paragrafo “*Servizio di Gestione segnalazione reclami*”.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari rispetto alla qualità dei servizi resi l’Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste di gradimento.

Il Sistema di Valutazione (*customer satisfaction*), a cura dell’Assistente Sociale e della Psicologa e in sinergia con l’URP, prevede la somministrazione annuale agli ospiti e ai loro familiari, di un questionario di soddisfazione del servizio con suggerimenti e proposte.

Il questionario analizza:

1. la soddisfazione degli utenti;
2. la soddisfazione dei familiari;
3. i reclami, le segnalazioni e/o le proposte.

Il Sistema di Valutazione viene pubblicato dal Coordinatore Responsabile Sanitario che agisce in piena autonomia e in stretta collaborazione con il Dirigente dell’Area Servizi alla Persona.

## **12. Volontariato**

La Casa di Riposo promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi, volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L’attività dei volontari non sostituisce le attività del personale assistenziale e sociosanitario e i programmi e gli orari di presenza sono concordati con l’Assistente Sociale e/o lo Psicologo.

## **13. Opportunità offerte dalla comunità locale e territoriale**

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

## **14. Uscite**

La Casa di Riposo rispetta il diritto all’autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti compatibili con i ritmi della vita giornaliera, comprese le uscite dalla struttura e il rientro serale entro

le ore 21:00, con esonero da ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

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

### **15. Visite di familiari e amici**

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari e amici possono far visita al proprio caro, tutti i giorni dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 17:30, e uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono. La struttura è chiusa, per motivi di sicurezza, durante la notte (dalle ore 21:00 alle ore 8:00).

È necessario che i visitatori escano dalle camere durante gli interventi assistenziali per il rispetto della privacy degli utenti e tengano in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

### **16. Trattamento dati personali e sicurezza**

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i., la Casa di Riposo adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Titolare del trattamento è l'ASP Istituto Romano di San Michele, sito in Roma – P.le Antonio Tosti n. 4, nella persona del legale rappresentante protempore.

Il nominato DPO è reperibile all'indirizzo mail [responsabileprotezionedati@irsm.it](mailto:responsabileprotezionedati@irsm.it).

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

### **17. Personale ausiliario privato**

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

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

### **18. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e dei soggetti civilmente obbligati**

Gli ospiti e i familiari si impegnano a:

- osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
- osservare il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali e negli ambienti di vita della Casa di Riposo;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovino installate nonché adeguarsi alle disposizioni della Casa di Riposo al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- accompagnare con il proprio mezzo l'ospite anziano presso il presidio ospedaliero per le visite specialistiche;
- comunicare all'Assistente Sociale e allo Psicologo il nominativo e i recapiti telefonici di una persona o più persone di riferimento dell'ospite per comunicazioni ed emergenze;
- segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio agli operatori socio sanitari;
- osservare il silenzio nei locali comuni dalle ore 22:00 alle ore 7:00 e nell'alloggio e nelle zone notte dalle ore 13:30 fino alle ore 15:30 e dalle ore 21:00 alle ore 7:00.

Agli ospiti e i familiari è fatto divieto di:

- effettuare la riparazione o la manomissione delle attrezzature e apparecchiature;
- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- usare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori dalla finestra;
- vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare e nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare da sale e locali, oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo;
- ospitare nella camera nelle ore notturne persone estranee alla residenza, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite;

- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, condizionatori o altri oggetti simili.

La struttura non assume alcuna responsabilità per oggetti di valore o denaro conservati direttamente e personalmente dagli ospiti.

## **19. Servizio di Gestione segnalazioni e reclami**

L'ospite e/o il familiare che rilevi una non conformità relativa ai requisiti richiesti dalla Casa di Riposo o qualsiasi situazione critica correlata a disservizi, o voglia esprimere elogi nei confronti della struttura/personale, può effettuare la segnalazione direttamente all'Ufficio URP e/o all'Assistente Sociale (o altro delegato del Direttore dell'Area Servizi alla Persona) con le seguenti modalità:

- consegna a mano del modulo<sup>1</sup> presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici o presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale nella Palazzina Toti (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 15:00);
- telefonicamente al numero dell'URP 06.51.858.227 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00). In caso di segnalazione telefonica dovrà, comunque, seguire una segnalazione scritta, con lettera o email, attraverso la compilazione del modulo;
- invio tramite posta elettronica all'indirizzo [comunicazione@irsm.it](mailto:comunicazione@irsm.it);
- inserimento del modulo nella cassetta della posta situata nel corridoio di fronte all'infermeria al primo piano della Palazzina Toti.

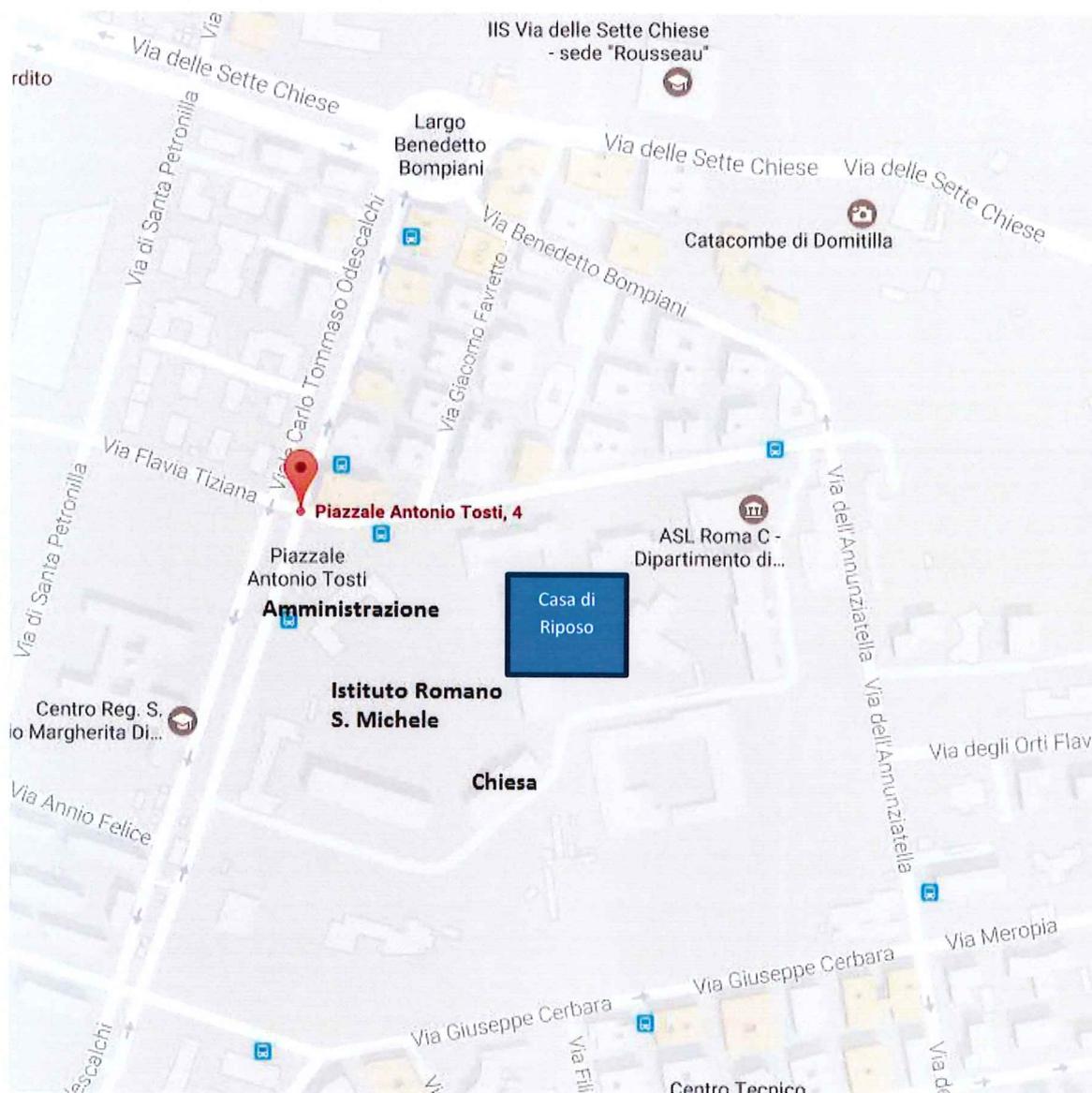
In caso di reclami la presentazione degli stessi, secondo le modalità sopra elencate, dovrà essere effettuata entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia preso conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

---

<sup>1</sup> Disponibile:

- presso la Portineria al piano terra della Palazzina Toti (dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 21:00);
- presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);
- sul sito dell'ASP nella sezione dedicata alla Casa di Riposo.

## 20. Dove siamo e come raggiungerci



La Casa di Riposo si trova al secondo piano della Palazzina Toti del complesso dell'ASP Istituto Romano di San Michele sito in Piazzale Antonio Tosti 4, nel quartiere Ardeatino, quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del Centro storico e dell'Appia Antica.

Vi si può accedere in automobile tramite via Cristoforo Colombo e via delle Sette Chiese e con gli autobus 412, 671, 716, con treni e metro che hanno fermata nelle vicinanze FL1 - FL3 (Treno) e B (Metro).

Copia della presente Carta dei Servizi dovrà essere data in visione a tutti gli Uffici interessati, al personale dipendente, agli ospiti e/o ai familiari al momento dell'ammissione.

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

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_ in qualità di  
\_\_\_\_\_ del/la sig./sig.ra \_\_\_\_\_

richiedente l'ammissione in Casa di Riposo consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in materia, ai sensi e per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n. 445/2000

DICHIARO

sotto la mia personale responsabilità:

- 1) di aver preso visione e di accettare integralmente la Carta dei Servizi della Casa di Riposo dell'ASP Istituto Romano di San Michele;
- 2) di possederne una copia e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenute nel suddetto documento.

Luogo/Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_