



CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento informativo e di comunicazione che la Fondazione “Santa Francesca Romana” mette a disposizione dei cittadini, degli ospiti e dei loro familiari affinché essi possano conoscere e comprendere – in modo chiaro e trasparente – l’organizzazione della nostra Casa di Riposo, la finalità e gli obiettivi che si intendono perseguire, le prestazioni ed i servizi offerti, le modalità organizzative con cui tali servizi vengono erogati, i sistemi di controllo adottati per garantire uno standard di qualità, nonché i diritti degli ospiti e le modalità con le quali garantirli e tutelarli. Tale documento esprime l’impegno della Fondazione “Santa Francesca Romana” a mantenere e possibilmente migliorare i propri servizi, in un’ottica – dinamica e flessibile – di partecipazione, condivisione e confronto con chi fruisce dei nostri servizi. Rispecchia, quindi, uno strumento di coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari, i quali – attraverso un controllo effettivo sui servizi offerti e sulla loro qualità – possono compiere scelte in modo attivo e consapevole. Per tali motivi consideriamo preziosi eventuali consigli, osservazioni e valutazioni che possano portare ad un effettivo miglioramento dei servizi e della qualità della vita all’interno della Casa di riposo. Infatti, il fine è proprio quello di poter rispondere al meglio alle esigenze e ai bisogni di ogni singola Persona.

*Presidente della Fondazione “Santa Francesca Romana”
Don Massimiliano Diacono Floridi*

INDICE

Mission e Vision	3
Riferimenti normativi e Principi ispiratori.....	4
Ed i nostri Valori.....	6
Presentazione della Fondazione	8
Riferimenti storici	8
Organigramma	10
La Casa di riposo “Santa Francesca Romana”	11
A chi si rivolge	11
Ubicazione e Contatti	11
Come raggiungerci	11
Sede	12
Regole della vita quotidiana e comunitaria	14
Descrizione di una «giornata tipo»	15
Come si accede	16
Dimissioni	17
Retta di degenza giornaliera in vigore	18
I Servizi offerti	19
Standard di qualità e strumenti di valutazione della qualità dei servizi erogati	25
Certificazione ISO 9001:2015	25
La promozione della partecipazione	25
Impegni e programmi di miglioramento	26
Tutela della Privacy	29
Emergenza Covid-19	29

MISSION e VISION

La Fondazione “Santa Francesca Romana” sostiene, promuove e gestisce ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane. Nel dettaglio, seguendo le volontà testamentarie e costitutive della famiglia Doria Pamphilj, attua le seguenti finalità:

- promozione di iniziative finalizzate alla incentivazione della cultura degli interventi e delle politiche sociali a favore delle persone anziane attraverso attività di studio, di formazione e di ricerca;
- sostegno alla Comune di Roma a prevenire l'emarginazione sociale delle persone anziane e delle loro famiglie;
- collaborazione con gli Enti locali, Associazioni di volontariato, organismi politici e privati impegnati nel settore della terza età;
- programmazione diretta e indiretta di attività di assistenza agli anziani attraverso servizi di tipo residenziali, socio-assistenziali, socio sanitari e di animazione culturale.

Attraverso la Casa di riposo – quale struttura residenziale a carattere socioassistenziale – accoglie persone anziane autosufficienti che decidono di vivere in un ambiente più protetto ed assistito rispetto alla propria abitazione, per loro scelta e/o per diverse motivazioni come la solitudine, l'emarginazione, il disagio abitativo o socioeconomico etc.

Le attività e le prestazioni offerte all'interno della Casa di riposo “Santa Francesca Romana” sono volte ad assicurare alle persone una qualità di vita il più elevata possibile, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ogni singola Persona. Il suo obiettivo è prendersi cura della persona anziana all'interno di un ambiente capace di rispondere alle esigenze e abitudini personali di ogni singolo ospite, coniugando professionalità ed esperienza per garantire un'offerta di servizi di eccellenza e qualità e per contribuire a creare un ambiente familiare, dove ognuno possa sentirsi accolto come a casa propria e dove ogni operatore rappresenti una risposta certa ai loro bisogni e a quelli delle loro famiglie.

La Casa di riposo “Santa Francesca Romana” desidera realizzare un ambiente di vita accogliente, dove la persona anziana possa sviluppare la propria peculiare personalità, vivere in serenità circondata da affetto e protezione come in famiglia; dove la dimensione affettiva, il senso di

familiarità e la vicinanza ai propri cari sono un elemento di valore per le sue condizioni psico-fisiche. Ciò viene perseguito – considerati i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali della persona – attraverso interventi personalizzati, diversificati, qualificati e continuativi, in stretta collaborazione con la famiglia laddove possibile e secondo una metodologia di “lavoro di rete” integrata con i Servizi Territoriali e le ASL, con l’associazionismo ed il volontariato.

RIFERIMENTI NORMATIVI E PRINCIPI ISPIRATORI

«Uguaglianza nella differenziazione»

I principali riferimenti normativi seguiti per la redazione della presente Carta dei Servizi sono i seguenti:

- Costituzione della Repubblica Italiana (*in primis* i Principi fondamentali agli artt. 2 – 3 – 32);
- L. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Carta dei Diritti dell’Anziano (“Carta dei Diritti dell’anziano” (EISS – 1995), Collana EISS Problemi sociali del nostro tempo, p. 20);
- L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- UNI 10881:2000 “Servizi – Assistenza residenziale agli anziani - Linee guida per l’applicazione delle norme UNI EN ISO 9000”;
- DM 308/2001 “Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell’art. 11 della L. 328/2000”;
- L.R. 41/2003 “Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali”;
- UNI EN ISO 9001:2008 “Sistema di gestione per la qualità”;
- Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine – Progetto Eustacea Programma Europeo DAPHNE III Novembre 2010;
- L.R. 11/2016 “Sistema integrato degli Interventi e dei Servizi sociali della Regione Lazio”;
- Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea (2016/C 202/02).
- D.G.R. 130/2018. Modifiche alla DGR 24 Marzo 2015, n. 124. “Requisiti per l’accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio”.

La Fondazione “Santa Francesca Romana” fa propri i principi fondamentali espressi nella *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, in cui i soggetti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici servizi sono chiamati a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini secondo i principi di:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ – Si riconoscono i diritti inviolabili della Persona ed i servizi sono erogati nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Si assicurano servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e parità di trattamento indistintamente a tutte le Persone assistite, garantendo le priorità di ordine socio-sanitario e sociale. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. Non si compiono discriminazioni e si riconoscono le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona.

DIRITTO DI SCELTA – Si assicura alla Persona il diritto di scegliere tra i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, secondo le proprie esigenze. Si riconosce la possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni e stili di vita, favorendo l'autodeterminazione nei limiti e con le modalità che le capacità e l'autonomia di ognuno permettono.

CONTINUITA' – Si assicurano agli Ospiti servizi e prestazioni integrate tutti i giorni con continuità. In caso di funzionamento irregolare del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio. Ci si impegna a garantire alla persona anziana la possibilità di essere seguita dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

PARTECIPAZIONE – Riconoscimento agli Ospiti e ai loro familiari di poter partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere e alla tutela dei diritti degli anziani, anche mediante questionari di gradimento e moduli di reclami. Inoltre, vengono favoriti all'interno della Casa di riposo la presenza e la partecipazione alle attività della struttura degli organismi di volontariato e dell'associazionismo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA – I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni degli Ospiti e promuoverne il benessere. Ci si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità dei servizi forniti e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

... ED I NOSTRI VALORI

Garantire un'assistenza «a misura di Persona»

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano sopra descritti rispecchiano i valori cui si ispira la Fondazione "Santa Francesca Romana". Infatti, tale Carta dei Servizi si offre come testimonianza della filosofia della Fondazione stessa. Qui trovano significato e riscontro tangibile:

- la **CENTRALITÀ DELLA PERSONA** quale valore fondamentale: la Persona è considerata la prima destinataria di interventi e servizi che mirano a realizzare concretamente il desiderio di «mettere la Persona al centro». Da qui l'importanza di pianificare interventi – mirati e personalizzati – attraverso l'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato), nonché di instaurare relazioni di fiducia forti e costruttive tra Ospiti ed operatori. In tal modo si pone l'attenzione sulla qualità di vita degli Ospiti e sull'importanza del ruolo sociale che ricoprono; sulla rilevanza di ricreare un ambiente accogliente quanto più vicino possibile a quello familiare e che tenga conto delle personalità di ogni Ospite;
- la **TERRITORIALITÀ E APERTURA VERSO L'ESTERNO** – Una Casa di riposo si pone quale vera e propria casa per le persone che ci risiedono, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Tramite diverse iniziative si sostiene la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza e di quelle del territorio dove è situata la struttura. È di fondamentale importanza per la qualificazione dei servizi e delle attività l'effettivo e concreto radicamento al territorio e alla propria comunità. A tal fine si promuovono e valorizzano iniziative e attività di contatto con la comunità locale e con altre realtà, ispirandosi a principi di apertura e di trasparenza, con spirito di confronto, collaborazione e coinvolgimento di tutti i soggetti (singoli, associazioni e istituzioni) operanti sul territorio;
- la **QUALITÀ DELLA VITA** – La Fondazione "Santa Francesca Romana" si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura della persona anziana, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di bisogno di diversa natura ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo obiettivo ci si avvale del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano, del suo nucleo familiare o di professionisti, come per esempio la figura dell'Amministratore di sostegno, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio;
- la **SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE** – La Fondazione "Santa Francesca Romana" si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", partecipando con la propria Casa di riposo e le proprie risorse professionali. Favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale, consentendo ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

Infine si riportano per intero i diritti e i doveri espressi nella **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA** (EISS, 1995, Collana EISS Problemi sociali del nostro tempo, p. 20) per rinsaldare e consolidare il riconoscimento e il rispetto del diritto degli anziani di condurre una vita dignitosa e indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale (art. 25 - *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea*).

DIRITTO DELLA PERSONA	DOVERE DELLA SOCIETA' E DELL'ISTITUZIONE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore , anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

La Fondazione “Santa Francesca Romana” è un ente dotato di personalità giuridica privata basato su un patrimonio finalizzato a un preciso scopo lecito e di utilità sociale: sostenere, promuovere e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane, provvedendo all’accoglienza e assistenza di persone anziane autosufficienti in condizioni di bisogno all’interno della Casa di riposo.

RIFERIMENTI STORICI

Da «secoli» accanto alle persone più bisognose

L’Istituzione “Santa Francesca Romana” è molto antica e affonda le sue radici nella più gloriosa tradizione cristiana della città di Roma. Come suggerisce la denominazione, già la Santa omonima, a cavallo tra il XIV ed il XV secolo, impiantò nella Chiesa di Santa Maria in Cappella una piccola attività assistenziale di ricovero a favore degli indigenti.

In epoca moderna la struttura andò trasformandosi nel 1650, prima in Villa (dopo l’acquisto della Principessa Olimpia Moidalchini Pamphilj dalle suore oblate di Tor de’ Specchi), poi in Ospedale per

malati cronici. Dal 1860, la sede della Casa di riposo era stata adibita ad «*Ospizio per persone anziane*» per volontà del Cav. Don Carlo Doria Pamphilj, il quale nel testamento del 4 novembre 1843 aveva lasciato una ingente somma affinché «*venisse fondato un Istituto di beneficenza a favore specialmente dei cronici avanzati in età nel modo e forma da spiegarsi e dichiararsi dal suo fiduciario, quando e nel tempo in cui avesse creduto di procedere a tale istituzione secondo le istruzioni avute nella fiducia che a lui e al di lui arbitrio era riservata*». Alla sua morte, avvenuta nel 19 giugno 1846, il Principe Don Filippo Andrea Doria Pamphilj suo nipote ed erede, nonché esecutore testamentario, in attuazione della suddetta disposizione testamentaria fondò l'*Ospizio dei Cronici* in data 21 dicembre 1860 destinando a tale effetto il fabbricato nel rione di Trastevere denominato S. Maria in Cappella, trovato utile allo scopo sia per la sua posizione che per far rivivere una antica istituzione, essendo stato utilizzato, fin dal secolo XIV, quale Ospedale ove Santa Francesca Romana esercitava opere di carità.

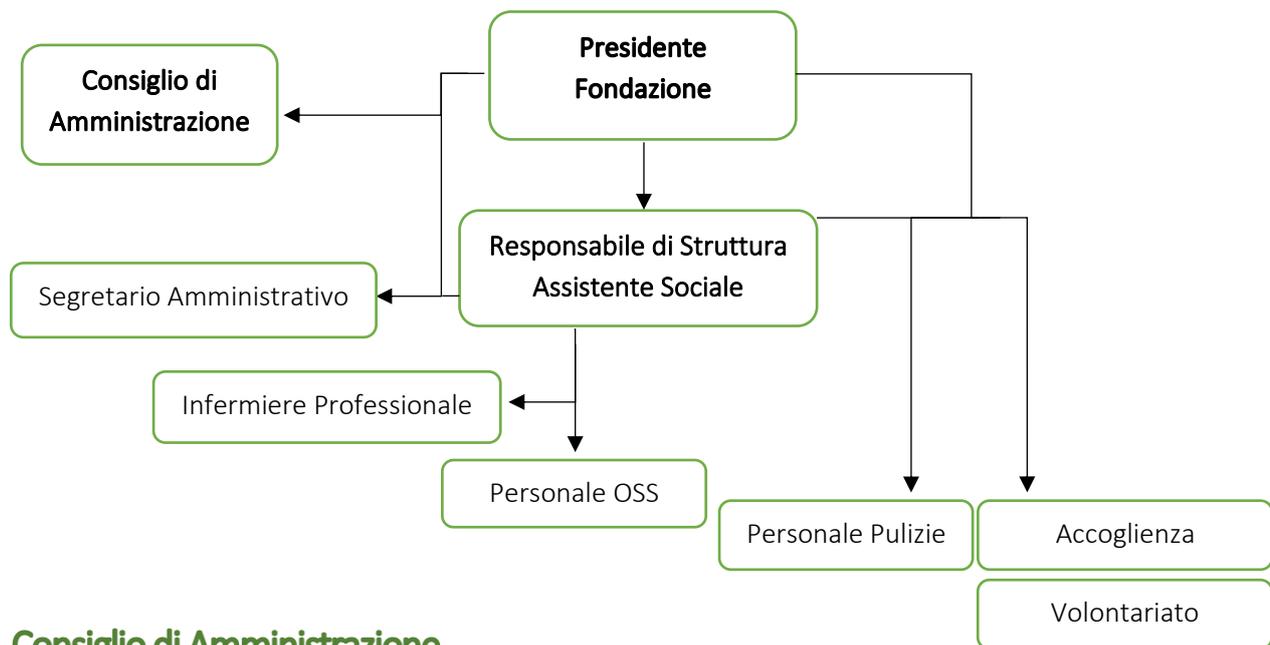
Il 10 dicembre 1971 Donna Orietta Doria Pamphilj insieme al marito Frank Pogson Doria Pamphilj hanno promosso la costituzione, ai sensi dell'art. 12 e seguenti del c.c., della Fondazione Casa di riposo "Santa Francesca Romana", allo scopo di provvedere al «*ricovero, mantenimento e assistenza di persone anziane*» tramite la dotazione del complesso immobiliare sede della Casa di riposo e della Chiesa S. Maria in Cappella, allo scopo di onorare in modo meritevole la memoria del Cav. Don Carlo Doria Pamphilj, nonché del Principe Filippo Andrea Doria Pamphilj.

Successivamente, la Casa di Riposo "Santa Francesca Romana" è stata eretta in Ente Morale – Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (IPAB) con deliberazione della Giunta Regionale del Lazio 12 dicembre 1975, n. 4850.

L'istituzione ha subito vicissitudini di natura giuridico-istituzionale, passando dall'originaria Fondazione di diritto privato alla pubblicizzazione, per poi ritornare alla forma iniziale nel febbraio del 2007, mantenendo sempre però la sua connaturata finalità assistenziale – come descritto nei passaggi precedenti e nelle gestioni che si sono avvicendate – lungo tutto esteso arco temporale. Ai sensi della normativa in vigore, è stata trasformata in Fondazione di diritto privato, seguendo le volontà testamentarie e costitutive della famiglia Doria Pamphilj.

La gestione dei servizi è stata affidata, per oltre un secolo, alle suore della Carità dell'ordine di San Vincenzo de' Paoli, che hanno assicurato con costanza e dedizione – anche durante i conflitti mondiali ed i conseguenti periodi di particolari ristrettezze economiche che investirono la nazione – un livello apprezzabile di assistenza materiale e spirituale. Per la prolungata mancanza di nuove vocazioni, l'ordine di San Vincenzo de' Paoli ha dovuto lasciare il servizio ed ha quindi costretto l'amministrazione ad aggiornare tempestivamente l'organizzazione di tutta la casa. Questo evento ha costituito l'occasione per una doverosa ristrutturazione organizzativa, a seguito anche dell'impellente necessità di mettere a norma le tipologie di personale e la struttura, secondo le più recenti disposizioni di legge.

ORGANIGRAMMA



Consiglio di Amministrazione

Presidente: Don Massimiliano Diacono Floridi

Consigliere: Donna Gesine Pogson Doria Pamphilj

Consigliere: Donna Anna Floridi Doria Pamphilj

Segretario del CdA: Dott. Rinaldi Gianfranco

Personale

Segretario Amministrativo: Moriconi Cristian

Responsabile di Struttura / Assistente Sociale: Ass. Soc. Specialista Dott.ssa Natale Laura

Infermiere Professionale: Neelikat Joseph

Operatore Sociosanitario: Antonucci Simona

Operatore Sociosanitario: Bianchini Tiziana

Operatore Sociosanitario: Jacho Sanchez Nelson

Operatore Sociosanitario: Toumeh Soubieh

Operatore Sociosanitario: Zicarelli Marilena

Personale Cert. HCCP: Patarca Eliana

Responsabile Servizio Pulizie / Manutenzione: Bonanni Roberta

Addetta Pulizie: Bernardi Marina

Addetta Pulizie: Pasquali Elisabetta

Addetta Pulizie: Pistella Maura

LA CASA DI RIPOSO “SANTA FRANCESCA ROMANA”

A CHI SI RIVOLGE



La Casa di riposo “Santa Francesca Romana” è una struttura residenziale a carattere socioassistenziale che accoglie **persone anziane over 65 autosufficienti**, che non abbiano possibilità di vivere presso la propria abitazione o convivere con i propri familiari, che decidono di vivere in un ambiente più protetto ed assistito per loro scelta e/o per diverse motivazioni come la solitudine, l'emarginazione, il disagio abitativo o socioeconomico etc.

UBICAZIONE E CONTATTI

«Sentirsi a Casa» nel cuore del quartiere Trastevere



Indirizzo: Vicolo di S. Maria in Cappella n. 6, 00153 Roma

Telefono: 06 5803737

Email: amministrazione@santafrancescaromana.com
serviziosociale@santafrancescaromana.com
santafrancescaromana@pec.it

Sito Internet: <http://www.santafrancescaromana.com>

Pagina Facebook: Casa di Riposo Santa Francesca Romana

Pagina Instagram: @fondazioneSantafrancescaromana

COME RAGGIUNGERCI

In Automobile: è possibile passare per Via Ripense nelle fasce orarie in cui i varchi elettronici ZTL sono disattivi. All'interno della struttura, nel piazzale antistante la Chiesa di Santa Maria in Cappella, in caso di necessità, vi è la possibilità per visitatori e familiari di parcheggiare gratuitamente la propria automobile.

Con i mezzi pubblici: Autobus linee 23 – 44 – 280 Fermata Lgt. Ripa/Ripense o Ripa/Porto provenendo da Lungotevere Ripa oppure Autobus linea H Fermata Belli o Sonnino/S. Gallicano – Tram linea 8 Fermata Trastevere (Mastai) provenendo da Viale di Trastevere.

SEDE



La Casa di riposo “Santa Francesca Romana”, essendo situata nel centro della città di Roma (quartiere Trastevere) garantisce eccezionalmente i requisiti dell’art. 11 comma 1 lettera a della L.R. 41/2003: la struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e permette una completa partecipazione alla vita sociale del quartiere e della città e facilita le visite agli ospiti. Si è, inoltre, sempre curato il mantenimento e la promozione di una vita sociale degli ospiti anche “fuori dalle proprie mura”, nella consapevolezza che la persona può tenersi attiva solo se mantiene relazioni e conoscenze significative anche nel territorio nel quale risiede.

La Casa di riposo è collocata all’interno di quella che era la principesca dimora di Donna Olimpia Maidalchini, uno dei luoghi più affascinanti di Trastevere caratterizzato dalla bellissima Chiesa di Santa Maria in Cappella e dal suggestivo Giardino delle Delizie noto anche come “I Bagni di Donna Olimpia”. L’edificio, di particolare pregio storico-artistico, è vincolato dalla competente Sovrintendenza ai beni artistici e architettonici e risponde al più alto livello di requisiti di dignità e bellezza che la legge richiede per le strutture adibite a casa di riposo.

La Casa di riposo “Santa Francesca Romana” è strutturata come di seguito:

Piano terra (lungo il porticato):

- Accoglienza;
- Uffici amministrativi;
- Servizio Sociale;
- Cucina;
- Deposito;
- Lavanderia;
- Area esterna coperta
 - Sedie e tavolini
 - Distributori automatici (bevande calde, bibite e merendine)
 - n. 2 Servizi igienici per gli esterni / di servizio
- Giardino attrezzato
 - Sedie e tavolini
 - Tavolo da Ping Pong
- Camera mortuaria.

Piano terra (all'interno dell'edificio):

- Area uomini – “Casa San Vincenzo”
 - n. 7 camere da letto doppie (di cui n. 3 con bagno interno privato);
 - n. 2 camere da letto ad uso singolo ma con bagno in comune;
 - n. 3 servizi igienici in comune;
 - n. 2 Sale lettura e TV / Spazi per la socializzazione (con tavolini, sedie e divanetti).

Primo Piano

- Area donne – “Casa San Giovanni”
 - n. 9 camere da letto doppie (di cui n. 3 con bagno interno privato);
 - n. 1 camera da letto ad uso singolo ma con bagno in comune;
 - n. 4 servizi igienici in comune (di cui n. 1 attrezzato);
 - n. 2 Sale lettura e TV / Spazi per la socializzazione (con tavolini, sedie e divanetti);
- Infermeria;
- Spogliatoi per personale OSS;
- Spogliatoi per personale delle pulizie;
- Stanzino ad utilizzo ripostiglio / stileria;
- Sala da pranzo
 - n. 1 servizio igienico di servizio;
 - n. 1 servizio igienico per tutti gli Ospiti;

Secondo Piano

- n. 6 camere da letto singole con bagno interno privato.

La struttura dispone di **43 posti letto autorizzati** suddivisi in **stanze doppie e stanze singole**: n. 11 camere da letto dispongono di servizi igienici (toilette e doccia) interni, le altre dispongono di servizi ad uso comune, per lo più uno ogni una o due stanze.

Ogni posto letto è dotato di letto, comodino, armadio, sedia, alcune anche di cassettera, scrittoio e libreria. Ciascuna camera è dotata di campanello di chiamata in caso di bisogno e della rete Wi-Fi. Per rendere più personale, accogliente e familiare la propria stanza assegnata e valorizzare i ricordi, è possibile portare effetti personali da casa (come foto, oggetti, libri, quadri), nei limiti degli spazi disponibili, nel rispetto degli altri ospiti e in accordo con il Coordinatore Responsabile.

Inoltre, sono presenti all'interno della Casa di Riposo diversi spazi comuni quali sala da pranzo, sale lettura e TV, cortile e giardino esterno; detti spazi sono utilizzabili dagli ospiti e dai loro familiari nel rispetto della presente Carta dei Servizi.

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Il ritmo della giornata degli Ospiti va determinato tenendo presenti sia le finalità della struttura che alcuni criteri orientativi quali: fornire alle persone anziane punti di riferimento sicuri e costanti; salvaguardare il loro benessere psicofisico; considerare la percezione del tempo e le componenti emotive; proporre un armonico alternarsi di attività che richiedono una diversa intensità di impegno. Attività libere e strutturate, esperienze socializzanti ed individuali con lo scopo di soddisfare bisogni primari e sviluppare orientamento nel tempo e nello spazio.

Le cosiddette “routine” possiedono in particolare una valenza di indirizzo, rispetto ai tempi e al succedersi delle diverse situazioni nella giornata trascorsa; potenziano e affinano numerose competenze di tipo personale, comunicativo-espressivo, logico e cognitivo. Allo stesso tempo, è molto importante mettere al centro la persona e le sue propensioni e desideri, nonché i suoi bisogni, organizzando le attività in maniera tale da permettere la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l’ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell’individualità.



Si impegnano a:

- Osservare le regole di igiene dell’ambiente e della propria persona;
- Mantenere in buono stato la stanza assegnata e gli spazi comuni, gli arredi e garantire il corretto utilizzo degli impianti installati;
- Consentire al personale di servizio o ad altra persona incaricata dall’Amministrazione di accedere nella stanza per provvedere alla pulizia, a controlli e riparazioni;
- Far uso di un abbigliamento appropriato;
- Mantenere un comportamento educato e responsabile, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri ospiti.



È fatto divieto assoluto di:

- Introdurre all’interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento (come termocoperte, fornelli e ferri da stiro);
- Fumare in tutti gli ambienti interni della struttura;
- Gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto, onde evitare gravi rischi a terzi.

Inoltre, l’Amministrazione declina ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze da letto degli ospiti.

NBI Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione; possono rivolgersi al Responsabile della Casa di Riposo per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

Visite di familiari ed amici

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle ore diurne e pomeridiane senza limitazioni d'orario. Tuttavia, è opportuno evitare le ore dei pasti e del riposo, in quanto le visite non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere o arrecare disturbo alla tranquillità degli ospiti. Ad ogni modo, è fatto divieto ai visitatori di consegnare agli ospiti alcolici e cibo facilmente avariabile.



Orario di visita consigliato

Mattino dalle h. 9:00 alle 12:00
Pomeriggio dalle h. 16:00 alle 18:00

Descrizione di una «giornata tipo»

L'organizzazione della giornata e la programmazione delle attività possono essere modificate con flessibilità dal momento che si tiene conto delle abitudini di vita, delle richieste personali e delle esigenze sanitarie delle persone, compatibilmente con i loro programmi assistenziali individuali.

Dalle 07:00 alle 08:00	Alzata dal letto dell'Ospite Igiene personale Utilizzo della TV nelle sale comuni
Dalle 08:15 alle 08:45	Dispensa della colazione in refettorio Eventuale somministrazione della terapia farmacologica Monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione
Dalle 09:00 alle 12:15	Momento riservato alla tranquillità dell'Ospite Utilizzo della TV nelle sale comuni Bagno assistito come da programma settimanale per gli ospiti più fragili
Dalle 12:30 alle 13:15	Dispensa del pranzo in refettorio Eventuale somministrazione della terapia farmacologica Monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione
Dalle 13:30 alle 16:00	Momento riservato alla tranquillità dell'Ospite Riposo pomeridiano
Dalle 16:00 alle 18:30	Merenda e Attività ludico-ricreative programmate Bagno assistito come da programma settimanale per gli ospiti più fragili Utilizzo della TV nelle sale comuni
Dalle 18:30 alle 19:15	Dispensa della cena in refettorio Eventuale somministrazione della terapia farmacologica Monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione
Dalle 19:30 alle 23:30	Momento riservato alla tranquillità dell'Ospite Utilizzo della TV nelle sale comuni Eventuale somministrazione della terapia farmacologica Igiene personale e preparazione al riposo notturno
Dalle 23:30 alle 07:00	Riposo notturno Monitoraggio e controllo secondo necessità

! Gli ospiti possono disporre in modo autonomo del proprio tempo libero, possono uscire ed entrare dalla struttura, con il rientro serale fissato alle 22:00, sempre previa comunicazione al personale presente in servizio.

COME SI ACCEDE

«Accompagnamento all’inserimento»

La richiesta di ammissione presso la Casa di riposo “Santa Francesca Romana” può essere inoltrata direttamente dalla persona interessata, dai familiari, tramite i Servizi Sociali oppure attraverso le reti di volontariato presenti sul territorio. Si fissa un colloquio conoscitivo con il Responsabile di struttura, in modo da poter conoscere l’eventuale futuro ospite e i familiari/conoscenti di riferimento, consegnare la documentazione (Accertamenti sanitari richiesti e Carta dei servizi) e far visionare l’intera struttura e le eventuali camere da letto disponibili in quel momento. Tale colloquio prevede da un lato la raccolta e la trasmissione di dati amministrativi e informazioni generali, dall’altro la raccolta di informazioni di tipo sociale e sanitario al fine di pianificare i primi interventi di presa in carico e di raccolta delle esperienze e storie di vita.

Dopo aver effettuato specifiche visite mediche che certifichino il criterio dell’autosufficienza, si visiona e valuta la domanda di ammissione pervenuta in struttura dall’intera équipe (Responsabile di struttura – Assistente Sociale specialista, Infermiere professionale e Operatori Socio-Sanitari) con il supporto del Medico di Medicina Generale dell’eventuale futuro ospite. La richiesta di ammissione viene discussa dal Consiglio di Amministrazione, tramite apposita riunione con il Responsabile di struttura.

Di ciascuna domanda accettata viene data comunicazione, prima dell’ingresso in struttura, al Municipio di residenza del futuro ospite, qualora necessari della compartecipazione al pagamento della retta. Successivamente al parere positivo, si inserisce la domanda in una lista d’attesa in base all’ordine cronologico di presentazione delle stesse e da tenersi a cura della Fondazione. Godono del diritto di preferenza e precedenza all’accoglimento, le persone prive di risorse economiche e sprovviste di rete familiare e amicale.

Nel momento in cui si rende disponibile l’accoglienza, la persona interessata o chi per essa viene contattata telefonicamente dall’Assistente Sociale della Casa di riposo e, nel caso di accettazione della proposta di ospitalità, verranno attivate le procedure per l’ingresso. Al momento dell’ingresso, l’Assistente Sociale compila assieme alla persona e ai suoi familiari – laddove presenti – la Scheda anagrafica e di inserimento e l’impegnativa preliminare al pagamento della retta e vengono consegnati il regolamento e le informative sulla privacy.

L’accoglienza costituisce un momento fondamentale per facilitare l’inserimento in Casa di riposo del nuovo ospite e crea le basi per la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia e serena permanenza in struttura, curando proprio gli aspetti relazionali ed emotivi vissuti in questo particolare momento. Vengono date inoltre informazioni di carattere logistico e organizzativo favorendo una prima conoscenza degli ambienti e degli operatori. Operativamente l’équipe multidisciplinare presente si attiverà a seconda delle loro competenze per l’accoglimento del nuovo ospite, al quale verrà mostrata la camera assegnata e verrà seguito dal personale in servizio. Contestualmente viene consegnata all’Infermiere professionale ulteriore documentazione sanitaria in possesso dell’ospite o dei familiari e l’eventuale terapia farmacologica assunta.

L'inserimento in Casa di Riposo è subordinato ad un periodo di prova di 30 giorni al fine di valutare la capacità di adattamento dell'ospite, prevenire l'eventuale insorgenza di problemi di integrazione e socializzazione e verificare l'adeguatezza della tipologia di Struttura rispetto alle necessità dell'ospite stesso.

Le condizioni sociosanitarie e i bisogni di ogni ospite vengono rilevati all'interno del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che permette di definire gli obiettivi, le attività e le modalità di intervento dei diversi operatori, oltre a evidenziare l'andamento del livello di autonomia ed il bisogno assistenziale dell'ospite, al fine di potenziare e/o mantenere il livello residuo di autonomia della persona e/o del suo benessere.

Segue un periodo di osservazione durante il quale l'équipe multidisciplinare raccoglie dei dati utili per la valutazione della situazione e la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Per instaurare un rapporto di collaborazione tra la struttura e ospite/familiari è prevista la condivisione del primo PAI e la verifica dell'andamento della fase di inserimento attraverso un colloquio programmato con l'Assistente Sociale. Il P.A.I. viene elaborato entro i 30 giorni successivi all'ingresso dell'ospite (superato il periodo di prova): nel piano personalizzato sono indicati i tempi di attuazione degli interventi, la tipologia e l'intensità della risposta assistenziale, le figure professionali responsabili dell'intervento, i compiti specifici del personale coinvolto, le attività e le prestazioni socio-assistenziali che la struttura fornisce ed ogni altro intervento che sia reputato importante al fine di conseguire i risultati attesi.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta;
- aggravamento delle condizioni psico-fisiche, certificato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL, tale da richiedere cure e controlli che non rientrano nei compiti istituzionali della Casa di Riposo;
- comportamento non rispettoso delle norme previste nella Carta dei Servizi, gravi mancanze o allontanamento dalla Casa di Riposo senza preavviso;
- sua volontà e/o dei suoi familiari;
- decesso.

La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Casa di Riposo viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni. In assenza di familiari, viene avvisato il Servizio Sociale territoriale di competenza. In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite e il familiare, concordano il giorno della dimissione con il Servizio Amministrativo che ne darà comunicazione al Responsabile, dando un preavviso di almeno 15 giorni. Il preavviso non sarà necessario in caso di ricovero d'urgenza.

Su richiesta, viene rilasciata copia della documentazione sanitaria dello stesso in possesso della Casa di Riposo. Il Responsabile e gli operatori avranno cura di favorire i saluti fra la persona e gli altri ospiti. L'ultimo giorno di permanenza la Persona e/o i familiari ritireranno i beni personali dalla stanza.

RETTA DI OSPITALITÀ GIORNALIERA IN VIGORE

→ € 31,00 per gli inserimenti in camera doppia;

→ € 40,00 per gli inserimenti in camera singola con bagno interno.

Nella retta SONO comprese e garantite agli ospiti le seguenti prestazioni:

- assistenza continuativa 24 su 24;
- supporto per l'igiene personale;
- assistenza infermieristica;
- attività di assistenza sociale e counseling (distribuita in 3 gg settimanali);
- attività di animazione e socializzazione;
- giornata alimentare completa di colazione, pranzo, merenda e cena;
- pulizia quotidiana della camera di appartenenza e degli ambienti comuni;
- servizio lavanderia biancheria piana fornita dalla struttura;
- cambio lenzuola e asciugamani settimanale;
- riscaldamento ambiente;
- rete Wi-Fi.

Nella retta NON sono comprese e garantite agli ospiti le seguenti prestazioni:

- fornitura prodotti per la cura del sé e per l'igiene personale;
- servizio di lavanderia degli indumenti personali e della biancheria piana personale;
- fornitura medicinali, ausili e presidi;
- servizi esterni quali assistenza medica e specialistica, assistenza privata, podologo e parrucchiere.

I SERVIZI OFFERTI

Accoglienza

L'accoglienza è attiva tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00 e gestisce il servizio di informazioni e rapporto con il pubblico:

- smista le telefonate in ingresso;
- fornisce indicazioni di carattere generale rispetto alla Fondazione ed alla Casa di riposo;
- informa rispetto agli orari d'accesso alla Casa di riposo, ai servizi ed agli uffici;
- indirizza al Servizio amministrativo e al Servizio sociale le richieste del pubblico.

Servizi amministrativi

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì e assolve gli adempimenti di natura amministrativa, nonché, più in generale, di segreteria della Fondazione, ivi compresa l'assistenza al Consiglio di Amministrazione. Nello specifico si occupa di:

- contabilizzazione delle entrate e delle uscite;
- acquisto di beni e servizi per il corretto andamento di tutte le attività della struttura;
- curare i rapporti con gli ospiti e loro familiari per tutti gli aspetti economici inerenti la permanenza in struttura;
- gestire gli aspetti relativi allo svolgimento del rapporto di lavoro (gestione delle presenze e degli stipendi).

Servizio di coordinamento di struttura

Il servizio garantisce l'organizzazione, la gestione e il coordinamento dei vari servizi orientati alla ricerca continua di equilibrio e compatibilità fra le necessità degli ospiti e dei familiari, quelle del personale, le risorse disponibili e la mission della Fondazione. Il ruolo di coordinamento viene esercitato dal Responsabile di struttura (Assistente Sociale Specialista), attraverso lo svolgimento di varie funzioni e attività volte a:

- coordinare i vari servizi attivi in Casa di riposo avendo riguardo alla totale presa in carico dei bisogni e dei desideri degli ospiti, nel rispetto delle esigenze della vita comunitaria promuovendo e gestendo adeguate relazioni tra operatori, ospiti e familiari;
- collaborare con l'amministrazione nella definizione degli obiettivi organizzativi volti al mantenimento e miglioramento dei livelli di prestazione e dello sviluppo del personale;
- collaborare con l'amministrazione nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale;
- verificare le prestazioni e la rispondenza dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati attraverso un sistema di monitoraggio continuo.
- Promuovere la partecipazione dei residenti e familiari (anche attraverso il Rappresentante dei familiari) riguardo alla segnalazione di disagi o problemi riscontrati nelle prestazioni assistenziali o in altro ambito operativo e per la presentazione di reclami in ordine ai servizi erogati.

Servizio Sociale e Counseling

L'Assistente Sociale, instaurando con la persona ed i suoi familiari un processo di aiuto personalizzato, condiviso, concordato e consapevole, svolge le seguenti funzioni:

- segretariato sociale – informazioni ed orientamento sulle risorse del territorio;
- aiutare le persone a conoscere e utilizzare le risorse personali e istituzionali che possono essere attivate a fronte di problemi specifici
- accoglienza e accompagnamento, ascolto e codifica del bisogno;
- valutazione e inserimento dei nuovi ospiti in struttura;
- individuazione di percorsi d'aiuto personalizzati; valutazione, sostegno e verifica del P.A.I. insieme all'équipe multidisciplinare;
- riunioni di équipe per verificare l'andamento dei servizi/attività e della struttura in generale;
- counseling, sostegno ed accompagnamento della persona, del caregiver e della rete familiare;
- anamnesi sociale, redazione cartella sociale e diario degli interventi;
- mediazione tra i soggetti coinvolti nel processo di aiuto;
- informazioni e supporto per il riconoscimento/aggravamento dell'invalidità civile e L. 104/92;
- informazioni e supporto per richiedere il ricorso all'Amministrazione di sostegno;
- informazioni e supporto per l'inserimento in RSA – Residenza sanitaria assistenziale / Hospice;
- lavoro di rete e collaborazione con i Servizi Sociali, le strutture sanitarie e le istituzioni di volontariato presenti sul territorio; segnalazioni ai servizi e/o Procura della Repubblica;
- organizzazione e coordinamento dei servizi e delle risorse atti a migliorare la qualità della vita della persona.

Assistenza alla Persona

Il servizio di assistenza alla persona è garantito in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore da personale OSS qualificato, coordinato e supervisionato dal Responsabile della struttura, che mantiene i rapporti con gli Ospiti e i familiari.

Assistenza continuativa h24 garantita

- supporto nella cura dell'igiene personale e nel bagno assistito se richiesto;
- assistenza durante i pasti;
- controllo della corretta idratazione nel corso della giornata;
- aiuto per la protezione della deambulazione se richiesto.

Gli interventi sono volti ad assicurare il benessere globale, con riguardo alle esigenze e alle preferenze di ognuno, favorendo il mantenimento delle autonomie della persona nel completo rispetto della privacy. Le attività di assistenza diretta dedicate alla persona anziana vengono effettuate secondo specifiche indicazioni operative: all'inizio e alla fine di ogni turno si svolge il passaggio delle consegne tra gli

operatori, sia in forma verbale che scritta al fine di garantire continuità al servizio stesso. Dal passaggio di informazioni scaturisce l'aggiornamento in tempo reale sulla situazione dei residenti e l'eventuale modifica della pianificazione dell'attività assistenziale con relativi interventi personalizzati.

Animazione e Socializzazione

Si propongono agli Ospiti attività di animazione basate su progetti elaborati secondo la conoscenza dei loro interessi, desideri, risorse e bisogni, emersi dall'osservazione e dalla raccolta di informazioni sulla loro storia di vita. Il Servizio è svolto prevalentemente dai Volontari della Casa di riposo con il supporto degli OSS, avendo cura di promuovere attività ricreative e di socializzazione al fine di:

- prevenire il senso di solitudine;
- mantenimento e sviluppo di risorse individuali;
- facilitare le relazioni interpersonali e significative all'interno della struttura;
- promuovere e valorizzare la Persona anziana per quanto riguarda gli aspetti legati alla sfera socio-relazionale.

Calendario delle attività programmate:

Lunedì	Giochi di società
Martedì	Balli di gruppo
Mercoledì	Cineforum (film)
Giovedì	Laboratorio di disegno
Venerdì	Cineforum (documentario)



Eventi e Feste / Uscite e Gite

Per coloro che lo gradiscono sono previsti anche eventi speciali durante le festività (es. Festa di S. Francesca Romana o la Cena di Natale) organizzati dalla Fondazione oppure uscite mensili organizzate con il supporto della Comunità di Sant'Egidio (es. gite o vacanze al mare), ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare. In particolari occasioni e a richiesta degli ospiti e/o dei loro familiari, è possibile rendere disponibili spazi normalmente utilizzati da tutti per motivi personali o familiari (es. feste di compleanno) nei limiti delle disponibilità.



Volontariato e coinvolgimento del territorio

Si promuove e valorizzare la presenza del volontariato quale importante risorsa di stimolo per il mantenimento e rinnovamento delle relazioni sociali degli anziani con il territorio e la comunità. Grande importanza riveste lo sviluppo di una rete di contatti e di rapporti con le varie realtà del territorio, per promuovere il senso di appartenenza reciproco fra struttura e comunità (ad esempio si organizzano pranzi/cene con la presenza di stornellatori oppure attività di fundraising e raccolte fondi con gli esercenti del quartiere Trastevere). Per le altre iniziative o attività non programmate dalla Fondazione, ci si avvale della collaborazione di diverse istituzioni di volontariato quali ad esempio: Comunità di S. Egidio; Dono di Maria; City Angels Roma; Nipoti di Babbo Natale; Associazione Amore Solidale; Chiesa Apostolica di Roma Trastevere.

Servizio Infermieristico

Il Servizio infermieristico è parte attiva nella realizzazione delle procedure di accoglienza e nell'elaborazione del PAI ed opera in stretta collaborazione con i Medici di base dei diversi ospiti. La Casa di Riposo garantisce un'assistenza infermieristica diurna, tramite le prestazioni erogate dall'Infermiere professionale. I farmaci sono a carico degli Ospiti; questi ultimi e/o i loro familiari sono tenuti alla fornitura degli stessi previa prescrizione del Medico di base.

Nella presa in carico della persona, il Servizio infermieristico si occupa degli interventi di specifica competenza e altresì di costruire e mantenere una relazione di ascolto e di disponibilità verso la persona assistita, riconoscendone la centralità nel processo di cura. Infatti, vengono mantenute relazioni costanti con i familiari finalizzate al passaggio di informazioni relative alla salute della persona anziana, nel rispetto del diritto alla riservatezza, e a richieste di collaborazione, a fornire notizie di educazione sanitaria e sostegno nella condivisione di problematiche sanitarie.

Prestazioni garantite a ciascun Ospite:

- somministrazione e controllo della terapia farmacologica;
- rilevazione dei parametri vitali;
- monitoraggio glicemia con rilevazione stick glicemici;
- ciclo di iniezioni sottocutanee (insulinoterapia);
- igiene associata a prestazioni infermieristiche.

Ristorazione

Il servizio viene svolto interamente da personale qualificato esterno, ma la preparazione delle pietanze avviene presso la cucina interna della Casa di riposo. Il menù varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota nell'arco di quattro settimane; è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa nonché il gradimento da parte degli Ospiti.

Per garantire la corretta idratazione e apporto di elementi nutrizionali, viene inoltre garantita la distribuzione, nel corso della giornata, di spuntini a base di succhi di frutta, bevande fredde o calde a seconda della stagione. Sono inoltre disponibili distributori di bevande calde e fredde e un distributore di merendine e snack a pagamento. Il menù tiene conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale. In caso di particolari patologie o esigenze dietetiche sono previste diete personalizzate su prescrizione medica.

Telefono e Corrispondenza

È possibile ricevere e fare telefonate attraverso il centralino. L'ospite può spedire e ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza, consegnandola all'Accoglienza in caso di bisogno. L'accoglienza e/o il Servizio amministrativo verificano e smistano l'eventuale corrispondenza in giacenza.

Servizio di Pulizia 🧹

Quotidianamente le stanze da letto, i servizi igienici ed i luoghi comuni sono puliti e sanificati dal Servizio di pulizia. La costante pulizia quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle stanze degli ospiti e ai bagni, è garantita da un'adeguata programmazione. Ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

Lavanderia (biancheria piana) 🧺

Il servizio di lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe traverse, coperte e copriletto, asciugamani) è affidata ad una ditta esterna. Il cambio della biancheria piana è garantito ogni settimana dagli OSS con il supporto degli addetti alle pulizie.

Manutenzione 🔧

Il servizio è coordinato dal Responsabile della Manutenzione interno alla struttura, ma viene svolto da ditte e/o personale esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia delle strutture e degli impianti sia delle attrezzature e apparecchiature in dotazione all'Ente.

Assistenza religiosa †

All'interno della Casa di riposo è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso. La Casa di Riposo riconosce l'importanza di una presenza religiosa e di conforto spirituale per gli ospiti. L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla presenza di un Sacerdote. Nel complesso della Fondazione "Santa Francesca Romana" è situata la Chiesa di Santa Maria in Cappella che offre la possibilità di partecipare alle funzioni liturgiche domenicali ed alla celebrazione dei Vespri il lunedì. La partecipazione alle attività religiose, sostenuta dal personale e dai volontari, avviene nel rispetto delle scelte individuali.

Servizi esterni alla struttura e/o a carico dell'Ospite

Assistenza medica e specialistica

Ciascun ospite fa riferimento al proprio Medico di Medicina Generale, secondo la propria ASL di appartenenza. La struttura tende, una volta stabilitosi l'Ospite a tempo indeterminato, a far cambiare residenza o quantomeno il domicilio sanitario, in modo da poter collaborare al meglio con un MMG del territorio. Fondamentale è la collaborazione del MMG con l'équipe della Casa di riposo per concertare modalità di intervento più idonee per gli Ospiti della struttura (dalle visite periodiche o su segnalazione infermieristica alle prescrizioni di accertamenti diagnostici e di farmaci, al rilascio di certificazioni etc..).

L'équipe interviene anche a sostegno degli Ospiti più fragili che hanno bisogno di supporto nella prenotazione di visite specialistiche sia private che a carico del SSN e nell'organizzazione/trasporto per recarsi alla visita stessa.

Lavanderia (biancheria indumenti personali)

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti è a carico degli stessi e/o dei loro familiari. Gli ospiti possono provvedere autonomamente al lavaggio dei propri indumenti presso la zona Lavanderia della Casa di riposo, con un costo di € 0,50 a ciclo di lavaggio.

Assistenza Privata / Podologo / Parrucchiere

Le persone ospiti della Casa di riposo hanno il diritto di attivare in proprio un'assistenza privata personalizzata (es. Assistenti familiari, OSS, parrucchiere, podologo etc.). L'assistenza privata deve essere considerata come un supporto che si aggiunge e integra, ma non sostituisce, le prestazioni rese dal personale interno in favore degli ospiti. Le persone sono incaricate dagli ospiti stessi o dai loro familiari; le generalità di suddette persone devono essere preventivamente comunicate per iscritto al Responsabile della Casa di riposo prima che inizi l'assistenza o l'intervento.

L'équipe può intervenire anche a sostegno degli Ospiti più fragili che hanno bisogno di supporto nella ricerca di personale per i servizi privati non inclusi tra quelli forniti dalla Casa di riposo. Tuttavia, la struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata; i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo, infatti, sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo né responsabilità da parte della Casa di riposo.

All'assistente privato è richiesto di tenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, decoroso e rispettoso di tutti gli ospiti, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi della Struttura. L'assistente privato è tenuto, inoltre, a rispettare gli orari stabiliti con il Responsabile della Casa di Riposo, volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale e sanitaria e favorire la quiete ed il riposo di tutti gli ospiti.

STANDARD DI QUALITÀ e STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

La Fondazione “Santa Francesca Romana” ha adottato per la gestione e il continuo miglioramento della propria organizzazione e dei propri servizi, il sistema di Gestione della Qualità impostato sulla Normativa UNI EN ISO 9001:2015. La Casa di riposo è certificata dall’11/06/2019.

Riconoscimento del
RUOLO ATTIVO
della Persona

LA PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE

La condivisione e partecipazione della persona anziana, dei suoi familiari, dei caregiver e anche degli operatori è garanzia dell’adeguatezza dei servizi e degli interventi effettuati in risposta ai bisogni della persona, nel rispetto del principio di autodeterminazione.

Sono previsti nel corso dell’anno incontri di acquisizione di pareri e/o suggerimenti migliorativi rispetto all’organizzazione dei servizi della struttura, anche su richiesta dei singoli ospiti e familiari.

Inoltre è prevista la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti nel periodo di permanenza in struttura e /o in relazione ai servizi utilizzati o al personale. Per “reclamo” si intende ogni comunicazione scritta – tramite apposito modulo o lettera consegnata a mano – nella quale un ospite o un suo familiare esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio stesso con quanto previsto dalla presente Carta dei servizi, oltre che dalle norme di legge e dai regolamenti in vigore. Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter intraprendere azioni di possibile miglioramento dei servizi. Le segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti possono essere presentate con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. Per facilitare la presentazione di segnalazioni e/o suggerimenti i relativi moduli sono disponibili all’ingresso della struttura.

Con cadenza annuale l’Amministrazione provvede a somministrare agli utenti appositi questionari per la rilevazione della qualità dei servizi erogati. Il Responsabile della struttura analizza le risposte fornite ai questionari e le sottopone al Consiglio di Amministrazione che provvede alla pianificazione di azioni correttive volte all’eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative, con l’obiettivo di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità. I risultati elaborati vengono pubblicati e condivisi con i familiari attraverso l’apposita bacheca.

L’attività di ascolto non deve essere rivolta esclusivamente alle persone anziane e ai loro familiari ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell’Ospite. A tale scopo si è deciso di distribuire annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell’elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che la Fondazione sta sviluppando a seguito dell'analisi e della valutazione dei servizi e delle attività erogati con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita, sulla base dei requisiti di qualità organizzativo-gestionali indicati nella D.G.R. del Lazio n. 130/2018 (Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio).

Si sono definiti gli Standard di Qualità cioè quegli aspetti oggettivamente rilevanti oppure soggettivamente percepibili come importanti da parte dell'Ospite e dei suoi familiari, nonché da parte degli operatori della struttura e sono stati tradotti in Indicatori di Qualità di seguito descritti.

	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD ATTUALI	OBIETTIVI MIGLIORAMENTO
QUALITÀ DEL LAVORO	ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO [Organizzazione del lavoro impostata in équipe, con riunioni periodiche di confronto e verifica e con momenti di supervisione per gli operatori, con particolare cura e attenzione degli aspetti motivazionali].	Riunioni tra il Consiglio di Amministrazione ed il Responsabile di struttura	n. 1 riunione settimanale	Mantenimento standard attuale
		Riunioni in équipe tra Responsabile ed operatori	n. 1 riunione mensile	Mantenimento standard attuale
		Incontri di supervisione di gruppo	n. 1 riunione mensile	Mantenimento standard attuale
		Incontri di supervisione con il singolo operatore	Al momento del bisogno	Almeno n. 1 incontro mensile programmato con ciascun operatore
	AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE OPERATORI [Programma di formazione su tematiche afferenti l'area di utenza specifica delle Persone anziane] [Coinvolgimento degli Enti di formazione per OSS per le attivazioni dei Tirocini curriculari]	Ore di aggiornamento del Responsabile di Struttura	n. 30 ore annue	Mantenimento standard attuale / n. 40 ore annue
		Ore di aggiornamento degli operatori	n. 30 ore annue	Mantenimento standard attuale / n. 40 ore annue
		Convenzioni stipulate con Enti di formazione per Tirocinanti OSS	n. 3 Convenzione	Mantenimento standard / n. 5 convenzioni

PARTECIPAZIONE	PARTECIPAZIONE OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI [Promozione di strumenti di partecipazione al fine di consentire suggerimenti e proposte per migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, nonché reclami]	Riunioni con gli ospiti	n. 1 riunione semestrale (e a richiesta degli stessi)	n. 1 riunione ogni bimestre (e a richiesta degli stessi)
		Nomina del “Rappresentante degli Ospiti”	Da implementare e promuovere	Programmazione a cadenza annuale
		Assemblea degli ospiti	Da implementare e promuovere	Promozione e programmazione a cadenza semestrale
		Riunione con i familiari e nomina del “Rappresentante dei familiari”	n. 1 riunione annuale (e a richiesta degli stessi)	Mantenimento standard attuali
		Moduli di segnalazione, suggerimenti e reclami	Modulistica presente presso l’Accoglienza	Maggiore visibilità delle modulistiche, anche sulle varie “Bacheche” presenti in struttura Miglioramento dei Moduli e incentivo alla compilazione degli stessi
	Questionari per la rilevazione della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della persona	Questionario somministrato n.1 volta l’anno agli Ospiti e ai familiari	Questionario somministrato semestralmente agli Ospiti e familiari, nonché agli operatori Miglioramento e differenziazione dei questionari (tipologia semi-strutturata che permette un’analisi più qualitativa dei dati)	
	STRUMENTI COMUNICAZIONE CON GLI OSPITI [Consentire agli ospiti di comunicare ed essere aggiornati su temi di comune interesse rispetto alla struttura]	Presenza Bachecha dedicata agli ospiti o altri strumenti idonei	n. 6 Bacheche presenti presso: <ul style="list-style-type: none"> • amministrazione; • sala del consiglio; • ogni piano degli ospiti; • sala da pranzo 	Armonizzare, aggiornare costantemente e rendere più visibili e comprensibili avvisi e modulistica esposti in Bachecha
BENESSERE DEGLI	INTERVENTI PERSONALIZZATI [ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari]	Stesura del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) per ciascun ospite	Stesura del P.A.I. entro 30 giorni dall’inserimento del nuovo ospite Revisione semestrale e controllo adeguatezza degli interventi pianificati	Mantenimento standard attuale Revisione trimestrale controllo adeguatezza degli interventi pianificati

SERVIZIO ASSISTENZIALE [Igiene personale e degli ambienti]	Supporto igiene personale degli ospiti	Bagno assistito completo settimanale (e secondo necessità) agli ospiti che ne hanno bisogno Programmazione “Piano Docce” per gli anziani più fragili	Mantenimento standard attuale Aggiornamento mensile “Piano Docce” per gli anziani più fragili
	Supporto interventi specifici secondo le esigenze personali (manicure, podologo, parrucchiere)	Supporto ricerca servizi extra per gli ospiti più fragili e/o senza rete familiare di riferimento	Incrementare convenzioni con professionisti del territorio, oltre al supporto che danno gli OSS e l’Infermiere professionale
	Pulizia delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni	Pulizia e sanificazione quotidiana delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni (con particolare attenzione ai bagni, all’ascensore e alla sala da pranzo)	Mantenimento standard attuale
	Cambio biancheria piana	n. 1 volta alla settimana	Mantenimento standard attuale (con cambio asciugamani n. 2 volte alla settimana)
BENESSERE FISICO, PSICHICO E RELAZIONALE	Attività quotidiana di animazione e ludico-ricreativa, di socializzazione e formativo culturale	Predisposizione programmazione annuale delle attività Almeno n. 2 ore di attività giornaliera (solitamente nel pomeriggio dalle 16:00 alle 18:30) Compilazione scheda delle presenze giornaliera alle attività Uscite mensili organizzate con il supporto del volontariato Festeggiamento dei compleanni degli ospiti e delle ricorrenze/festività durante l’anno	Implementazione attività a seconda dei nuovi interessi emersi dagli Ospiti Incrementare il n. di ore dedicato alle attività giornaliera, incentivando attività fisica quotidiana come ginnastica dolce o passeggiate Migliorare l’organizzazione delle uscite mensili, aumentando il n. di uscite con il supporto del volontariato, ma anche di personale interno alla struttura

		Facilitazione dei rapporti con familiari e amici	<p>Gli ospiti possono uscire ed entrare dalla struttura autonomamente, con il rientro serale fissato alle 22:00 (dando sempre comunicazione al personale in servizio)</p> <p>Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle ore diurne e pomeridiane senza limitazioni d'orario. Tuttavia, è opportuno evitare le ore dei pasti e del riposo, in quanto le visite non devono arrecare disturbo alla tranquillità degli ospiti.</p>	Mantenimento standard attuale (massima flessibilità garantita compatibilmente allo svolgimento dei servizi)
--	--	--	---	---

TUTELA DELLA PRIVACY

La Fondazione assicura che la raccolta/comunicazione dei dati personali nonché quelli relativi allo stato di salute – richiesti agli Ospiti, ai familiari/conoscenti o Amministratore di sostegno – avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e del GDPR 679/2016 in tema di protezione dei dati personali. Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa (soprattutto nei rapporti con i Servizi sociali e le strutture sanitarie del territorio);
- cura e assistenza della Persona (i dati relativi alla salute della Persona sono oggetto di comunicazione all'équipe multidisciplinare e al personale interno che ha un coinvolgimento diretto con la persona).

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy.

La Persona ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle procedure assistenziali messe in atto presso la struttura. Nel caso in cui siano necessarie pratiche particolari, viene richiesto agli ospiti o ai familiari/Amministratori di sostegno, il consenso scritto a procedere.



EMERGENZA COVID-19

L'allarmante situazione di emergenza sanitaria che stiamo affrontando ci ha imposto di adottare severe misure di contrasto al COVID-19, con strategie per la prevenzione e il controllo dell'epidemia all'interno della Casa di riposo, rappresentando un contesto nel quale l'esposizione al rischio è maggiore, essendo gli anziani ospitati generalmente più vulnerabili alle infezioni rispetto al resto della popolazione.

Nell'ambito della normativa nazionale e regionale emanata durante l'emergenza COVID-19, si seguono indirizzi e raccomandazioni dettati la nostra ASL di riferimento. A tal proposito, finché permane questo stato di emergenza sanitaria, non è sempre possibile garantire la massima flessibilità degli orari di entrata e di uscita, visite non controllate dei familiari e attività svolte con il volontariato.