

# CARTA DEI SERVIZI





## PREMESSA

La Casa di Riposo denominata "**Magnificat**" è sorta con l'impegno di offrire alle persone della terza età un luogo di ristoro fisico e spirituale dove la speranza cristiana diventi luminoso coronamento di un'esistenza.

La struttura è un ente senza scopo di lucro, come risulta anche dallo Statuto della Congregazione Religiosa "Ancelle della Visitazione", ma intende operare a favore delle persone della terza età secondo il valore cristiano della carità e nel massimo rispetto della persona.

La Direzione si impegna a rendere sereno il soggiorno degli Ospiti creando un ambiente di vita lieto, confortevole, ricco di quel calore umano tipico in una vera famiglia. Gli Ospiti potranno beneficiare di momenti ricreativi, piccoli spettacoli e concerti, che li porteranno a rivivere ore liete del passato.

Pertanto, siamo liete di consegnarLe il presente Carta dei servizi; un documento di carattere informativo avente lo scopo di trasmettere in modo chiaro e comprensibile le attività ed i servizi svolti all'interno della residenza a favore degli ospiti. Destinatari di tali informazioni sono gli ospiti, i loro familiari e gli operatori della struttura.



La Direzione

## **CASE DI RIPOSO PER ANZIANI**

(Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della L. R. 41/20003 )

### **Definizione**

Le case di riposo per anziani sono strutture a ciclo residenziale che, in base a quanto definito dell'articolo 1, comma 2 lettera c) della L. R. 41/2003, prestano servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane ed al sostegno della famiglia, sulla base di un piano personalizzato.

Secondo quanto disposto dall'articolo 5 comma 1 lettera c) ed in particolare dall'articolo 8, comma 1 lettera c), le case di riposo sono strutture a ciclo residenziale a prevalente accoglienza alberghiera, nelle quali vengono assicurati, oltre prestazione di tipo alberghiera, interventi culturali e ricreativi nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

Le case di riposo garantiscono il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli anziani, nell'ambito del piano personalizzato di assistenza predisposto per ogni ospite, superando alle difficoltà che l'ospite incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa.

## **Ricettività**

Le case di riposo, secondo quanto disposto dall'articolo 8 comma 1, lettera c) della L. R. 41/2003, sono strutture a prevalente accoglienza alberghiera e per effetto dell'articolo 5 comma 1, lettera c) della stessa legge regionale, ospitano non più di ottanta persone anziane, autonome o parzialmente autonome, 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.

Ove possibile occorre privilegiare il formarsi di un ambiente misto, femminile e maschile, nonché la possibilità di ospitare coppie coniugi.

## **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno programmatico e operativo, previsto dalla Legge 328/2000, art. 13, che espone in modo chiaro ed esplicito gli impegni assistenziali assunti dalla struttura nei confronti dei cittadini per una migliore qualità dei servizi e per la tutela delle esigenze di ogni ospite. Pertanto, la carta dei servizi deve garantire i principi fondamentali quali: l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione, l'efficienza e l'efficacia. Tali principi vengono attuati attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione delle prestazioni ed

assicurando il diritto all'informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso.

### **Principi fondamentali di erogazione del servizio**

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per tutelare il diritto alla salute e nel contempo fornire all'utente la possibilità di esercitare un'azione di controllo sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dalla Casa di riposo "Magnificat". L'erogazione dei servizi è necessario che avvenga nel rispetto dei seguenti principi:

#### **♦ Eguaglianza**

Con il principio di eguaglianza la struttura garantisce agli ospiti prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, età, razza, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### **♦ Imparzialità**

Si impegna affinché i professionisti mantengano l'imparzialità in virtù delle esigenze e dei bisogni di tutti gli ospiti, mediante l'informazione e la formazione del personale, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri e dei diritti dell'utenza.

#### **♦ Continuità**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.

#### ◆ **Diritto di scelta**

Agli ospiti viene assicurata la libertà di scelta nel rispetto dei valori sui quali è fondata la loro vita e di mantenere un rapporto con i professionisti basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto.

#### ◆ **Partecipazione**

Il diritto di partecipazione degli ospiti si concretizza nell'offrire loro la possibilità di contribuire, con proposte e suggerimenti, alle modalità con cui vengono erogati i servizi e di esprimere il loro grado di soddisfazione.

#### ◆ **Efficienza ed Efficacia**

La Direzione si impegna ad adottare costantemente innovazioni organizzative e gestionali per un'offerta di servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.



## **Domanda di Ricovero**

La domanda di ricovero avviene, generalmente, per telefono o di persona, da parte dell'anziano interessato o, più spesso, da parte dei parenti. Durante il colloquio **viene verificata la condizione di salute dell'anziano**, per capire la sua idoneità ad essere ammesso in una struttura di tipo socio-assistenziale.

In caso positivo la responsabile del ricovero procede all'inserimento del nominativo nella **lista di attesa**. In caso contrario, informa i parenti sulle possibili alternative diverse dalla casa di riposo, più consona alle condizioni del loro congiunto (Legge di riferimento: D. Lgs. 41/2003).

Le chiamate per il ricovero verranno effettuate secondo l'ordine cronologico della lista di attesa, salvo particolari e specifiche situazioni. In qualunque momento successivo all'inserimento di una domanda in lista di attesa, il richiedente e/o parenti, possono chiederne la cancellazione.

Prima dell'ammissione, i parenti possono visitare la struttura previa appuntamento con la Responsabile del ricovero. Al momento della visita, vengono fornite informazioni di carattere generale su tutti i servizi erogati dalla struttura. Se i parenti si orientano in modo positivo, è **indispensabile che portino il loro congiunto presso la struttura per verificare la reale presenza dei requisiti che ne permettano l'accoglienza**; porteranno inoltre, tutta la documentazione sanitaria relativa alla persona.

In caso di esito positivo, si concorda una data per l'ingresso nella Casa di Riposo "MAGNIFICAT", **entro i sette giorni successivi**, e vengono consegnati all'interessato la CARTA DEI SERVIZI ed un **modulo da restituire compilato, da parte del Medico curante**, al momento dell'ingresso in struttura. Viene inoltre consegnata

la lista dei documenti da presentare il giorno dell'ingresso, insieme con la lista degli effetti personali.

### **Ammissione ed ingresso**

L'ora dell'ingresso viene comunicata il giorno precedente. La struttura è accessibile per l'accoglienza dalle ore 9:30 alle 11.00 e dalle ore 14:30 alle 17.00. Al momento dell'ingresso, l'Ospite, o chi per lui/lei, dovrà presentare i seguenti documenti originali:

1. Carta di identità e codice fiscale
2. Tessera sanitaria (cartacea e magnetica)
3. Certificato del medico curante
4. I'ISEE
5. Fotocopia del libretto della pensione
6. Esenzione ticket
7. Verbale di invalidità civile (oppure fotocopia della domanda)
8. Autorizzazione alla fornitura pannoloni e altri presidi.

Nei giorni successivi all'ingresso si provvederà, per i residenti fuori Comune ed al di fuori del territorio della ASL RM/F, alla scelta temporanea del Medico di Base presso la nuova ASL di competenza.

Contestualmente al ricovero verrà fatta compilare la **Scheda di Ammissione** contenente i dati anagrafici e sociali dell'Ospite e dei parenti.

Viene anche fatto compilare un **contratto con una Ditta esterna per il lavaggio della biancheria personale** dell'anziano.

Per la tutela della Privacy, viene fatto compilare un modulo di consenso al trattamento dei dati sensibili.

## **Cosa portare da casa**

All'interno di ogni stanza assegnata per ogni ospite sono a disposizione degli arredi essenziali quali armadio, tavolino e comodino per custodire gli effetti personali. Si potranno installare apparecchi come televisione e radiofonici di proprietà. Ogni Ospite porterà da casa gli effetti personali come biancheria , scarpe, pantofole, articoli da toilette, ecc.

**Vi raccomandiamo di lasciare a casa tutti gli oggetti di valore in quanto la Direzione non risponde degli eventuali ammanchi.**

## **Le stanze degli Ospiti**

Sono dotate di impianto di riscaldamento e raffreddamento, sia caldo che freddo, sistema di rilevazione dei fumi (antincendio), letto ortopedico e non, pulsantiera per chiamare il personale, luce di lettura, toilette privata, comodino, armadio e tavolino. Ogni stanza consta di due ambienti, ciascuno con 1 posto letto. La toilette è di uso comune solo ai due ospiti, trovandosi all'interno della stanza.

La stanza può essere dotata di un telefono per ricevere ed effettuare le chiamate dall'esterno dietro pagamento di un piccolo contributo.

È necessario che i parenti o gli amici compongano lo **0766.510553/7** (Centralino) ed attendano il trasferimento della telefonata al numero della stanza dell'interessato.

Se il telefono, su richiesta dei parenti o dell'ospite, viene abilitato per telefonare all'esterno bisogna digitare lo "0" e poi il numero telefonico desiderato. Alla fine del mese l'Amministrazione ha la possibilità di documentare il traffico delle chiamate in uscita e di effettuare il relativo addebito.

**La pulizia nelle stanze** è garantita da personale addetto, tuttavia si invitano gli utenti a mantenere l'ordine e a rispettare il buono stato degli arredi.

*Sono previsti gli eventuali spostamenti degli Ospiti dalle loro stanze, anche senza il permesso dei familiari, quando ciò si renda necessario per assicurare la tranquillità a tutte le persone accolte nella struttura ed anche per facilitare una più idonea prestazione dei servizi da parte del personale addetto.*

Se la persona dovesse essere causa di serio disturbo per gli altri Ospiti, o creasse malumore o scontento, dovrà lasciare la struttura ed i parenti dovranno provvedere a diversa soluzione.

**Vi ricordiamo che all'interno della struttura è espressamente vietato fumare.**

## **ACCOGLIENZA SANITARIA**

All'entrata dell'Ospite, il Medico Interno effettua una visita generale e così anche l'infermiera per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella geriatrica. Nei giorni successivi all'ingresso dell'Ospite, su richiesta del Medico Interno, viene fatta una visita da parte del suo Medico curante.

## **PRIVACY**

La Casa di Riposo "Magnificat" applica la normativa a tutela della riservatezza e della trasparenza di dati personali, secondo quanto dettato dalla Legge 31.12.1996 n. 675 - *Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali* - e dal Decreto legislativo 30.06.2003 n. 196 - *Codice di protezione dei dati personali*.

Sono definiti "sensibili" i dati personali "idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni e organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute ". In base a quanto disposto dalla normativa e dal Codice in materia di protezione dei dati personali, la Casa di Riposo "Magnificat" garantisce il trattamento dei dati degli Ospiti nel rispetto della libertà e dei diritti fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati stessi.

## **Diritti degli Ospiti**

- ◆ Diritto di essere trattato senza discriminazioni;
- ◆ Diritto di esprimere pareri, interessi e di vedere accolte le proprie richieste;
- ◆ Diritto di essere informato dei costi e delle spese;
- ◆ Diritto di essere informato e di partecipare alle decisioni circa le cure ed i trattamenti terapeutici;
- ◆ Diritto di gestire affari personali;
- ◆ Diritto di non essere assoggettato a contenzione immotivata;
- ◆ Diritto alla privacy;
- ◆ Diritto di non essere richiesto di fornire servizi;
- ◆ Diritto di comunicare e fare amicizia con altri ospiti;
- ◆ Diritto di indossare abiti personali e possedere oggetti personali;
- ◆ Diritto di partecipare al Consiglio dei Residenti;
- ◆ Diritto di essere trattato con rispetto e dignità;
- ◆ Diritto al segreto su informazioni confidenziali;
- ◆ Diritti di ammissione, trasferimento, dimissione;
- ◆ Accettare le responsabilità che derivano dal rifiutare trattamenti o medicine.

## **Doveri degli Ospiti**

- ◆ Collaborare con lo staff nella raccolta di un'accurata anamnesi medica, fisica e sociale sulle proprie condizioni, così da aiutare a formulare un preciso programma terapeutico;
- ◆ Comunicare allo staff i cambiamenti sulle condizioni fisiche, così che possano essere adottate terapie adeguate;
- ◆ Partecipare al programma terapeutico e seguirne accuratamente le Istruzioni;
- ◆ Avere un comportamento rispettoso verso gli altri ospiti;

- ◆ Essere tollerante e non critico dell'handicap o della disabilità dell'altro;
- ◆ Permettere la libera espressione delle opinioni e dei sentimenti da parte degli altri ospiti;
- ◆ Rispettare i diritti degli altri ospiti;
- ◆ Tenere lo spazio personale di vita in condizioni igieniche corrette;
- ◆ Evitare di disturbare gli altri ospiti, limitando al massimo i rumori, specialmente di notte;
- ◆ Assicurarsi di non invadere lo spazio dei compagni di stanza con oggetti, vestiti o altro;
- ◆ Cooperare con gli sforzi dello staff per provvedere alle sue cure;
- ◆ Essere rispettoso dei diritti dei membri dello staff con le parole e le azioni;
- ◆ Conservare accuratamente l'arredamento e le attrezzature della struttura;
- ◆ Comunicare immediatamente il verificarsi di situazioni "a rischio" di ogni genere;
- ◆ Adempiere ai propri obblighi finanziari nei tempi stabiliti.

## **SERVIZI OFFERTI**

*Servizio alberghiero* che comprende alloggio, vitto e servizi generali. È previsto che, qualora siano ammessi nella struttura coppie di coniugi, a queste debba essere riservata camera comune, secondo la disponibilità della struttura.

*Assistenza Socio-sanitaria* che comprende gli interventi diretti alla cura della persona; la struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno. Per questo, non sono gradite *le assistenti private*, né vengono prese in considerazione richieste in tal senso.

- *Assistenza infermieristica* diurna per la somministrazione della terapia quotidiana e notturna per eventuali emergenze;
- *Assistenza medica* da parte di un medico della struttura, oltre al servizio svolto dai MMG, per assicurare un'opera di prevenzione;
- *Servizio farmaceutico* di approvvigionamento dei farmaci presso le farmacie cittadine;
- *Diagnostica strumentale* ECG + Ecografia, attraverso la messa a disposizione in loco degli strumenti. La prestazione professionale, effettuata da un operatore esterno, su chiamata, è a carico dell'Ospite dietro presentazione di regolare fattura;
- *Animazione*, che è di grande efficacia nell'aiutare ogni Ospite nell'esecuzione di piccole attività manuali, di gioco, di socializzazione.....che permettono di esercitare ogni momento le abilità residue.
- *Consulenza Dietologica* che elabora ed aggiorna un menù vario e tarato in termini apporto energetico quotidiano, adeguato alla tipologia di persone accolte nella struttura.
- *Servizio riabilitativo* su richiesta medica e col consenso dei familiari. Consiste nella messa a disposizione della palestra attrezzata e degli strumenti per FISIOTERAPIA ( magnetoterapia - correnti antalgiche - laser - ultrasuoni) attraverso un Fisioterapista libero professionista che intratterrà rapporti diretti con i familiari riguardo alla cura ed al relativo onere economico, dietro rilascio di regolare fattura.

- *Servizio Specialistico* - vengono erogate presso la struttura, dagli Specialisti della ASL, su richiesta del Medico Interno per il tramite del Medico di Medicina Generale, secondo le modalità concordate tra i due. Nei casi in cui le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non possono essere soddisfatti all'interno della residenza, verranno effettuate presso le strutture del SSN. Il trasporto, accompagnamento e l'eventuale assistenza per la fruizione di tali prestazioni, saranno a carico dell'Ospite.
- *Servizio di Lavanderia* - la struttura offre il servizio di lavanderia, in modo diretto o per il tramite di una Ditta specializzata, per la biancheria relativa al servizio alberghiero. Riguardo al lavaggio della biancheria personale di ogni Ospite, la medesima struttura fa da tramite tra i parenti e la lavanderia esterna, previo richiesta all'ufficio Amministrazione dove sono disponibili i moduli per il contratto. Dal momento della sottoscrizione del contratto i rapporti avvengono sempre in modo diretto tra la Ditta ed i parenti degli Ospiti, sia riguardo al pagamento delle prestazioni sia riguardo alla qualità delle stesse.
- *Servizio Religioso* - la struttura assicura l'assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del credo religioso degli ospiti e delle diverse tradizioni di culto. Per gli ospiti di fede Cattolica è possibile partecipare alle celebrazioni liturgiche quotidiane:
  - Santa Messa feriale alle ore 10.00 (nella Cappella)
  - Santa Messa festiva alle ore 10.00 insieme con la Comunità delle Suore (Santuario)
  - Santo Rosario ogni giorno

È prevista la celebrazione di S. Messe solenni in occasione delle principali **festività**. Nei tempi forti dell'anno liturgico viene offerta a tutti la possibilità di confessarsi. Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella Cattolica, la Direzione si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

- *Servizio di Parrucchiere* - la struttura mette a disposizione un locale dove gli Ospiti possono recarsi per curare il proprio aspetto. Il servizio è a pagamento, previo richiesta di un parrucchiere/a esterno/a che svolgerà tale servizio.

### **Servizio Funebre**

È possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. Tali disposizioni hanno lo scopo di tutelare i familiari consentendo loro la possibilità di scelta dell'impresa funebre. Riguardo al luogo della sepoltura, questa potrà avvenire nel Cimitero di Santa Marinella se trattasi di persona residente oppure altrove a seconda della decisione dei familiari. Su richiesta dei familiari, è possibile celebrare la S. Messa funebre nel Santuario della Visitazione.

## **Servizi Amministrativi**

Gli uffici amministrativi sono raggiungibili percorrendo un breve corridoio situato a destra della portineria e gli orari di ricevimento sono i seguenti:

da lunedì a sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (mattina)  
dalle ore 17:30 alle ore 19.00 (pomeriggio)

la domenica: dalle ore 11.30 alle ore 12.30

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

L'Ospite accolto nella struttura "MAGNIFICAT" dovrà versare all'Amministrazione, all'atto dell'ingresso, una retta mensile obbligatoria. È possibile pagare la retta con banconote, assegni intestati alla congregazione "Ancelle della Visitazione" o bonifico bancario. La retta mensile viene versata entro i primi cinque giorni del mese. Essa non comprende le spese straordinarie come ad esempio farmaci non erogati dal SSN, la parrucchiera, gli effetti personali, il servizio della lavanderia, riscaldamento, ambulanza, il podologo ecc..

Qualora i parenti si trovassero nella temporanea difficoltà di versare la retta mensile, si prega loro di presentarsi tempestivamente presso l'ufficio amministrativo per stabilire eventuali accordi e soluzioni.

## **Permesso di uscita**

Durante la visita dei parenti l'ospite può recarsi con loro all'esterno della struttura dopo averlo comunicato all'Infermiere del Reparto, o ad altra persona incaricata, ed aver compilato il registro dei "**Permessi di uscita**". La gestione di eventuali farmaci verrà affidata al familiare stesso, in accordo con il responsabile del reparto. Se la permanenza all'esterno della struttura si dovesse protrarre anche per la **notte**, è necessario richiedere preventivamente il permesso al Medico Interno e/o all'Infermiera.

## **TRASFERIMENTO URGENTE DELL'OSPITE PRESSO IL PRONTO SOCCORSO**

Qualora un Ospite venga a trovarsi nello stato di emergenza e si predispona il trasferimento urgente al Pronto soccorso, il Medico Interno, se presente, o l'infermiera o l'Amministrazione informeranno i familiari dell'evento, per consentire loro di raggiungere il congiunto al Pronto Soccorso. Se alla valutazione del PS dovesse seguire il **ricovero in ospedale**, sarà necessario mantenersi in contatto con i familiari per essere aggiornati sulle condizioni dell'ospite e la durata del ricovero. Si precisa che durante il ricovero è responsabilità dei familiari provvedere ai bisogni personali del loro congiunto.

## **DIMISSIONI**

Per l'Ospite che presenta un peggioramento psicofisico, dopo aver valutato le sue condizioni cliniche, vengono interpellati e convocati formalmente i familiari, per avviare la pratica di richiesta per il ricovero in RSA. Per assicurare una continuità assistenziale,

si propone ai parenti la possibilità di esprimere la propria preferenza nella scelta delle strutture socio-sanitarie per il ricovero del loro congiunto. Fra queste è compresa anche la RSA "OASI TABOR", che è parte integrante del complesso assistenziale, fermo restando la disponibilità di posti. All'atto della dimissione viene consegnata all'ospite una relazione del medico responsabile ed in seguito potrà essere richiesta la copia della cartella geriatrica.

## **DECESSO**

In caso di decesso dell'Ospite presso la Casa di Riposo "MAGNIFICAT" si provvederà tempestivamente ad informare i parenti, se non presenti, dell'avvenuto decesso, chiedendo loro di provvedere all'impresa di pompe funebri. Qualora i parenti delegassero la struttura, l'Infermiera lo comunicherà all'Amministrazione.

## **Modalità del trattamento dei rifiuti speciali**

Tutto il materiale monouso, proveniente dai processi di erogazione delle prestazioni sanitarie (cateteri, buste per urine, materiale di medicazioni) viene gettato negli appositi contenitori per i rifiuti speciali. Per quanto riguarda i materiali pungenti e taglienti (aghi, punge dito, bisturi) viene depositato in appositi contenitori rigidi. Una volta riempito il contenitore questo viene chiuso ermeticamente e trasportato in un ambiente esterno alla struttura. Tutti i rifiuti speciali vengono consegnati alla ditta "Regina Ambiente s.r.l.", regolarmente autorizzata per lo smaltimento. Successivamente la ditta consegna alla struttura un documento che attesta l'avvenuta consegna dei rifiuti.

## **Il Personale**

Il personale operante nella Casa di Riposo "Magnificat" è esclusivamente religioso per quanto riguarda gli uffici amministrativi, reception e centralino.

I servizi alla persona e l'assistenza sanitaria vengono forniti da personale laico e religioso.

## **Volontariato**

La casa di Riposo "Magnificat" offre la più grande apertura alle iniziative di volontariato. Il volontario svolge la sua attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà. Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza degli Ospiti. Il volontario rispetta le regole derivanti dall'organizzazione della struttura.

## **Servizio di Portineria**

Il Personale della portineria situata all'ingresso principale della Residenza ed attiva dalle 6:30 alle 19:30, svolge un servizio di accoglienza dei visitatori, li indirizza al reparto ove risiedono i rispettivi parenti ed offre anche un servizio di informazione relativamente agli orari degli Uffici amministrativi e delle celebrazioni liturgiche nel Santuario.

**Nell'attuale periodo della pandemia da coronavirus**, le modalità di accesso alla struttura sono programmate ed avvengono con modalità ben spiegate altrove.

### **Orari e modalità di accesso**

La struttura si impegna a favorire quanto più possibile il benessere di ogni ospite chiedendo ai parenti e agli amici di seguire poche regole come gli orari della visita. Gli orari di visita sono i seguenti:

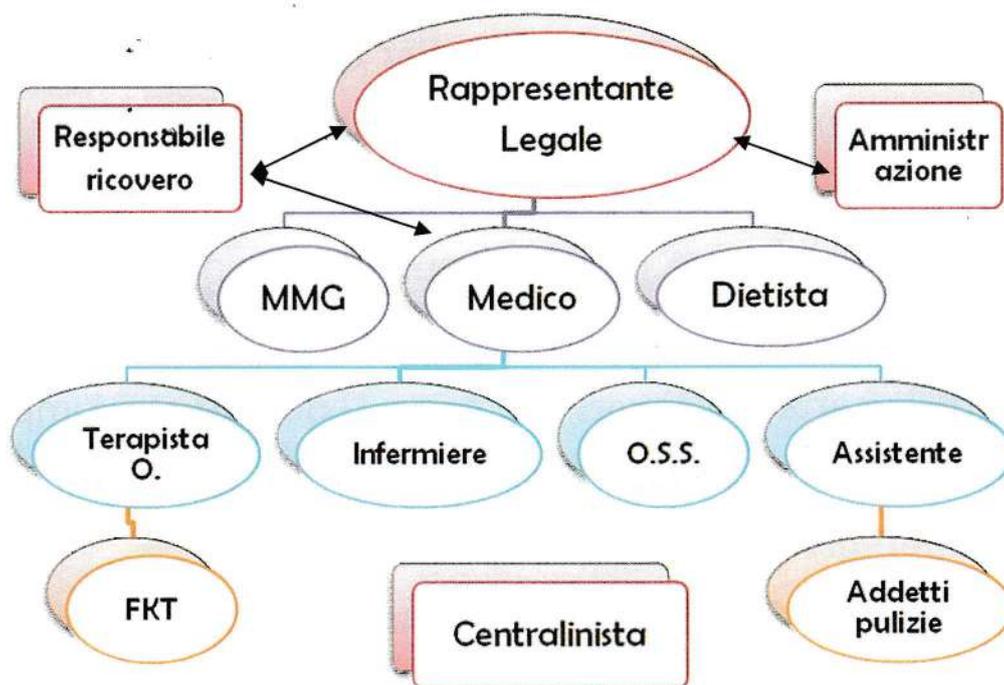
Tutti i giorni:

Mattina - dalle ore 9:30 alle ore 11.00

Pomeriggio - dalle ore 14:30 alle ore 17.00

I visitatori sono pregati di lasciare la propria auto nel parcheggio e di rispettare l'ambiente della Residenza, osservando gli orari d'ingresso ed utilizzando l'accesso adiacente al Santuario. Per motivi di sicurezza, ogni persona che entra ed esce dalla struttura è tenuta ad apporre la propria firma nel "REGISTRO VISITATORI" che si trova presso la Portineria.

## Organigramma Funzionale



### Informazioni agli esterni

Attraverso la **rete telefonica** si possono ricevere informazioni riguardanti gli orari degli Uffici e delle celebrazioni liturgiche e, comunque, solo notizie che, secondo la vigente normativa, non sono coperte da riservatezza: numero 0766/510553

Utilizzando la **posta elettronica** si possono chiedere informazioni su tutti i servizi erogati dalla Struttura: [casadiriposomagnificat@gmail.com](mailto:casadiriposomagnificat@gmail.com)

Chi desidera informazioni più dettagliate potrà fissare un appuntamento con la persona incaricata presso l'Ufficio di Accettazione:

Dal lunedì al sabato: dalle ore 8:30 alle ore 12.30

## **Gestione di reclami**

Il reclamo è una forma di tutela degli Ospiti e/o dei loro familiari e una forma di contributo importante che la Direzione, che lo può utilizzare per migliorare il servizio. Per questo la struttura è particolarmente attenta alle valutazioni fatte dagli Ospiti sulla cui base vengono definite azioni di miglioramento.

L'Ospite può presentare "reclami" quando ritiene che la struttura, con i suoi comportamenti, non abbia osservato i principi fondamentali della carta dei servizi che sono: l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, la partecipazione, il diritto di scelta, l'efficienza ed l'efficacia dei servizi offerti.

Per agevolare gli Ospiti ed i loro familiari nella presentazione dei reclami essi possono scegliere una delle seguenti modalità:

- ♦ rivolgersi direttamente all'Amministrazione per segnalare la non conformità dei principi fondamentali dei servizi e/o compilando il modulo di reclamo;
- ♦ scegliere la via telefonica al numero 0766.510553 o il fax: 0766.513083.

La Direzione provvede a rispondere entro quindici giorni a tutti i reclami che pervengono presso i suoi uffici, anche tramite posta elettronica e/ o telefono, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

## INDICE

Premessa	3
Definizione della casa di riposo	4
Ricettività	5
Che cos'è la Carta dei Servizi	5
Principi fondamentali di erogazione del servizio	6-7
Domanda del ricovero	8
Ammissione ed ingresso	9
Cosa portare da casa	10
Le stanze degli ospiti	10
Pulizie nelle stanze	11
Accoglienza sanitaria	12
Privacy	12
Diritti degli Ospiti	13
Doveri degli Ospiti	13
Servizi offerti	14
Servizi offerti	15
Servizi offerti	16
Servizi funebre	17
Servizi amministrativi	18
Modalità di pagamento	18

Permesso di uscita	19
Trasferimento urgente al pronto soccorso	19
Dimissioni	19
Decesso	20
Modalità di trattamento di rifiuti speciali	20
Il Personale	21
Volontariato	21
Servizio di portineria	22
Orari e modalità di accesso	22
Organigramma funzionale	23
Informazioni agli esterni	23
Gestione dei reclami	24
Indice	25-26



ANCELLE DELLA VISITAZIONE  
CASA DI RIPOSO "MAGNIFICAT"  
VIA SANTA MARIA DELLA VISITAZIONE, 35  
00058 SANTA MARINELLA (RM)  
TEL. 0766.510553