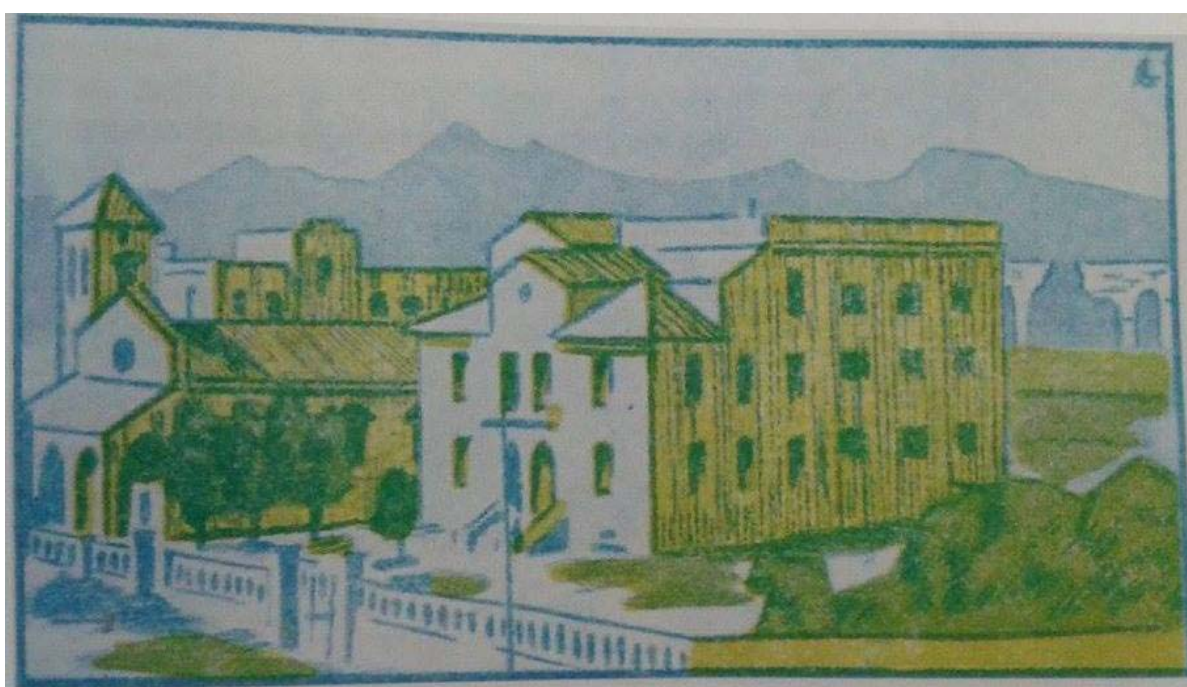


**Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica  
Battista d'Italia**

## **CASA DI RIPOSO**

**G. B. Taylor**

Via delle Spighe, 8 – 00172 ROMA



## **Carta dei servizi sociali e Regolamento interno**

Rev.3 del 12.02.19

**INDICE**

<b>REVISIONE NR.3 DEL 12.02.2019</b>	<i>Inserito paragrafo 5.11 La politica per la Qualità</i>
<b>≤ COPIA NON CONTROLLATA</b>	<b>≤ COPIA CONTROLLATA N.</b>
<b>APPROVATO</b> Responsabile Coordinatore della Casa:	

## 1.0 INTRODUZIONE

### 1.1 Cenni sulla storia della “Casa di riposo G.B. TAYLOR”

La Casa di riposo G. B. Taylor, sorta nel 1923 come Orfanotrofio Evangelico G.B. Taylor, fu un atto di generosità scaturito dalle rovine e dai dolori della prima guerra mondiale. Nel 1918 l'Assemblea Generale Battista, tenutasi a Napoli, aveva espresso con voto unanime la decisione di avere una Casa in grado di accogliere almeno 120 orfani e il 21 gennaio 1920, il Comitato Direttivo dell'Opera Battista decise di acquistare una bella proprietà a Roma, che presto diventò simbolo di aiuto per gli orfani di guerra.

Nel 1923 a Roma, il Foreign Mission Board della Southern Baptist Convention (Richmond,Va,USA) insieme all'Opera Evangelica Battista d'Italia, ora **Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia (UCEBI)**, fondarono l'Orfanotrofio Evangelico G.B. Taylor, dal nome del missionario, *George Boardman Taylor*, che ne ispirò la realizzazione. Esso comprendeva una serie di attività socio assistenziali volte ad accogliere e ad aiutare minori e anziani bisognosi. Inizialmente fu un orfanotrofio maschile, sito nel territorio romano di Monte Mario, altura che sorge sulla riva destra del Tevere. Solo dopo la seconda guerra mondiale, si trasferì nell'attuale quartiere romano Alessandrino (all'epoca facente parte del rione Centocelle), diventando orfanotrofio maschile e femminile, destinato ad accogliere minori provenienti dalle aree più disagiate d'Italia.

Attualmente la struttura opera esclusivamente come Casa di Riposo gestita dall'Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia (UCEBI), ente ecclesiastico riconosciuto con DPR n. 19 del 20.01.1961 che opera nell'impegno di testimonianza e di servizio. L'UCEBI è una confessione religiosa che ha stipulato un'Intesa con la Repubblica Italiana (L. 116/95), ai sensi dell'art. 8, terzo comma della Costituzione.

La casa di riposo G. B. Taylor, inserita nel contesto territoriale del Municipio V (ex VII) del Comune di Roma, è punto di riferimento per molte persone bisognose di assistenza, aiuto o semplicemente di affetto, oltre che luogo di testimonianza e di accoglienza per le comunità evangeliche.

### 1.2 George Boardman Taylor (1832-1907)

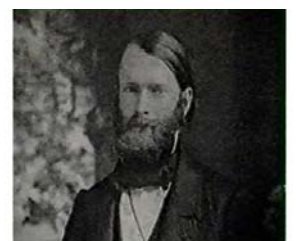
George Boardman Taylor fu un pastore americano che dedicò la sua vita allo sviluppo del movimento battista in Italia.

Giunto nel nostro Paese nell'estate del 1873, prese la direzione dell'Opera Battista e non l'abbandonò fino alla morte.

Taylor non era di umile estrazione, bensì figlio di un eminente ministro battista di Richmond, capitale della Virginia e antica colonia d'America; egli aveva fatto buoni studi e, attraverso il suo matrimonio, si era imparentato con l'aristocrazia virginiana.

Nel 1873 il Foreign Mission Board della Southern Baptist Convention gli chiese di venire in Italia per collaborare allo sviluppo della missione battista.

In Italia l'opera missionaria era nella sua fase di avvio e Taylor, in pochi anni, riuscì a strutturarla sul piano nazionale. Ancora oggi, dopo un secolo, esiste e prosegue l'opera realizzata dallo stesso Taylor.



### 1.3 Lettera all'Ospite

*Carissimo Ospite,*

benvenuto nella Casa di riposo G. B. Taylor!

Siamo felici che Tu entri a far parte della nostra casa! La nostra più grande aspirazione è quella di mettere Te, così come ogni altro Ospite di questa Casa, al centro del nostro interesse e della nostra cura.

Faremo in modo che Tu possa trovare qui un luogo di serenità e di pace e che Tu possa sentirti in ogni momento al centro delle nostre attenzioni in quella che, da oggi, è anche la Tua casa!

*Il Responsabile della Casa*

### 1.4 La Mission

La Casa di riposo G. B. Taylor non si limita ad offrire assistenza alle persone anziane, ma presta anche la massima attenzione alla qualità delle relazioni e al benessere degli ospiti.

Il fine della nostra Casa di riposo è l'assistenza e l'accoglienza di persone anziane. Nello stesso tempo, ci proponiamo di rappresentare una presenza evangelica nel quartiere in cui operiamo, manifestando la testimonianza e il servizio dei credenti con concreti segni di solidarietà.

La Casa di riposo non ha fini di lucro.

Lo staff della Casa di riposo G.B. Taylor si impegna a mettere l'ospite al primo posto e cerca di creare un clima cordiale e accogliente, riservando un'attenzione particolare ai più bisognosi.

L'impegno dello staff della Casa di riposo G. B. Taylor si concretizza:

- nell'accogliere
- nell'ascoltare
- nel condividere
- nell'essere al servizio con competenza e professionalità

### 1.5 Principi ispiratori della Casa

I principi ispiratori della Casa di Riposo G. B. Taylor sono:

- *Eguaglianza*
- *Imparzialità*
- *Partecipazione*
- *Efficienza ed Efficacia*
- *Cortesia*
- *Riservatezza*

L'esigenza di porre l'ospite al centro del processo di gestione dei servizi interni della Casa, la costante attenzione al benessere degli anziani e l'impegno costante per il miglioramento del servizio sono elementi irrinunciabili della nostra missione.

La presente *Carta dei Servizi Sociali* è stata adottata quale strumento per la regolazione dei rapporti fra la Casa e l'Ospite. Con tale strumento, la Casa si assume una serie di impegni rilevanti nei confronti degli ospiti, ai quali è data la possibilità di esigere il rispetto degli impegni dichiarati. La Carta dei Servizi Sociali è dunque uno strumento per migliorare e rendere trasparente il rapporto tra la Casa e l'Ospite. Essa pone al primo posto l'Ospite, garantendogli

un'informazione completa e accurata riguardo alla gestione dei servizi, nonché all'efficienza e alla cortesia con cui vengono svolti.

## 1.6 Normativa di riferimento

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

- Legge 8 novembre 2000, n. 328: *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*
- Legge Regionale n° 41 del 2003 e s.m.i.: *"Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali"*
- DGR 1305/2004 e s.m.i.: *Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003"*, in particolare:
  - ✓ Deliberazione 24 marzo 2015 Nr. 126, *pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione Lazio Nr. 27 del 02/04/2015 – supplemento nr. 1, recante ad oggetto: "Modifiche alla DGR 1305/2004: Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011.*
  - ✓ DGR n. 274 del 09.06.2015: *Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio assistenziali. Modifiche alle deliberazioni n. 125 e n. 126 del 24 marzo 2015 e alle deliberazioni n. 1304 e n. 1305 del 23 dicembre 2004*
  - ✓ DGR 17/2011: *"Requisiti in deroga ai requisiti integrativi previsti dalla DGR 1305/2004, Sezione III - Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, ai sensi dell'articolo 14, comma 4 della L.R. 41/2003."*
  - ✓ **DGR n. 131 del 27 febbraio 2018 "Modifiche alla DGR 1305/2004 in materia di requisiti delle strutture residenziali socio assistenziali e attuazione articolo 69 della L.R. 11/2016"**
  - ✓ **DGR n. 155 del 02 marzo 2018 "Modifiche alla DGR 1305/2004 in materia di requisiti delle strutture residenziali socio-assistenziali e attuazione articolo 69 della L.r. 11/2016. Rettifica parziale DGR 131 del 27 febbraio 2018"**
    - **DGR n. 124 del 24 marzo 2015 "Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."**
    - **DGR n. 130 del 27 febbraio 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."**
  - Legge Regionale 10 agosto 2016, n. 11: *"Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio" (in particolare art. 69: "Modifiche alla l.r. 41/2003 e successive modifiche")*
  - Legge Regionale 10 agosto 2016, n. 12: *"Disposizioni per la semplificazione, la competitività e lo sviluppo della regione"*
  - DGR 424/2001: *"Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni. Linee guida"*
  - Regolamento Interno alla Struttura
  - D. Lgs 196 del 2003 e s.m.i.: *"Trattamento dei dati personali"*
  - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016
  - Legge n. 123 del 03 agosto 2007: *"Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"*
  - D.Lgs 81/08 del 09 aprile 2008 e s.m.i.: *"Attuazione dell'Articolo 1 della legge 03.08.07 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"*
  - D.Lgs 106/09 del 03 agosto 2009: *"Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs 81/08, in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"*
  - UNI EN ISO 9001:2015: Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti

*In particolare, relativamente ai nuovi requisiti previsti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio, la Casa di riposo G. B. Taylor ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (Rif. certificato nr. 36419/18/S del 03.04.2018 – Ente di certificazione RINA S.p.A.). Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione è il seguente: “Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali a ciclo residenziale per anziani.”*

## 2.0 LA CASA

### 2.1 La struttura

La Casa di Riposo G.B. Taylor è ubicata nel fabbricato di proprietà dell'Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia, sito nel Comune di Roma, nel quartiere Alessandrino, in Via Delle Spighe, nr. 8, essa è circondata dal verde e dotata di un "giardino sensoriale" destinato alle passeggiate, al relax e alla socializzazione tra i suoi ospiti.

E' una struttura a carattere residenziale che offre accoglienza ed ospitalità a persone anziane (uomini e donne), per le quali non sia possibile, temporaneamente o definitivamente, il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

La Casa di Riposo G. B. Taylor è una struttura di tipo alberghiero, sia per dimensioni che per servizi offerti, ma garantisce al tempo stesso il formarsi di un ambiente familiare e di un clima sereno e armonioso.

Oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, la Casa assicura anche interventi culturali, ricreativi e servizi specifici a carattere socio – assistenziale, al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

La struttura si sviluppa su tre livelli, collegati tra loro da un ascensore a norma di legge, accessibile ai diversamente abili, potendo essere utilizzato anche come porta lettighe. Ogni piano dispone di salottini relax, camere singole e doppie con servizi interni e un servizio igienico di piano strutturato per la non autosufficienza e/o per Ospiti con difficoltà di movimento, quindi predisposto in modo tale da permettere l'accesso a persona su sedia a rotelle. Tali comfort sono necessari e atti a soddisfare le esigenze personali e sociali di ogni ospite.

La struttura comprende al suo interno un locale di culto nel quale gli Ospiti, i loro familiari e i fedeli tutti possono vivere momenti di preghiera, raccoglimento e riflessione, oltre che partecipare alle celebrazioni religiose.

Nella casa di riposo l'indirizzo religioso è "cristiano evangelico"; la struttura garantisce comunque sempre il massimo rispetto delle diversità confessionali e/o aconfessionali degli ospiti.

### 2.2 Le stanze

La Casa di Riposo G. B. Taylor offre ai suoi Ospiti la possibilità di alloggiare in stanze singole e doppie, dotate di bagno privato, per un totale di 32 posti letto, distribuite al piano terra, primo e secondo piano.

In tutte le stanze è installato un dispositivo di chiamata per le emergenze, impianto per le prese di corrente e per la televisione, presa telefonica, punti luce per l'illuminazione diffusa dell'ambiente.

Ogni stanza è composta da:

- letto, posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio e accesso anche da parte di Ospiti su sedia a rotelle;
- armadio per gli effetti personali;
- comodino personale;



- *lampada;*
- *tavolo scrivtorio e sedia personale.*
- *scarpiera*
- *biancheria camera, INCLUSI: materasso, cuscini, coperte*

Tutte le stanze, ben arredate, accoglienti e confortevoli, sono dotate di finestre che affacciano sul giardino che circonda la struttura. Compatibilmente con lo spazio a disposizione, l'Ospite ha la possibilità di dotare la sua stanza di suppellettili e, previa autorizzazione, di arredi propri, così da personalizzare gli ambienti e sentirsi a suo agio, preservando comunque le condizioni di vivibilità e la possibilità di un'agevole manutenzione igienica. La struttura è accessibile ai diversamente abili, grazie all'eliminazione delle barriere architettoniche.

### 2.3 Le aree comuni

Gli Ospiti che scelgono di soggiornare nella struttura possono intrattenersi e incontrarsi nei locali ad uso comune che la struttura mette a loro disposizione ai fini dell'aggregazione e della socializzazione. Le aree comuni comprendono:

- *ingresso – portineria:* spazio dedicato all'accoglienza degli ospiti e alle attività di portineria/centralino;
- *Ufficio di Direzione e Amministrazione:* spazio dedicato alle attività amministrative, alle attività collegate all'assistenza degli ospiti, ecc.
- *sale polivalenti:* locali ubicati principalmente al piano terra dell'edificio, ma anche sui singoli nuclei abitativi di piano, destinati alla socializzazione e alla vita collettiva, utilizzati come:
  - salottini per incontro ospiti e familiari
  - sala TV
  - biblioteca-videoteca
  - sala per animazione, feste, momenti di aggregazione degli Ospiti
- *sala ristorante,* ubicata al piano -1 dell'edificio e accessibile anche dal giardino
- *locale infermeria,* ubicato al piano secondo dell'edificio, destinato alle visite mediche, ben aerato e illuminato, nonché attrezzato con:
  - ✓ armadio destinato a contenere i medicinali personalizzati (identificati con nome e cognome dell'ospite) e altri farmaci di pronto intervento;
  - ✓ scrivania
  - ✓ schedario per le cartelle socio sanitarie degli Ospiti
  - ✓ bilancia pesa persona
  - ✓ servizio igienico e lavandino con acqua calda e fredda
- *Chiesa* ubicata al piano terra dell'edificio
- *Giardino Sensoriale* dotato di panchine per il relax e la socializzazione, abbellito da una fontana
- *Piazzale con parcheggio* destinato alla struttura

## 2.4 Il giardino sensoriale



Il giardino sensoriale della casa di riposo G. B. Taylor è stato realizzato nel 2015, grazie ai fondi Otto per mille della Chiesa Valdese (Unione delle chiese metodiste e valdesi) e costituisce un luogo di incontro e di riflessione per gli ospiti della struttura. Il progetto è nato dall'esigenza di rispondere ai bisogni delle persone anziane e venire incontro



alle loro difficoltà psicomotorie e al progressivo decadimento delle capacità percettive, attraverso l'utilizzazione di stimoli sensoriali. L'area verde realizzata, oltre a consentire agli anziani di camminare in sicurezza nello spazio casa-giardino, con percorsi semplici e definiti, si configura come luogo destinato alla stimolazione dei sensi, diventando esso stesso strumento terapeutico. Il giardino stimola le reazioni degli anziani grazie all'effetto di particolari essenze poste in fioriere (piante aromatiche) e a terra (piante a colori vivaci), oltre che dai suoni creati dallo scorrere dell'acqua della fontana. Quest'ultima è rivestita da tessere di travertino, diverse per dimensione, forma e superficie, le quali favoriscono un'esperienza tattile generata dal movimento della mano su di esse sia in elevazione. Il giardino dispone anche di un'area destinata alla coltivazione di piante da orto, posizionate su casse rialzate che rendono possibile effettuare piccole coltivazioni e semenzai. Nello spazio riservato al giardino sensoriale sono stati piantati inoltre, dieci alberi (due pruni, due olivi, quattro aranci e due melograni) e messe a dimora o previste, in sede di gestione del giardino, piante con fiori dai colori vivaci, disposte in gruppi omogenei, localizzate in punti strategici del percorso che ne accentuino gli effetti di colore, la concentrazione del profumo e infine la valenza tattile.

## 2.5 Servizi generali per l'intera Struttura

I locali destinati ai servizi generali offerti dalla Casa sono:

- *Cucina e dispensa*

La cucina si trova al piano terra della palazzina ex Casa famiglia, mentre al piano -1 della Casa di riposo sono presenti la zona per lo sporzionamento del cibo e la zona di lavaggio dello stoviglie. Tutte le attività e le lavorazioni di preparazione e somministrazione dei pasti e delle bevande vengono effettuate nel pieno rispetto delle norme previste in materia igienico sanitaria (rif. Regolamento comunitario del "PACCHETTO IGIENE" – Reg. 852/2004/CE sull'igiene dei prodotti alimentari; D.Lgs 06 Novembre 2007, nr. 193 – "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore). In cucina è presente la tabella dietetica approvata dalla ASL di competenza.

- *Lavanderia - Guardaroba*

La Casa di Riposo offre ai suoi ospiti il lavaggio della biancheria da letto e da bagno, affidandosi ad una ditta esterna.

Il lavaggio della biancheria personale è svolto sempre da ditta esterna, ogni qualvolta vi sia richiesta da parte dell'ospite.

Il locale di deposito per la biancheria sporca è all'esterno dell'edificio, mentre la biancheria pulita, una volta consegnata, viene subito immagazzinata negli armadi presenti in ogni piano della struttura.

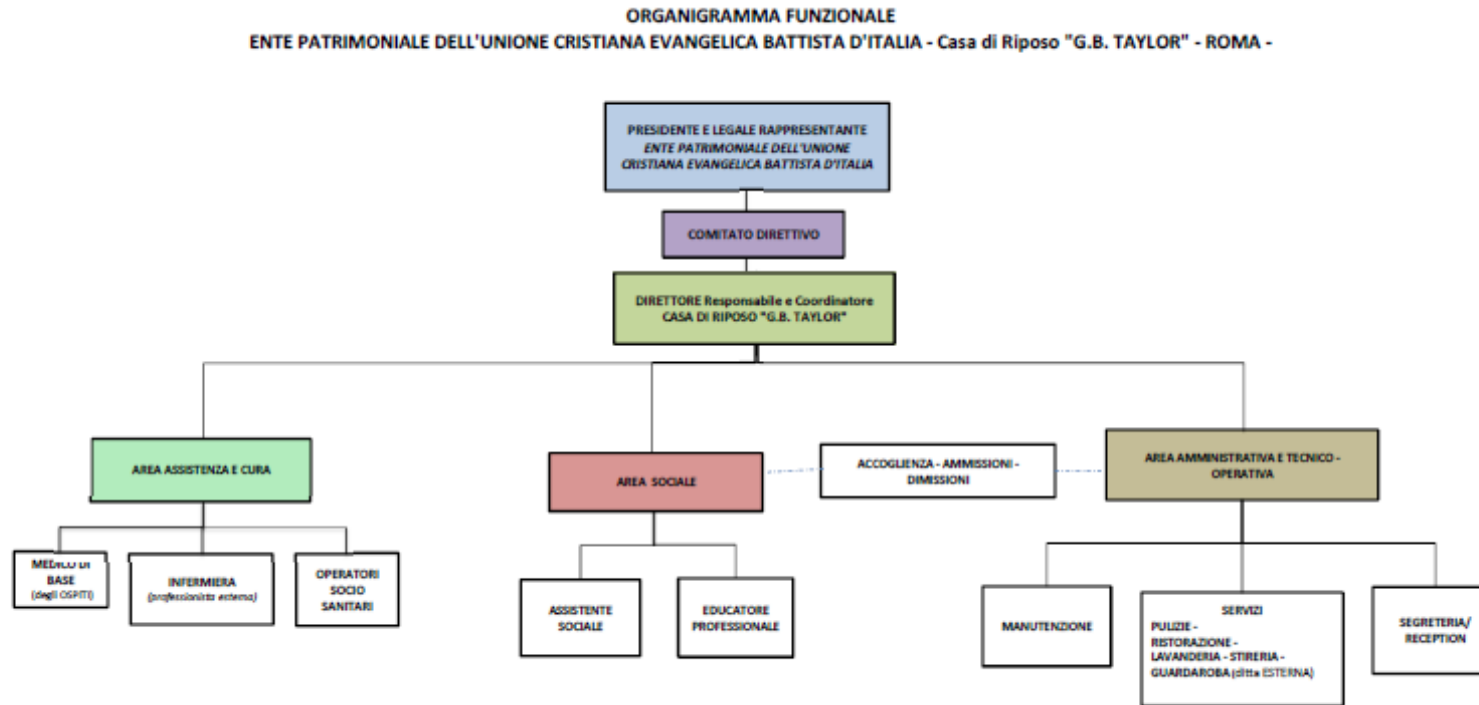
- *Spogliatoio per il personale con relativi servizi igienici*

È presente uno spogliatoio al piano -1 dell'edificio con rispettivo servizio igienico e antibagno, destinato al personale di assistenza, pulizie e cucina operante nella struttura.



3.0 LE RISORSE

3.1 Organigramma



### 3.2 Criteri deontologici

Lo Staff dell'Ente Patrimoniale UCEBI - Casa di riposo G. B. Taylor organizza il proprio lavoro basandosi su principi di correttezza etica, oltre che adempiendo e rispettando specifici criteri deontologici.

L'intera organizzazione, dal Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa al personale impiegato, è molta attenta ai bisogni e alle esigenze dei singoli ospiti e delle loro famiglie.

Tutti gli addetti, infatti, svolgono il loro operato con calma e serenità, superando eventuali tensioni attraverso il dialogo, la reciproca fiducia e la salvaguardia dell'interesse comune.

Ciascun dipendente svolge il proprio compito disponendo dell'autonomia necessaria e assegnando un'importanza particolare al lavoro di equipe, nella convinzione che, collaborando insieme, si possa crescere e ottenere risultati migliori.

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

- tutelare i diritti di tutti gli Ospiti e salvaguardare i loro interessi;
- impostare rapporti cordiali con tutti i residenti e con i colleghi;
- rispettare la vita privata di ogni Ospite;
- salvaguardare il benessere psicofisico di ognuno;
- rispettare ogni Ospite in eguale maniera, senza alcuna discriminazione;
- promuovere l'iniziativa degli Ospiti;
- promuovere la riservatezza;
- dialogare in modo trasparente e comprensibile;
- adempiere ai propri impegni
- garantire un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante
- favorire la continuità dei rapporti familiari, cercando di coinvolgere costantemente le famiglie degli Ospiti
- promuovere legami affettivi, vecchi e nuovi

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

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

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

La struttura garantisce l'"onorabilità" del Responsabile e degli operatori, oltre che l'idoneità psico-fisica del personale per la mansione da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

Il Titolare dell'autorizzazione al funzionamento della Struttura possiede inoltre tutti i requisiti indicati nella "Legge regionale n. 11 del 10.08.16 - lettera m) dell'art. 69: Modifiche alla l.r. 41/2003 e successive modifiche"

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

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

## 4.0 I SERVIZI

### 4.1 Servizi generali

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

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

- *Servizio Accoglienza*
- *Servizio di Ristorazione*
- *Lavanderia, Stireria e Guardaroba*
- *Servizio di Pulizia*
- *Servizio sociale*
- *Cura della persona*
- *Servizio di assistenza e cura*
- *Assistenza religiosa*
- *Servizi ricreativi*

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa ha la responsabilità, sia della struttura, sia dei servizi prestati e delle tre macro aree: "Area sociale" – "Area amministrativa – tecnica" – "Area Assistenza e cura". In particolare è responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività e prestazioni che si svolgono all'interno della struttura, nonché del loro coordinamento. Inoltre, il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa di riposo:

- effettua verifiche e controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati dalle leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali;
- assicura una presenza per un tempo adeguato alle necessità della struttura e in rapporto alla tipologia di ospiti;
- garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi, per le finalità di carattere socio-assistenziale.

#### 4.2 Servizio di accoglienza e amministrazione

Le visite sono molto gradite per assicurare, con la vicinanza e l'affetto dei familiari, il benessere psicofisico di cui la Casa di Riposo G. B. Taylor si fa garante nei confronti dei propri ospiti.

La casa è sempre aperta per le visite, compatibilmente al rispetto delle esigenze quotidiane degli ospiti, delle ore di riposo e delle necessità di assistenza in reparto. In particolare:

- il servizio di Accoglienza, sia per potenziali Ospiti, sia per i visitatori, è attivo dal Lunedì al Venerdì, di mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e di pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00;  
Per richiedere informazioni, è preferibile, comunque, contattare prima la struttura per fissare un appuntamento con il Direttore/Responsabile della Casa;
- Le *visite di familiari e delle risorse locali disponibili* (religiose e civili, istituzionali, sociali e del volontariato), sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:30;
- Per gli *aspetti amministrativi*, dal Lunedì al Venerdì si effettuano i seguenti orari: dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00. Gli Ospiti, per qualsiasi richiesta, possono rivolgersi al personale di turno dell'Accoglienza.

È assicurato comunque un presidio continuo, anche notturno da parte del personale.

#### 4.3 Servizio di ristorazione

La Casa di Riposo G.B. Taylor offre a tutti gli Ospiti il servizio Ristorazione. I pasti vengono serviti in una sala ristorante molto ampia, spaziosa e luminosa e arredata con tavoli ovali da 4/6 posti.

Nel menù viene rispettato un regime alimentare equilibrato. I prodotti scelti sono sempre freschi e di qualità, per garantire uno standard culinario di ottimo livello.

La colazione viene servita in camera, dalle ore 7:30 alle ore 08:00.

Il pranzo viene servito in sala, sita nel piano -1, alle ore 12:30 e la cena alle ore 18:15.

E' prevista anche la merenda del pomeriggio, intorno alle ore 16:00, con la somministrazione di bevande calde o fredde (a seconda della stagione) e di una tisana, prima di andare a dormire.

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

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in camera solo nei casi di indisposizione temporanea (ad es. malattie).

Qualora un parente o un amico, durante il pasto, volesse assistere o far compagnia, anche solo per aiutare il proprio caro ammalato, sarà possibile richiedere il pasto dell'ospite nella propria stanza.

Inoltre, i parenti od amici possono pranzare o cenare con i propri cari, previa comunicazione alla Direzione della Casa e pagando una tariffa fissata ogni anno.

L'ospite deve comunicare per iscritto al Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa l'esistenza di eventuali allergie o altre patologie verso determinati alimenti.

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

Il menù viene elaborato da un medico dietologo ed approvato dalla ASL competente; sono previsti menù personalizzati in caso di esigenze specifiche dell'ospite, previa presentazione e consegna alla Direzione della Casa di specifico certificato del medico curante dell'ospite.



Settimanalmente il menù viene esposto nella sala ristorante e può essere modificato, previa comunicazione al personale, entro le ore 10:30 per il pranzo e le ore 16:30 per la cena.

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

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

Il menù è organizzato tenendo conto dei prodotti stagionali, senza perdere però di vista l'aspetto nutrizionale di un'alimentazione che vada a influenzare positivamente lo stato di salute e che eviti, per quanto possibile, squilibri qualitativi o quantitativi. Particolare attenzione è rivolta all'equilibrio alimentare, in modo tale da evitare carenze di proteine, vitamine e minerali.

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

Per il servizio lavanderia e stireria, la Casa di riposo si rivolge a una ditta esterna. All'interno della struttura sono stati individuati appositi locali deposito per lo stoccaggio della biancheria sporca e per quella pulita.

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

- Il ritiro e lavaggio del corredo da letto (lenzuola e federe) avviene settimanalmente
- Il ritiro e lavaggio del corredo da bagno (asciugamani e salviette) avviene almeno 2 volte a settimana;

E' a totale carico dell'ospite e/o dei suoi familiari il lavaggio della biancheria personale, che viene svolto dalla ditta specializzata. Le informazioni relative alla frequenza dei lavaggi, alla quantità dei capi e al tipo di lavaggio da effettuare, vengono fornite al momento dell'inserimento nella struttura.

Ogni camera è dotata di corredo specifico comprendente: lenzuola, federe, coperte, asciugamani.

#### **4.5 Servizio di pulizia**

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

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

La Casa assicura all'Ospite:

- Pulizia delle aree comuni *giornaliera*
- Pulizia servizi *giornaliera*
- Pulizia delle stanze *giornaliera*

#### **4.6 Servizi all'Ospite**

##### **4.6.1 Servizio sociale**

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

L'Assistente sociale svolge il suo ruolo all'interno della struttura per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- contrastare, per quanto possibile, il deterioramento dello stato di salute psico-fisico dell'Ospite;
- impedire l'emarginazione e l'isolamento e favorire il mantenimento delle relazioni interpersonali;

- fare in modo che l'anziano acquisti fiducia in se stesso, scopra nuovi interessi e si senta orgoglioso di appartenere alla comunità;
- fare in modo che l'anziano non si senta solo né abbandonato.

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

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

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

La presenza dell'Assistente Sociale e dell'Educatore professionale è quotidiana, dal Lunedì al Venerdì.

#### **4.6.2 Cura della Persona**

Con la certezza che la buona cura del proprio corpo contribuisca anche ad un migliore rapporto con il prossimo, l'Ospite può usufruire di una serie di servizi utili a tale scopo:

- Parrucchiera
- Barbiere
- Podologo
- Pedicure – manicure

Tali servizi sono a carico dell'Ospite ed effettuati da personale esterno specializzato.

#### **4.6.3 Servizio di Assistenza e cura**

La Casa di Riposo G.B. Taylor garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, con la collaborazione del medico di base dell'ospite. Al medico di base dell'ospite è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie. In caso di necessità, il Taylor si avvale di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale; per le cure specialistiche e di riabilitazione si fa riferimento a strutture esterne ed enti competenti.

Gli ospiti conservano il rapporto con il loro medico curante e lo chiamano ogni volta che lo desiderano. I medici, a loro volta, visitano periodicamente i pazienti, senza che se ne faccia esplicita richiesta.

All'Ospite è garantita la terapia e, al bisogno, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, temperatura, ecc.).

In struttura è presente, oltre all'infermiera, l'Operatore socio sanitario che svolge principalmente l'attività di assistenza all'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto di tipo domestico: di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero, nonché aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti, per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie, sotto la diretta responsabilità e supervisione dell'infermiera.

La Casa garantisce ogni assistenza necessaria, nei termini previsti dalla presente *Carta dei Servizi sociali e Regolamento Interno* e non richiede l'aiuto di terzi, se non in caso di emergenza o temporanea difficoltà. Ogni ospite ha facoltà di usufruire dell'assistenza dei propri familiari o persone di fiducia nelle ore di visita o, in caso di

comprovata e temporanea necessità e previa comunicazione alla Direzione, al di fuori degli orari di visita. Tali interventi comunque non comportano alcuna ulteriore responsabilità da parte della Casa, in quanto non sono sostitutivi rispetto ai servizi che la Casa si impegna a prestare. In particolare, per prestazioni di assistenza "personalizzate" rivolte all'anziano ospite, all'importo della retta verrà aggiunto *gradualmente* (a seconda della gravità della patologia) un supplemento (per i dettagli si rimanda al paragrafo 5.4 del presente documento).

I familiari e le persone autorizzate a fornire assistenza sono tenuti ad osservare un comportamento rispettoso nei confronti degli ospiti, a non interferire nel lavoro degli operatori, anzi a collaborare con loro e a rispettare le disposizioni contenute dal presente documento. In ordine all'operato di tali persone, la Casa non assume alcuna responsabilità.

In presenza di validi e comprovati motivi, la Direzione può allontanare chi sia di ostacolo al servizio e alla quiete degli ospiti.

#### **4.6.4 Assistenza religiosa**

La Casa di riposo garantisce l'assistenza religiosa a coloro che ne facciano richiesta, promuovendo attività di culto e di testimonianza cristiana evangelica.



#### **4.6.5 Servizio ricreativo**

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

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

Le attività organizzate comprendono:

- Laboratori per la stimolazione cognitiva e sensoriale: giochi di memoria, conferenze con esperti, orientamento alla realtà, lettura collettiva di quotidiani o libri, ecc.
- Laboratori artistici: attività manuali e creative, pittura su vetro e stoffa, ecc.
- Attività musicale: ascolto di musica, canto, giochi musicali, ecc.
- Cineforum, visione di diapositive, fotografia, ecc.
- Ginnastica dolce
- Attività ludiche: quiz, tombola, giochi di parole, cruciverbone, ecc.

I diversi laboratori impegnano gli ospiti nelle varie ore della giornata. Durante l'anno sono previste, oltre alle feste tradizionali e ad occasioni speciali, le feste di primavera e d'inverno.

Nei programmi ricreativi, la Casa di riposo G. B. Taylor incentiva l'interazione con l'esterno, organizzando incontri, in collaborazione con volontari, scuole, manifestazioni locali e attività religiose in città. La struttura organizza inoltre, in particolari occasioni, uscite programmate in città in luoghi artistici, partecipazioni ad eventi culturali, ricreativi, ecc.

#### **4.6.6 Funzioni religiose**

Gli Ospiti possono partecipare alle celebrazioni del culto nei seguenti orari:

- La domenica alle ore 11:00 o durante le festività natalizie e pasquali.

## 5.0 OSPITALITÀ

### 5.1 Il ruolo della famiglia

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

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa è infatti molto attento a rendere partecipi della vita che l'Ospite svolge all'interno della Casa i familiari più stretti, mettendoli a conoscenza delle diverse iniziative, affinché l'anziano che soggiorna nella struttura si senta parte attiva di una comunità nella quale il nucleo familiare riveste un'importanza fondamentale.

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

### 5.2 Chi può essere accolto

La Casa di Riposo accoglie persone anziane con età non inferiore ai 65 anni, se uomini, e ai 60 anni, se donne, per le quali:

- non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente;
- ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza e che soddisfino i requisiti richiesti dalla specifica sezione del Regolamento Interno.

### 5.3 L'accoglienza di un nuovo Ospite

Per essere ammesso nella Casa di Riposo G.B. Taylor, l'Ospite deve sottoscrivere la "domanda di ammissione" compilando l'apposito modulo, disponibile presso la Direzione della Casa, e presentare la documentazione richiesta nella sezione specifica del Regolamento Interno.

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

A seguito della verifica di disponibilità, la Direzione della Casa contatta la persona interessata per prendere visione della camera e per un colloquio mirato a conoscere al meglio la storia, le abitudini, la vita passata, le condizioni di salute del futuro ospite. In occasione del colloquio, oltre al Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa, è presente anche l'Assistente sociale, al fine di verificare l'effettiva compatibilità della struttura alle reali esigenze e necessità dell'anziano.

I criteri di valutazione e accettazione delle domande di ammissione sono fissati dal Comitato Direttivo dell'Ente. Nella determinazione delle priorità di inserimento verranno prese in considerazione:

- Tipologia di camera disponibile
- Data della richiesta di ospitalità
- Compatibilità con l'eventuale compagno/a di stanza
- Situazione familiare e alloggiativa della persona anziana in attesa.

La procedura di accoglienza verrà avviata con gli eventuali familiari o tutori dell'anziano.

### 5.4 La retta

Le tariffe della Casa di Riposo G.B. Taylor si caratterizzano in base alla tipologia di ospitalità che l'Ospite sceglie.

**Le tariffe mensili sono le seguenti:**



<b>Camera singola</b>	€ 1.700,00
<b>Camera doppia</b>	€ 1.400,00

Nel caso di prestazioni di assistenza "personalizzate" rivolte all'anziano ospite (es.: aiuto alla deambulazione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto per il bagno, cambio pannoloni all'incontinente, etc.), all'importo della retta verrà aggiunto *gradualmente* (a seconda della gravità della patologia) un supplemento, il cui ammontare verrà deciso di volta in volta dal Responsabile della struttura con i familiari o persone di riferimento dell'ospite e, che comunque, non potrà superare un importo pari a € 300,00 al mese.

### 5.5 Servizi inclusi e esclusi dalla retta

Nella retta che l'Ospite corrisponde alla Casa è **compreso** l'alloggio (comprensivo di lenzuola, federe, coperte, copriletto e asciugamani), la colazione, il pranzo, la cena, la merenda del pomeriggio, la pulizia delle stanze e delle aree comuni, il riscaldamento, il cambio e lavaggio della biancheria da letto e da bagno, l'uso dei locali comuni, le attività socio-ricreative, l'assistenza sociale. Oltre ai servizi di assistenza e cura della persona, all'assistenza infermieristica ed al deposito valori, ove richiesto, è attualmente possibile usufruire di un servizio di supporto psicologico personalizzato attraverso il centro d'ascolto presente all'interno della struttura.

L'ospite può usufruire del servizio in camera solamente in caso di impossibilità momentanea a recarsi nella sala ristorante, accertata dal Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa.

I servizi **esclusi** dalla retta sono:

- Servizio di lavanderia e stireria per l'abbigliamento personale
- Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo, pedicure, manicure, etc.
- Piccole spese di vita quotidiana (bar ed altri generi di conforto personale)
- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento
- Trasporto e accompagnamento per cure mediche, terapie medico – riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali
- Spese funerarie in caso di decesso dell'Ospite

### 5.6 Assicurazione

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

### 5.7 Diritti degli Ospiti

La Casa assicura all'Ospite il seguente trattamento:

- Uso delle stanze con i relativi servizi
- Colazione, pranzo, cena, merenda
- Uso dei locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d'uso

- Pulizia delle stanze
- Pulizia dei servizi
- Pulizia delle aree comuni
- Cambio, lavaggio e stireria biancheria da letto e da bagno
- Uso del locale di culto interno
- Utilizzo del giardino interno

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

L'Ospite può dedicarsi ad attività occupazionali, sia all'interno, sia all'esterno della Casa.

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

L'Ospite potrà, sotto la responsabilità propria e quella di un suo familiare o di persona di riferimento, uscire e rientrare liberamente, rispettando gli orari dei pasti (ore 12:30 e ore 18:15), oppure non rientrare per i pasti, previa comunicazione all'operatore in turno, e comunque entro l'orario di chiusura serale, previsto per le ore 22:00. Eventuali variazioni di orari saranno concordati con il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa. Per maggiori dettagli sui diritti degli anziani, si rimanda all'*Allegato A: "Carta dei diritti della persona anziana"*.

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

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa comunica con gli Ospiti e con le loro famiglie mediante:

- Avvisi in bacheca
- Riunioni
- Comunicazioni scritte
- Opuscoli informativi
- Carta dei Servizi Sociali e Regolamento Interno

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

A tal proposito, il Direttore/Responsabile Coordinatore della struttura organizza periodicamente l'"*Assemblea dei residenti*", per stimolare l'Ospite a formulare suggerimenti e osservazioni utili al miglioramento del servizio offerto e, in generale, delle diverse attività all'interno della Casa. In occasione dell'assemblea vengono presentate le istanze e le necessità dei residenti, si segnalano eventuali problemi di manutenzione e si collabora al buon funzionamento dei servizi. I deliberati delle assemblee sono tenuti in debito conto dalla Direzione e dal Comitato Direttivo dell'Ente. Laddove ritenuto opportuno dal Direttore/Responsabile Coordinatore della struttura, all'assemblea possono essere invitati dipendenti, volontari, membri del Comitato Direttivo e/o familiari per affrontare problematiche di rilievo e interesse comune. E' inoltre facoltà dell'assemblea dei residenti proporre eventuali argomenti alla discussione delle riunioni del Comitato Direttivo della Casa. Inoltre, per monitorare la soddisfazione dell'ospite, l'Organizzazione utilizza diversi strumenti e parametri di riferimento, quali:

- ✓ Reclami

- ✓ Questionari di soddisfazione

E' disponibile, presso il locale d'ingresso, una cassetta per la raccolta di segnalazioni e reclami. Il Direttore/Responsabile è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:00 per raccogliere direttamente eventuali suggerimenti e/o lamentele. I risultati emersi dal monitoraggio di tali informazioni saranno analizzati dal Direttore/Responsabile Coordinatore della struttura, in collaborazione con l'equipe di lavoro e presentati in occasione di specifiche assemblee dei residenti.

## **5.9 Requisiti di Qualità Organizzativo – Gestionali**

### **Qualità della Struttura**

Al fine di garantire all'esterno - nelle relazioni con il Municipio, con gli utenti e con le diverse parti interessate - la qualità dei servizi offerti, la Casa di riposo G.B. Taylor ha definito e implementato un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e si pone l'obiettivo di conseguire e mantenere nel tempo la Certificazione di Qualità da parte di un ente di certificazione accreditato "Accredia".

### **Qualità del Lavoro**

All'interno della struttura viene dato ampio spazio ai momenti di controllo e verifica del lavoro svolto, oltre che alla motivazione e al coinvolgimento del personale. Il Direttore/Responsabile Coordinatore della struttura, a tal fine, programma riunioni con frequenza mensile con tutta l'equipe, per la verifica dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze. Tali incontri sono verbalizzati su apposita modulistica e finalizzati anche alla creazione di conoscenze condivise che possano essere di arricchimento per tutto il gruppo degli operatori. Le condizioni di lavoro sono inoltre predisposte per contrastare l'instabilità del rapporto di lavoro ed il turnover degli operatori, focalizzando l'attenzione sull'aspetto motivazionale delle risorse. Con cadenza annuale, la struttura effettua un'analisi sul grado di soddisfazione degli operatori, con l'obiettivo di creare un ambiente sempre più collaborativo ed evitare qualsiasi situazione di conflitto e malessere.

### **Benessere degli Ospiti**

Il benessere degli Ospiti e, in generale, la soddisfazione dell'Ospite e dei suoi familiari, costituiscono l'obiettivo principale della Casa e il fine a cui tendere nello svolgimento di tutte le attività. Vengono pertanto programmati periodicamente tutti gli interventi mirati a soddisfare i requisiti di igiene personale e degli ambienti oltre che a curare il benessere fisico, psichico e relazionale degli Ospiti. Le attività vengono formalizzate quotidianamente su specifici documenti di registrazione, previsti dal Sistema Qualità dell'Organizzazione.

### **Igiene personale e degli ambienti**

Secondo quanto previsto da apposita modulistica, per ciascun Ospite vengono programmati gli interventi di igiene personale, la doccia, il taglio dei capelli, nonché interventi specifici secondo le esigenze personali (manicure, podologo, ecc.), rispettando le tempistiche richieste dalla normativa vigente in materia di accreditamento. Massima cura viene data inoltre alla pulizia delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni, nonché alla sostituzione di asciugamani, lenzuola e altra biancheria eventualmente necessaria.

### **Benessere fisico, psichico e relazionale**

***La Struttura si avvale, ove dovessero presentarsi specifiche esigenze degli ospiti riguardanti il regime alimentare, emergenti dai singoli piani personalizzati, della collaborazione di specifiche figure professionali (dietologo, dietista, nutrizionista), in accordo con i familiari dell'ospite.***

Per garantire il benessere psicofisico dell'Ospite è previsto lo svolgimento di attività fisica quotidiana, compatibilmente con l'età e le condizioni fisiche dell'ospite (ad esempio ginnastica dolce, passeggiate, ecc.). Il mantenimento della salute fisica degli Ospiti è uno dei principali valori e obiettivi alla base del funzionamento della Casa di Riposo. Le attività ricreative sono iniziative fondamentali, poiché impegnano gli ospiti in attività e passatempi divertenti che spezzano la routine quotidiana e favoriscono i rapporti con il territorio, grazie agli incontri con le associazioni, il volontariato, le scuole, ecc. Tutte le attività proposte, pur con diverse modalità, perseguono gli obiettivi di mantenere e, ove possibile, di recuperare le capacità residue e favorire la socializzazione e lo spirito di gruppo tra gli ospiti della struttura. Sono disponibili una postazione internet e quotidiani e riviste per gli ospiti.

La struttura organizza uscite a carattere ricreativo-culturale e per fini di socializzazione, compatibilmente con l'età e le condizioni psicofisiche degli Ospiti.

La Casa promuove e facilita in ogni modo i rapporti tra gli Ospiti e familiari o amici (visite e, ove possibile, rientri in famiglia, ecc.).

## **5.10** **Gli impegni per la qualità**

### **Premessa**

L'intera organizzazione della Casa di riposo G.B. Taylor intende offrire ai suoi Ospiti servizi di qualità, basando il proprio operato su principi e valori di estrema importanza. Il fine che l'intera organizzazione si pone è fornire agli Ospiti un servizio che incontri sempre più le loro esigenze e che sia il risultato di un impegno collettivo e costante nel tempo. Gli obiettivi che la nostra organizzazione si pone sono:

- Elevare gli standard qualitativi di tutti i servizi che la Casa mette a disposizione dei suoi Ospiti
- Operare al fine di migliorare visibilmente i servizi offerti
- Raccogliere le osservazioni, i reclami e le proposte degli Ospiti, per individuare punti deboli e azioni di miglioramento
- Monitorare la soddisfazione dell'Ospite
- Coinvolgere le famiglie degli Ospiti nelle iniziative della Casa
- Gestire e migliorare i processi interni attraverso controlli specifici degli standard di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

### **Elementi della Qualità**

La qualità dei servizi offerti dalla Casa di riposo dipende da molti fattori. Il grado di soddisfazione dell'Ospite costituisce uno dei fattori fondamentali del panorama qualitativo e scaturisce dall'idea che lui stesso si forma soggiornando nella struttura e usufruendo dei servizi messi a sua disposizione dall'intero nucleo organizzativo.

Tali elementi raggruppati in base a vari aspetti legati ai diversi servizi vengono chiamati in gergo specifico: fattori della qualità.

Tali aspetti vengono monitorati continuamente, attraverso vari strumenti, dalla Direzione, per compiere un'analisi attenta dei miglioramenti che i servizi compiono.

Al fine di facilitare l'analisi, per ogni fattore della qualità, viene individuato uno o più indicatori misurabili per individuare un valore del livello di qualità che l'organizzazione si pone di raggiungere in un determinato arco di tempo.

Per maggiori dettagli, si rimanda ai documenti previsti dal ns. Sistema Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, nel dettaglio:

- Obiettivi per la Qualità
- Monitoraggio e misurazione Processi e parametri

### 5.11 La Politica per la qualità

La Casa di riposo G. B. Taylor si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli Ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale. A tal fine intende perseguire i seguenti obiettivi strategici, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- Incrementare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- Efficacia del Progetto Globale
- Mantenere, migliorare e potenziare le infrastrutture
- Miglioramento della struttura organizzativa e consolidamento dei processi aziendali finalizzati all'erogazione del servizio
- Miglioramento della comunicazione verso l'esterno
- Migliorare la professionalità e la motivazione delle risorse umane

La valutazione della qualità percepita dagli utenti (Ospiti e loro Familiari) è l'indicatore più efficace della validità delle scelte. Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli Ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate.

A partire dall'impegno della Direzione e, con le responsabilità di ognuno, ci si orienterà a focalizzare il Sistema di Gestione per la Qualità verso l'orientamento al Cliente ed al contesto dell'organizzazione, perseguita attraverso i seguenti obiettivi:

- incrementare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari. A tale fine la Direzione si impegna attivamente per migliorare in continuo i processi in modo che le prestazioni risultino sempre più soddisfacenti per gli Ospiti, per le famiglie e per le altre parti interessate.
- comprendere correttamente le attese degli Ospiti e delle Parti Interessate e tradurle in informazioni da diffondere all'interno della nostra Casa e nei nostri documenti. A tale fine la direzione si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.
- definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato finale dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati
- migliorare la professionalità e della motivazione delle risorse umane. Poiché ciascun Collaboratore è una risorsa fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:
  - selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
  - fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
  - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti
- mantenere, migliorare e potenziare le infrastrutture. La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
- mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001.

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabile che la Politica per la Qualità sia comunicata e compresa all'interno della organizzazione ed a tale scopo si impegna a:

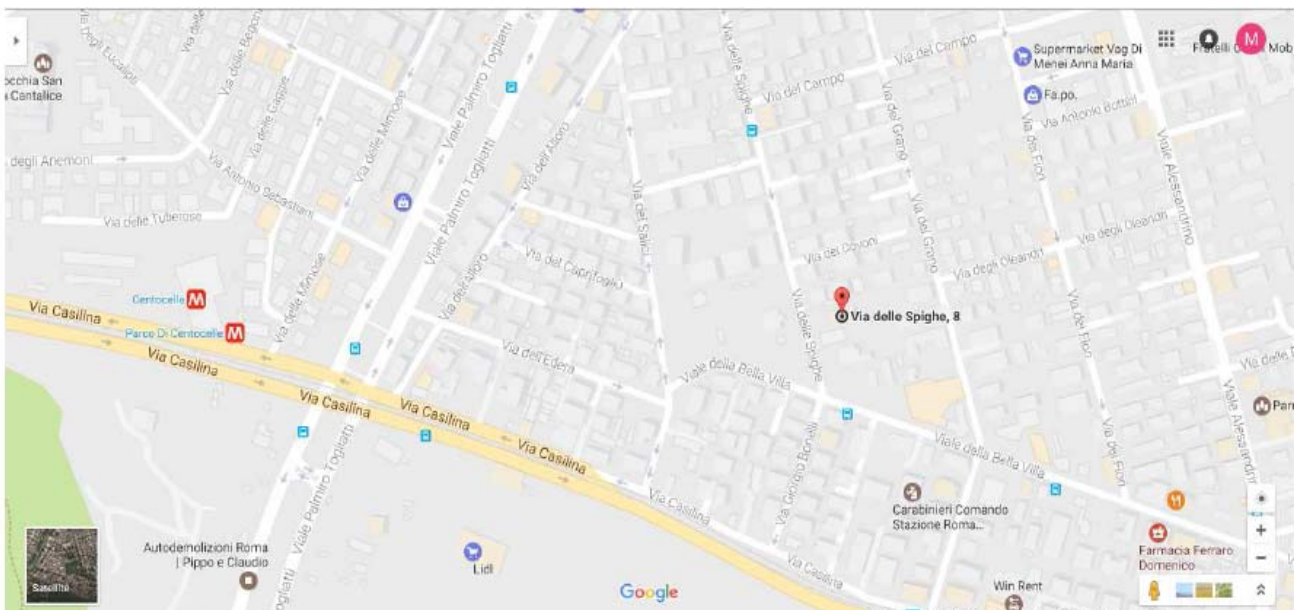
- presentarla a tutto il personale tramite diffusione in Bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione
- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:15 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale di gestione per la Qualità;
- coinvolgere il personale, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'organizzazione;
- rendere disponibile la politica qualità alle parti interessate

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente. La presente Politica per la Qualità è oggetto di riesame almeno annuale da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità.

LA DIREZIONE

Rosa Manfredi

## 6.0 UBICAZIONE



### 6.1 Come raggiungerci

#### Casa di riposo "G.B. TAYLOR"

via Delle Spighe, 8 - Roma

Tel.: 06.2305999

Tel./Fax: 06.2316093

E mail: [istituto.taylor@ucebi.it](mailto:istituto.taylor@ucebi.it); [istituto.taylor@tiscali.it](mailto:istituto.taylor@tiscali.it)

- **Con i mezzi propri:**
  - **dal GRA (grande raccordo anulare)**
    - Prendere l'uscita 18 verso Roma Centro
    - Entrare in Via Casilina /SR6
    - Mantenere la destra per continuare su Via Casilina
    - Svoltare a destra e prendere Viale Palmiro Togliatti
    - Svoltare a destra e prendere Via dei Pioppi
    - Svoltare a destra e prendere Via delle Spighe

- **Con i mezzi pubblici:**

**Dalla Stazione Roma Termini**

- prendere l'autobus 105 direzione Parco di Centocelle e scendere a Parco di Centocelle
- proseguire a piedi per 450 m percorrendo Via dell'Edera, Via dell'Alloro - Svoltare a sinistra e prendere Viale della Bella Villa - Svoltare a sinistra e prendere Via delle Spighe.

## 7.0 **REGOLAMENTO INTERNO**

### **Art. 1: Ospitalità**

La Casa può accogliere persone anziane con età non inferiore ai 65 anni, se uomini, e ai 60 anni, se donne, per le quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

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

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

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa si riserva la facoltà di verificare, con cadenza semestrale, l'esistenza dei requisiti richiesti per l'ammissione nella Casa, nonché il permanere dei requisiti suddetti, mediante specifica certificazione medica sul grado di autosufficienza dell'ospite.

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

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

### **Art. 2: Finalità e caratteristiche della Casa**

La Casa di riposo G.B. Taylor è una struttura a carattere residenziale, con finalità assistenziali dove, oltre a prestazioni di carattere ricettivo, vengono assicurati interventi di carattere ricreativo e socio-assistenziale.

### **Art. 3: Responsabile Coordinatore della Casa di Riposo G. B. Taylor**

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa ha il compito di sovrintendere, coordinare e dirigere l'organizzazione delle attività di ospitalità. Sono compiti del Responsabile:

- svolgere le funzioni di raccordo con i Servizi Integrati di Assistenza Sociale, le organizzazioni del Terzo Settore, i Servizi Socio-Sanitari;
- autorizzare le ammissioni (a seguito dell'approvazione da parte del Comitato Direttivo), le dimissioni degli Ospiti dalla struttura e, comunque, determinare, nei casi previsti dal presente Regolamento, la cessazione dell'ospitalità presso la Casa;
- controllare il regolare espletamento dei servizi che vengono effettuati all'interno della struttura;
- assicurare il rispetto del presente Regolamento da parte degli Ospiti e del personale della struttura;

- mettere in atto l'aggiornamento periodico dell'importo della retta e altri oneri per i servizi di ospitalità, definiti dal Comitato Direttivo.

Il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa ha facoltà, quindi **diritto**, di accedere ai locali in qualsiasi momento lo ritenga necessario (nell'arco delle 24 ore), per controllare lo stato della camera, i dispositivi di sicurezza, la salubrità e l'igiene degli ambienti e, in generale, il buon funzionamento delle attrezzature/apparecchiature messe a disposizione dell'ospite, nonché, eventuale presenza di apparecchiature elettriche e non, e/o altri dispositivi introdotti in camera dall'ospite, senza la prevista autorizzazione per iscritto da parte della Direzione.

Qualora venisse riscontrata la presenza di apparecchiature e/o dispositivi preventivamente non autorizzati, la Direzione, con formale comunicazione consegnata con Raccomandata ordinaria e/o a mano all'ospite e/o familiari e/o altri aventi titolo, inviterà, in via preliminarmente bonaria, alla rimozione dell'oggetto.

L'ospite che non eseguirà il disposto di rimozione, verrà invitato ad eseguire quanto richiesto, fino ad un massimo di 3 volte, dopodiché, sarà facoltà della Direzione provvedere alla rimozione forzata, addebitando all'ospite le spese dello smaltimento e/o riconsegna in luogo indicato dall'ospite stesso. Nel caso in cui l'Ospite neghi oppure ostacoli l'accesso nella stanza, il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa avrà facoltà di determinare la cessazione dell'ospitalità presso la struttura.

#### **Art. 4: Lista di attesa**

L'Ospite che richiede ospitalità nella Casa di Riposo G. B. Taylor viene inserito in una *lista di attesa*. L'inclusione nella lista è cronologica rispetto alla data di richiesta. La lista di attesa viene gestita dalla Direzione della Casa.

#### **Art. 5: Modalità di Ammissione**

L'ammissione e l'accettazione nella Casa avvengono a seguito di regolare domanda redatta sull'apposito modulo "*Domanda di Ammissione*", disponibile presso la Direzione della Casa, corredata dei seguenti documenti:

- Documento d'identità e tessera sanitaria
- Stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva a norma di legge
- Attestazione, rilasciata dal medico curante, corredata di copia di eventuali referti degli accertamenti diagnostici e degli esami di laboratorio, eventualmente disposti dal predetto medico, dalla quale risulti la condizione di salute del richiedente, il grado di autosufficienza e l'assenza di forme morbose e malattie infettive. Nel caso di terapia in atto, apposito certificato che attesti la tipologia e posologia dei farmaci da assumere.
- Impegno a pagare la retta mensile, secondo l'importo fissato dal Comitato Direttivo, sottoscritto dall'interessato e da coloro che hanno assunto l'obbligazione di integrarne i redditi, come previsto al precedente *art. 1*
- Impegno a richiedere - nel momento in cui l'Ospite dovesse perdere totalmente l'autosufficienza psico-fisica - l'inserimento in una RSA e a dare evidenza al Direttore/Responsabile, sia della richiesta inoltrata, sia delle risposte ricevute dalla ASL di competenza, ovvero decidere il rientro in famiglia.

La documentazione passerà quindi all'esame del Direttore/Responsabile, in collaborazione con l'Assistente sociale della Casa, in occasione di specifico colloquio conoscitivo con il potenziale ospite, che valuteranno in equipe la domanda, ai fini dell'ammissione nella Casa. L'eventuale comunicazione di accettazione della domanda verrà comunicata all'interessato e/o ai suoi familiari presso la struttura.

Al momento dell'ammissione dell'Ospite, il Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa informa il Servizio sociale di riferimento, ai fini della presa in carico dell'anziano (con cadenza semestrale la struttura invia specifico Elenco Ospiti al Municipio di appartenenza). Il Servizio Sociale, stila, ove necessario, nell'ambito dell'Unità Valutativa



Multidisciplinare, un progetto di assistenza contenente i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico, che verrà inserito nella cartella personale dell'Ospite.

I primi 30 giorni di permanenza presso la struttura sono di prova, al fine di verificare l'inserimento dell'Ospite e l'adeguatezza della Casa alle sue esigenze e, in qualunque momento, qualora si ravvisi un'incompatibilità tra il residente e il servizio offerto dalla struttura, il rapporto può essere interrotto unilateralmente.

Entro i primi 15 gg. successivi all'ammissione dell'Ospite nella struttura, viene redatto dall'equipe degli operatori della Casa il *Piano personalizzato di assistenza*.

L'ammissione e l'ospitalità presso la Casa sono, comunque, subordinate al versamento, da parte dell'ospite, prima dell'entrata nella Casa e nel termine indicato nella lettera di accettazione, di una somma pari a una mensilità quale *cauzione infruttifera* a garanzia di tutte le obbligazioni assunte. La cauzione verrà restituita entro la fine del mese successivo alle dimissioni dell'ospite, previa detrazione di eventuali importi a carico dell'ospite ancora dovuti. Il mancato versamento dell'importo indicato determinerà la perdita di efficacia della lettera di accettazione della domanda di ospitalità.

La struttura ha la possibilità di accogliere anziani temporaneamente (*sempre previa verifica della disponibilità di posti*), al fine di sollevare per brevi periodi le relative famiglie dell'attività di cura e assistenza. In questi casi, il periodo di ospitalità verrà indicato sulla documentazione relativa all'ospite (*Domanda di ammissione, Lettera di accettazione provvisoria, Cartella Ospite, Piano Personalizzato di Assistenza*).

#### **Art. 6: Assegnazione dell'alloggio**

L'individuazione e assegnazione delle camere sarà effettuata di comune accordo tra la casa e l'Ospite. Il Direttore/Responsabile della Casa si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in altra camera, ove dovessero insorgere particolari esigenze.

#### **Art. 7: Condizioni di ospitalità**

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta mensile, da corrispondere contestualmente alla presentazione della fattura e/o ricevuta di pagamento e, comunque, entro e non oltre il 5 di ogni mese.

L'Ospite prende atto e accetta che il Direttore/Responsabile ha facoltà di aggiornare periodicamente, in base alle tabelle ISTAT, l'ammontare della retta dovuta. Le predette variazioni verranno portate a conoscenza dell'Ospite e dei suoi familiari, almeno 30 giorni prima della data dalla quale avranno decorrenza, con lettera consegnata personalmente all'ospite e/o al familiare (che dovrà essere sottoscritta dagli interessati per presa visione) e avviso apposto presso il punto di Accoglienza della Casa e nella bacheca. Le predette variazioni sono vincolanti per gli Ospiti, i quali avranno facoltà di recedere dal rapporto di ospitalità con la Casa, secondo le modalità ed i termini indicati nel successivo *articolo 17*.

L'Ospite che abbia deciso di eleggere il proprio domicilio presso la Casa di Riposo G. B. Taylor, ha l'obbligo, al momento di lasciare la stanza, di disdire la domiciliazione presso il Comune.

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

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

L'Ospite prende atto e accetta che eventuali mobili o beni personali lasciati nella Casa, qualora non asportati al termine del rapporto di ospitalità con la Casa stessa, saranno considerati privi di valore commerciale e per i detti beni

il Direttore/Responsabile è autorizzato a disporre liberamente a spese dell'Ospite o a utilizzarli per le necessità della Casa.

#### **Art. 8: Vita comunitaria**

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

#### **Art. 9: Utilizzo delle aree comuni e dei locali**

Al fine di incentivare l'aggregazione e lo svago tra gli Ospiti, la Casa consente di utilizzare:

- i locali comuni, tenendo conto della loro particolare destinazione d'uso
- Il locale di culto
- il giardino sensoriale e tutti gli altri spazi esterni di pertinenza della struttura.

Gli Ospiti devono avere cura della mobilia e delle suppellettili presenti e devono lasciare tutto rigorosamente in ordine.

#### **Art. 10: Le Regole per la vita comunitaria**

- L'Ospite non può chiedere al personale di cucina cibi e bevande al di fuori del menù previsto. Eventuali necessità dovranno essere preventivamente comunicate per iscritto alla Direzione. L'Ospite è tenuto a comunicare per iscritto alla Direzione, al momento dell'entrata nella Casa, eventuali intolleranze alimentari.
- Il Direttore/Responsabile della struttura deve essere tempestivamente informato in merito a eventuali terapie farmacologiche prescritte dal medico curante dell'ospite. Solo se espressamente richiesto dall'Ospite, mediante compilazione dell'apposita modulistica, l'ospite assumerà i farmaci con il supporto e sotto il controllo del personale qualificato della struttura.
- L'Ospite (così come familiari e amici) deve comportarsi in modo che la sua condotta non arrechi disturbo o, comunque, non offenda gli altri né intralci i servizi. Gli ospiti sono tenuti ad un rapporto di reciproca comprensione e solidarietà nel rispetto della libertà di ognuno. Non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale che opera nella struttura.
- L'Ospite deve curare al massimo l'igiene personale, la pulizia e il decoro personale.
- L'Ospite deve curare l'ordine della propria stanza, non stendere indumenti alle finestre, balconi o sui termosifoni.
- L'ospite può arredare la propria camera con fotografie e oggetti personali, previa autorizzazione da parte della Direzione della Casa.
- E' vietato tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali delle finestre, se non protetti da grate o altro.
- E' vietato installare davanti alle finestre qualsiasi tenda di un modello non autorizzato dalla Direzione.
- E' vietato gettare rifiuti, immondizie, liquidi o oggetti vari dalle finestre.
- E' vietato gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possono otturare o danneggiare gli scarichi.
- L'Ospite è tenuto alla buona conservazione dei materiali e dei locali concessi in uso personale, o comune, di cui assume la custodia. I danni, comunque arrecati alle cose, debbono essere risarciti alla Direzione.

- È vietato l'uso di apparecchiature elettriche prive delle certificazioni di conformità e/o per uso interno, fatta eccezione per quelle in dotazione nella stanza. È peraltro consentito all'Ospite, sotto la propria esclusiva responsabilità, l'uso di un mini frigorifero, del televisore, del ventilatore, e di ogni altro apparecchio di piccole dimensioni, comunque sempre previa verifica d autorizzazione da parte della Direzione.
- Sono comunque vietati comportamenti, in relazione all'uso dei predetti strumenti, che possano procurare disturbo o pericolo o danno per gli stessi Ospiti e/o collettività. In particolare, per l'utilizzo degli apparecchi radio o TV, l'ospite è tenuto a moderare il volume e ridurlo, qualora gli venisse richiesto, o a fare uso di cuffie, soprattutto negli orari del silenzio.
- È espressamente vietato l'uso di bombole a gas per usi di cucina e /o riscaldamento, l'uso di ferri da stiro, stufe a gas o elettriche, fornelli elettrici e termo coperte, bollitori, tostapane, forno a microonde, asciugacapelli e altri piccoli elettrodomestici, senza previo accordo.
- L'Ospite deve rispettare il riposo diurno e notturno degli altri residenti, in particolare: dalle ore 13:30 alle ore 15:30 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00.
- L'Ospite può usufruire degli spazi comuni, lasciando agli altri lo stesso diritto.
- L'Ospite è tenuto ad osservare gli orari stabiliti dal Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa.
- All'interno della Casa e nelle singole stanze è assolutamente vietato fumare.
- L'Ospite deve consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona autorizzata dal Direttore/Responsabile della Casa, l'ingresso nella stanza a lui assegnata, al fine di rendere possibile provvedere a pulizie, controlli, riparazioni e altri interventi.
- L'Ospite non può ospitare persone estranee nel proprio alloggio, neppure per una sola notte, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia.
- E' vietato sostare nei luoghi di passaggio (ingresso, portineria, corridoi) e circolare nelle aree comuni della struttura in vestaglia o con abbigliamento trasandato.
- L'Ospite non può far manomettere da persone non autorizzate dalla Direzione gli impianti elettrici e idraulici della propria stanza, né provvedere in proprio a riparazioni e installazioni di qualsiasi tipo.
- L'Ospite può, sotto la propria responsabilità e dei propri familiari, uscire e rientrare liberamente dalla Casa, dalle ore 8:00 alle ore 22:00 circa, previa comunicazione al personale di turno e rientro nell'ora dei pasti (ore 12:30 e ore 18:15).
- L'Ospite può, sotto la sua responsabilità e dei propri familiari, uscire in compagnia di persone di sua conoscenza, anche in orari diversi da quelli previsti dal Regolamento, previa comunicazione al Direttore/Responsabile della casa.
- L'Ospite che desideri assentarsi per qualche giorno, dovrà darne comunicazione scritta al Direttore/Responsabile della Casa, precisando il periodo di assenza.
- L'ospite, al momento dell'uscita, deve comunicare al personale di turno la sua assenza. Qualora, l'Ospite non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto, dovrà informare tempestivamente la struttura, anche nel caso in cui decidesse di consumare i pasti fuori dalla Casa.

Per i punti sopra richiamati, relativi alla libertà di uscita da parte dell'Ospite, è richiesto agli interessati (ospite ed un rappresentante dei suoi familiari o persona di riferimento) di firmare una dichiarazione scritta dove dichiarino esplicitamente di voler fruire di tale possibilità, esonerando l'Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica

Battista d'Italia e la Casa di riposo da qualsiasi responsabilità. Particolari esigenze vanno obbligatoriamente comunicate e concordate con il Direttore/Responsabile.

#### **Art. 11: Diritto di assemblea**

Gli Ospiti possono riunirsi in assemblea per affrontare argomenti di interesse comune inerenti alla comunità. Hanno, inoltre, la possibilità di eleggere i propri organismi rappresentativi, al fine di meglio esprimere le proprie esigenze al Direttore/Responsabile. Tale rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti anziani e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria, fornisce al Direttore/Responsabile suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi e per i rapporti con i servizi socio sanitari territoriali e il volontariato. Sarà premura del Direttore/Responsabile, a seguito di motivata richiesta, rendere disponibili degli spazi idonei a questo tipo di attività. In particolare, con cadenza regolare viene svolta *l'Assemblea dei residenti*, presieduta dal Direttore/Responsabile della struttura. Alla riunione possono partecipare anche i dipendenti, i volontari, i membri del Comitato Direttivo e i familiari per affrontare problematiche di rilievo e di interesse comune.

#### **Art. 12: Rapporti con il territorio**

La Casa di Riposo G. B. Taylor sviluppa rapporti organici con il territorio, dialogando con tutte le risorse locali disponibili: ecclesiali e civili, istituzionali, sociali e del volontariato. L'Organizzazione della Casa è fortemente coinvolta e motivata all'apertura della struttura all'esterno, ad esempio, attraverso rapporti con associazioni di volontariato e organizzando gite ed escursioni per coloro che desiderino prendervi parte. La partecipazione alla vita del territorio è il miglior antidoto contro l'isolamento dell'anziano e quindi è utile sviluppare attività che "includano" e non che "escludano" o che "separino". In questo senso è importante anche fare in modo che il territorio venga dentro, che partecipi il più possibile alla vita ed alle attività della struttura, oppure ai suoi momenti di festa. Il volontariato è un elemento importante che può collegare quotidianamente "il fuori" con la Casa. Il volontariato permette quindi un'integrazione di competenze, in uno stile di promozione dei valori della solidarietà e della dignità della persona. "G.B. Taylor" promuove la presenza di volontari che, spontaneamente e senza vincoli di subordinazione, sono disponibili a prestare servizio all'anziano in ambito ludico – ricreativo e relazionale.

#### **Art. 13: Le risorse**

I servizi nella Casa di Riposo G. B. Taylor sono garantiti principalmente dal personale dipendente presente nella struttura. Specifici servizi vengono affidati a personale esterno (società, cooperative) per la migliore funzionalità della Casa. Sarà premura degli Ospiti collaborare con il personale della Casa rispettandone la professionalità, la dignità e il ruolo.

#### **Art. 14: Trasparenza**

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

#### **Art. 15: Gestione emergenze**

Per la gestione delle emergenze, la struttura è dotata di dispositivi di allarme in ciascuna stanza e servizio igienico, collegati ai vari piani della struttura. Sui display compare il numero di stanza. Il display principale è posizionato al piano terra, nei pressi dell'ingresso della casa di riposo. In caso di emergenza clinica, la Direzione comunica tempestivamente ai parenti lo stato di bisogno e, se le condizioni di salute lo richiedono, provvede personalmente a chiedere l'intervento del Pronto Soccorso. In caso di incendio è predisposto un piano di evacuazione secondo il

Decreto Ministeriale del 10.03.98. In struttura è inoltre presente e segnalato un “luogo sicuro statico” che, in caso di emergenza-incendio, gli ospiti possono rapidamente raggiungere e dove aspettare in sicurezza l’arrivo dei soccorsi.

#### **Art. 16: Conservazione del posto**

L’Ospite che intende assentarsi dalla Casa deve preavvertire la Direzione della struttura. Nel caso in cui l’Ospite intenda assentarsi per un periodo superiore a 3 giorni, deve preavvertire per iscritto la Direzione della Casa (*come già descritto all’Art. 10 del presente Regolamento Interno*). Egli rimane comunque tenuto al pagamento dell’intera quota giornaliera e di ogni altro onere dovuto. Qualora l’Ospite non provveda al pagamento della retta dovuta, perderà il diritto alla conservazione del posto. L’Ospite assente conserva il posto per un periodo pari a 30 giorni; decorso tale termine, è facoltà del Direttore/Responsabile della Casa, dimettere l’Ospite, secondo le modalità previste nel successivo art. 17.

#### **Art. 17: Modalità di dimissione**

La permanenza nella Casa, purché persistano i requisiti di ammissibilità dell’Ospite, è senza determinazione di tempo. **Essendo prioritaria l’esigenza di mantenere la persona all’interno dell’ambiente nel quale vive**, il rapporto con la Casa può cessare per dimissioni comunicate dall’Ospite, per indicazioni da parte dell’Unità Valutativa Multidisciplinare o per recesso unilaterale deciso dal Direttore/Responsabile.

Nel primo caso, l’Ospite è tenuto a dare preavviso per iscritto al Direttore/Responsabile della Casa almeno 30 giorni prima, compilando il modulo apposito, disponibile presso la Direzione. L’Ospite che volesse lasciare la Casa prima del termine innanzi indicato è comunque tenuto a pagare la retta fino a coprire l’intero periodo di preavviso. La *domanda di dimissioni*, una volta consegnata al Direttore/Responsabile, sarà irrevocabile e alla scadenza dei 30 giorni, l’Ospite dovrà lasciare la stanza. Farà fede la data di emissione della domanda firmata dall’Ospite.

Il secondo caso si verifica a seguito della perdita totale dell’autosufficienza psico-fisica dell’Ospite, tale da necessitare di assistenza sanitaria e presenza infermieristica per l’intero arco della giornata, quindi nei casi in cui le condizioni di benessere psicofisico dell’Ospite richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla Casa. In questi casi, l’Unità Valutativa Multidisciplinare, facendo seguito alla segnalazione da parte dell’equipe della struttura, ha il compito di certificare le condizioni che impongono le dimissioni dell’ospite e dare indicazioni rispetto alla forma di assistenza ritenuta più adeguata. Le dimissioni ed i trasferimenti degli ospiti dalla Casa sono comunque concordati con l’ospite stesso e/o con i familiari, sempre nel rispetto dei tempi, a ricevere le cure e l’assistenza necessaria al suo benessere psicofisico. In particolare, nelle more del ricovero dell’anziano, divenuto totalmente non autosufficiente, in adeguate strutture sociosanitarie, di norma situate nell’ambito del distretto sanitario ove è ubicata la Casa di riposo, viene predisposto, in accordo con la ASL competente, apposito Piano Personalizzato Assistenziale che prevede:

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

Il Piano viene conservato nella struttura ed esibito durante i normali controlli ispettivi.

Il Direttore/Responsabile ha facoltà di recedere unilateralmente dal rapporto contrattuale con l’Ospite, facendo cessare l’ospitalità, inviando comunicazione all’Ospite con preavviso di giorni 15, come determinata ai sensi dell’articolo 1574 n. 2 del codice civile, nei seguenti casi:

- comportamento pregiudizievole al buon andamento e all’ordinato funzionamento della Casa, ovvero per ripetuta inosservanza di norme del presente Regolamento;

- condotta incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria;
- gravi motivi morali o disciplinari;
- sopravvenuta malattia contagiosa o squilibrio psichico a giudizio del medico;
- mancato puntuale pagamento della retta mensile, ovvero altri oneri per servizi resi dalla Casa: si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno nr. 2 rette consecutive;
- ogni altro motivo valido, a discrezione del Direttore/Responsabile

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

#### **Art. 18: Esonero responsabilità**

L'Ospite esonera e manleva espressamente l'Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia, il Direttore/Responsabile e la Casa di riposo da ogni responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti cagionati a terzi, o che possano derivare in qualsiasi modo all'Ospite e/o alle persone che con lui soggiornano a qualsiasi titolo, anche temporaneamente nella Casa, da fatti o atti dell'Ospite medesimo e/o di terzi, nonché dalle interruzioni dei servizi non imputabili al Direttore/Responsabile.

#### **Art. 19: Responsabilità per cose portate nella stanza**

L'Ospite assume la custodia della stanza e di ogni bene ivi collocato. L'Ospite è esclusivo responsabile di ogni mobile e/o bene personale, anche di valore, portato nella Casa; egli, pertanto, esonera e manleva espressamente l'Ente Patrimoniale dell'Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia, il Direttore/Responsabile e la Casa di riposo da ogni responsabilità.

#### **Art. 20: Accettazione**

L'ammissione nella Casa presuppone l'accettazione da parte degli Ospiti di tutte le norme di cui al presente Regolamento. L'inosservanza di tali norme può dare luogo alla cessazione del rapporto di ospitalità. Eventuali modifiche del Regolamento saranno comunicate mediante avviso apposto presso il punto di Accoglienza della Casa e nella bacheca. Le modifiche saranno immediatamente vincolanti per tutti gli Ospiti che avranno facoltà di recesso secondo i termini di cui all'articolo 17 del Regolamento.

#### **Art. 21: Elezione di domicilio**

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

#### **Art. 22: Foro competente**

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

*Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile si approvano espressamente le seguenti clausole:*

*Articolo 1: Ospitalità*

*Articolo 2: Finalità e caratteristiche della Casa*

*Articolo 3: Direttore/Responsabile Coordinatore della Casa di Riposo G. B. Taylor*

*Articolo 4: Lista di attesa*

*Articolo 5: Modalità di Ammissione*

*Articolo 6: Assegnazione dell'alloggio*

*Articolo 7: Condizioni di ospitalità*

*Articolo 8: Vita comunitaria*

*Articolo 9: Utilizzo delle aree comuni e dei locali*

*Articolo 10: Le Regole per la vita comunitaria*

*Articolo 11: Diritto di Assemblea*

*Articolo 12: Rapporti con il territorio*

*Articolo 13: Le risorse*

*Articolo 14: Trasparenza*

*Articolo 15: Gestione emergenze*

*Articolo 16: Conservazione del posto*

*Articolo 17: Modalità di Dimissione*

*Articolo 18: Esonero responsabilità*

*Articolo 19: Responsabilità per cose portate nella stanza*

*Articolo 20: Accettazione*

*Articolo 21: Elezione di domicilio*

*Articolo 22: Foro Competente*

Il presente documento si compone di n. 31 pagine numerate da 1 a 31.

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

**OSPITE**

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

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

dichiara di aver preso visione del regolamento, di accettare ogni clausola e di rispettarlo, conscio delle conseguenze previste in caso di mancata osservanza.

**Per accettazione**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_  
(Ospite) (Familiare o persona di riferimento)

## **8.0 DISTRIBUZIONE E VALIDITÀ**

La presente copia viene distribuita in forma "controllata" agli Ospiti e ai familiari della Casa di Riposo G. B. Taylor e "non controllata" a tutti coloro che ne facciano richiesta al fine di conoscere la struttura. Sarà cura del Direttore/Responsabile della Casa aggiornare gli Ospiti, familiari e parti interessate su eventuali modifiche e data di entrata in vigore delle stesse. Il presente documento ha validità di 1 anno dalla data di emissione. In assenza di modifiche significative si intenderà rinnovato automaticamente.

Casa di riposo "G.B. TAYLOR"  
Via Delle Spighe,8 – 00172 Roma  
Tel: 06.2316093 - .Fax 06.45.66.5761  
E mail: [istituto.taylor@ucebi.it](mailto:istituto.taylor@ucebi.it)