



Fondazione Città Solidale onlus

NUOVA CASA DI RIPOSO  
"MARIA NATALINA"





[www.fondazionecittasolidale.it](http://www.fondazionecittasolidale.it)

# Indice

PREMESSA	03
<hr/>	
1. Le residenze per anziani	05
1.1.– Tutela della salute degli anziani	06
1.2. Qualità dei servizi	07
1.3. Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi	08
2. Principi fondamentali	09
3. Informazioni utili	11
4. Presentazione sintetica dell'Organizzazione	12
5. Impegni e Mission dell'Organizzazione per la Qualità	14
6. Descrizione del servizio e dei servizi erogati	14
7. Figure professionali presenti nella comunità DOPO DI NOI	18
8. Accessibilità	19
9. Retta	19
10. Sistema di qualità	20
11. Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti	21
12. Rispetto della privacy	22
13. Responsabilità	22
<hr/>	
PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ	23
<hr/>	
REGOLAMENTO	28





# PREMESSA

---



Da oltre un decennio è in atto, nel nostro Paese, un'opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre al centro dei suoi obiettivi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, sanciti dalla Costituzione e dalle Norme.

Le numerose leggi finalizzate a rendere meno burocratico il funzionamento degli uffici, a renderli luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che il servizio lo chiedono (i cittadini), sia coloro che lo erogano (gli operatori).

*Assicuriamo ad ogni ospite una relazione di cura e assistenza che garantisce il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona umana.*

# LE RESIDENZE PER ANZIANI

La civiltà di una Nazione si misura dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli, tra questi, gli anziani, con patologie invalidanti oppure incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, che meritano cure e servizi che si pongano l'obiettivo di preservarne le capacità fisiche e relazionale residue, in ambienti che garantiscano dignità, rispetto della persona, umanità.

Il XX° secolo ha rappresentato un cambiamento fondamentale nella cura ed assistenza degli anziani, passando da un sistema millenario basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sui diritti della cittadinanza.



Diritto alla salute ed al "ben essere" sono sanciti sia costituzionalmente che da molte leggi, che diventano realtà attraverso l'impegno quotidiano di molti soggetti, dagli operatori agli ospiti stessi, dai parenti ai volontari.

## 1.1. TUTELA DELLA SALUTE DEGLI ANZIANI

La legge quadro di riforma dei servizi sociali 328/00 sostiene interventi di domiciliarità e inserisce a pieno titolo le strutture residenziali e semiresidenziali nel sistema integrato dei servizi presso cui accogliere persone di "elevata fragilità" non assistibili a domicilio. In sostanza, tutta la normativa in materia, nazionale e regionale, spinge verso un sistema circolare mirato a seguire nel quotidiano l'anziano sia al proprio domicilio, sia in ospedale, sia nelle strutture residenziali a medio-lungo soggiorno. È ovvio che non è sufficiente creare un "sistema" per garantirsi funzionalità gestionale e qualità delle prestazioni, né basta la conformità ai requisiti a fare la qualità nelle strutture residenziali. La complessità delle azioni e dei processi chiama in causa i soggetti erogatori delle prestazioni che dovranno coinvolgere e spiegare ai cittadini i criteri di accesso ai servizi, il loro funzionamento ed il livello di qualità garantita.





## 1.2. QUALITÀ DEI SERVIZI

È in questo specifico tentativo di porre le condizioni per un ottimale funzionamento delle residenze per anziani, che diventa strategico il ruolo della Carta dei Servizi.

In base alla normativa sia nazionale che regionale, le strutture assistenziali per funzionare devono possedere una serie complessa di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi.

Si tratta da parte del soggetto gestore di garantire ad ogni cittadino che le strutture siano dotate di ciò che è necessario ad una buona qualità dei servizi erogati.

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un

parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere il funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

## 1.3. CONTENUTI ED OBIETTIVI DI QUESTA CARTA DEI SERVIZI

Questa edizione della Carta dei Servizi intende quindi testimoniare quale possa essere concretamente l'applicazione dei requisiti di Legge e, al contempo, l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

### **IN PARTICOLARE, QUESTA EDIZIONE CONTIENE:**

- Principi fondamentali e Diritti dell'Anziano;
- Descrizione dei servizi erogati dalle strutture, orari delle visite e menù tipo;
- Schema di giornata tipo infrasettimanale e festiva;
- Elenco e descrizione delle figure esistenti nelle strutture e modalità di riconoscimento;
- Requisiti e programmi di miglioramento;
- Modalità di accesso ed ammontare delle rette;
- Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento;
- Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela;
- Glossario;
- Normativa di riferimento.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

---

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri (D.P.C.M.) del 27/01/1994 denominata “Principi sull’erogazione dei Servizi pubblici” richiama i soggetti pubblici e privati addetti all’erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei cittadini. Tra questi vi è l’obbligo di specificare i “Principi” che devono caratterizzare questi servizi.



I Principi Fondamentali, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi e che vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane, sono le seguenti:

#### EGUAGLIANZA:

garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### IMPARZIALITÀ:

operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

#### DIRITTO DI SCELTA:

l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

#### CONTINUITÀ:

garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

#### PARTECIPAZIONE:

promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA:

erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.



### 3. INFORMAZIONI UTILI



#### CASA DI RIPOSO "MARIA NATALINA"

Indirizzo	Via Tommaso Campanella n° 180/A (CZ)
Tel/Fax	0961/557118
Posta elettronica	marianatalina@fondazionecittasolidale.it
Orari apertura	Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 17.00



#### FONDAZIONE "CITTÀ SOLIDALE" ONLUS

Indirizzo	Via della Solidarietà n° 1 - Residence Conca del sole - (Cz)
Tel/Fax	0961/730405 - 0961/789006
Posta elettronica	segreteria@fondazionecittasolidale.it
Sito internet	www.fondazionecittasolidale.it
P. Iva/C.F.	02273080792
Presidente	p. Pietro Puglisi
Ufficio informazioni	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00

## 4. PRESENTAZIONE SINTETICA DELL'ORGANIZZAZIONE



La Fondazione persegue finalità di alto interesse umano, tese a realizzare la solidarietà e il progresso sociale, il benessere e l'evoluzione di tutte le persone svantaggiate in ragione di condizioni psico-fisiche, economiche, sociali, etniche, del sesso o familiari. I criteri di ispirazione cristiana su cui si radica la vita della Fondazione non precludono, ma anzi sostengono l'accoglienza di persone di ogni credo e convinzione religiosa, nel rispetto e nella valorizzazione dell'identità di ciascuno. Ogni attività o progetto educativo sono conformati all'ottica cristiana della condivisione, che spinge a superare la contrapposizione tra soggetto fornitore di servizi e oggetto fruitore puramente passivo, nella dimensione della più piena reciprocità. Essa intende, inoltre, improntare ogni servizio ed iniziativa allo stile della gratuità, della messa a disposizione disinteressata, di potenzialità e risorse nell'ottica e nell'interesse del bene comune.



## 5. IMPEGNI E MISSION DELL'ORGANIZZAZIONE PER LA QUALITÀ



La Casa di Riposo si propone la finalità di ricreare rapporti interpersonali e di garantire agli ospiti serenità e sicurezza; di arricchire e migliorare le condizioni individuali e familiari.

## 6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E SERVIZI EROGATI

La Casa di Riposo, funziona 24 ore al giorno, per 365 giorni nell'arco dell'anno; ha una capacità ricettiva di 40 posti secondo quanto disposto dal D.M. 23 novembre 2016.

I servizi e le loro caratteristiche:



### **ASSISTENZA MEDICO GENERICA:**

con l'ingresso l'ospite rimane a carico del servizio sanitario nazionale. L'acquisto dei farmaci rimane a carico degli ospiti e pertanto i famigliari dovranno provvedere alla prescrizione dei farmaci necessari presso il medico di base ed alla loro consegna. Solo per gli ospiti a carico dei Comuni o soli sarà la Fondazione a provvedere all'acquisto dei farmaci addebitandone successivamente il costo in fattura. Verrà utilizzata la stessa procedura nei casi in cui vi sia l'urgenza di avere il farmaco a disposizione per la terapia dell'ospite.



### **ASSISTENZA MEDICO/SPECIALISTICA:**

tutti gli Ospiti fruiscono gratuitamente delle consulenze medico specialistiche, che i Medici ritengono utili acquisire, presso i presidi ospedalieri della zona. Qualora la consulenza specialistica fosse richiesta dai familiari ogni spesa sarà a loro carico. In questo ultimo caso il Responsabile dovrà essere preventivamente interpellato.



### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:**

è garantita la presenza di infermieri/e professionali a chiamata per lo svolgimento di tutte le attività di loro competenza.



### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AGLI OSPITI:**

è offerta la presenza di n° 1 Fisioterapista per le attività professionali di competenza. Gli oneri delle prestazioni sono a carico dell'ospite.



### **TUTELA IGIENICO/SANITARIA E SOCIOASSISTENZIALE:**

è assicurata l'igiene e la pulizia di tutti i locali ad uso diretto ed indiretto degli Ospiti e dei loro familiari o visitatori mediante l'utilizzo del Personale dell'Ente o, in alcuni casi, di Ditte esterne specializzate. L'igiene personale degli Ospiti viene considerata punto fondamentale per una dignitosa assistenza. Allo scopo il personale O.S.S. provvede quotidianamente all'igiene di ogni ospite, anche con l'utilizzo di ausili. Lo stesso personale provvede a supportare tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno. Per ogni ospite viene realizzato un piano di assistenza individuale (PAI).



### **SERVIZIO ANIMAZIONE:**

è garantita la presenza minimo di un Animatore. Il servizio offre opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema e uscite esterne organizzate, ponendo particolarmente attenzione alla realtà del quartiere. È promotore di iniziative tese a mantenere vivo l'interesse dell'ospite ed a stimolarne le residue risorse. L'Animatore, unitamente ad altre figure, si fa carico dei rapporti fra Ospiti e familiari e fra gli Ospiti e la Struttura stessa, avendo particolare attenzione e sensibilità all'inserimento dell'Ospite in Casa.



### **SERVIZIO PARRUCHIERE UOMO/DONNA:**

il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna è assicurato da Professionisti esterni. Il taglio della barba è effettuato dal personale Socio-Assistenziale dell'Ente.



### **IL SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA:**

il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola - federe traverse - coperte e copriletto) e personale degli ospiti è affidato al servizio interno o esterno di lavanderia. Gli Ospiti e le loro famiglie verranno adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente.



### **USCITE PROGRAMMATE PER ATTIVITÀ RICREATIVE:**

nel programma annuale dell'Animatore possono essere previste brevi gite in località vicine. In tali occasioni viene richiesta la collaborazione di familiari e volontari.



### **SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE MEDICHE ESTERNE:**

è garantito mediante la prenotazione da parte della struttura di autoambulanze disponibili sul territorio. Le spese di trasporto sono a carico degli ospiti.



### **SERVIZIO RISTORAZIONE:**

il servizio cucina è affidato ad una ditta esterna di comprovata esperienza ed affidabilità. L'alimentazione, basata su prodotti freschi e facilmente assimilabili, è controllata dal Responsabile. La scelta e l'acquisto dei prodotti alimentari sono effettuati dalla Ditta responsabile del servizio cucina. I menù settimanali assicurano un'ampia varietà di "piatti" che tengono conto dei gusti e dei prodotti tipici della zona.



### **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE:**

Gli uffici amministrativi, nell'ambito delle rispettive competenze, sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni dell'Ente. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano altre Amministrazioni Pubbliche sarà garantito per gli Ospiti non in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari.



### **ASSISTENZA RELIGIOSA:**

è assicurata a richiesta dell'ospite interessato o, se impossibilitato, dai loro familiari.

# 7. FIGURE PROFESSIONALI

---

Il lavoro viene svolto da un'équipe educativa composta, come previsto dal Regolamento n. 22 di cui alla DGR n. 503 del 25.10.2019, dalle seguenti figure professionali:

N° 1 Educatore con funzioni di coordinamento

N° 1 Assistente Sociale

N° 2 Animatori

N° 12 Operatori socio sanitari

N° 1 Infermiere





## 8. ACCESSIBILITÀ

La domanda di ricovero può essere inoltrata direttamente dalla persona interessata o da un familiare, previa compilazione di un apposito modulo reperibile presso l'ufficio della Fondazione.

Le domande di ammissione pervenute in struttura, accettate, vengono inserite in una lista d'attesa (vedi regolamento).

La Direzione in casi eccezionali può modificare l'ordine della lista di attesa dando precedenza a casi particolari.

L'ingresso dell'anziano deve avvenire entro il terzo giorno a partire dalla comunicazione della disponibilità del posto da parte degli addetti al ricovero.

## 9. RETTA

La retta giornaliera è pari ad € 52,00 e, come previsto dal Regolamento n. 22 di cui alla DGR n. 503 del 25.10.2019 della Regione Calabria, è prevista, da parte dell'utente, la compartecipazione al costo della retta in base al modello I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).



# 10. SISTEMA DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

---

La Fondazione per tutte le strutture ha la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (rilasciata il 30 novembre 2004, ed implementata il 25/11/2019, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, con certificato 14141 - A, rilasciato da KIWA Cermet Italia S.p.a.).

Settore IAF, 37, 38; Area di applicazione: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi di accoglienza, sostegno ed accompagnamento di minori a rischio di devianza, adulti e minori italiani e stranieri immigrati senza fissa dimora e/o in situazione di disagio, donne e minori vittime di maltrattamento o in situazioni di disagio, anziani; progettazione ed erogazione corsi di formazione professionale.

Periodicamente, per misurare la soddisfazione del cliente, è prevista la somministrazione delle schede "Customer Satisfaction".

Inoltre, la Casa di Riposo è completamente a norma rispetto al Sistema di autocontrollo secondo il metodo HACCP (in attuazione del regolamento CE 852/2004) e al Testo Unico sulla sicurezza (T.U. 81/90).

## 11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Fondazione, per tutte le strutture, ha la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (rilasciata il 30 novembre 2004, ed implementata il 25/11/2019, secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015, con certificato 14141 - A, rilasciato da KIWA Cermet Italia S.p.a.).



Inoltre, la Casa di Riposo è completamente a norma rispetto al Sistema di autocontrollo secondo il metodo HACCP (in attuazione del regolamento CE 852/2004) e al Testo Unico sulla sicurezza (T.U. 81/90).

## 12. RISPETTO DELLA PRIVACY

La Fondazione Città Solidale Onlus ha recepito ed applica la normativa vigente in tema di rispetto della privacy.

## 13. RESPONSABILITÀ

Per qualsiasi esigenza è possibile fare riferimento direttamente al Presidente della Fondazione Città Solidale Onlus, p. Pietro Puglisi o alla dottoressa Vittoria Trapasso, presso la sede legale della Fondazione Città Solidale Onlus.

**Tel. e Fax 0961/730405**



# PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

La giornata tipo in casa di riposo

Organizzazione, assistenza, serenità e svago

**I nostri ospiti vengono assistiti e seguiti ogni giorno dal personale della Casa di riposo.**

---



**La giornata tipo che proponiamo si può così riassumere:**

6.30 - 8.15

- Gli ospiti sono invitati ad alzarsi al mattino in un intervallo di tempo variabile dalle ore 6.30 alle 8.15. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni fisiche. Durante l'alzata sono supportati nelle cure igieniche.

8.30- 9.00

- Colazione viene servita nelle sale da pranzo dalle 8.30 alle 9.00, salvo per gli ospiti allettati per i quali è previsto il servizio in camera.

9.30 - 10.30

- Dal lunedì al sabato, terminata la colazione, gli ospiti interessati vengono portati nel salone comune per avviare le attività diurne. In collaborazione con il personale e eventuali volontari, in area dedicata, viene celebrato il rosario dalle 9.30 alle 10.30 circa (non è obbligatorio parteciparvi).

9.30 - 11.30

- Dalle 9.30 alle 11.30 circa sono praticate: l'esecuzione dei vari "piani di lavoro", trattamenti estetici e fisici secondo l'esigenza di ogni ospite.

12.00 - 12.30

- Il pasto viene servito nelle sale da pranzo alle ore 12.00/12.30.
-





16.00  
16.30  
18.30/19.00  
  
20.00



- Il riposo pomeridiano è a discrezione dell'ospite.
- Alle 16.00 iniziano le attività pomeridiane di animazione e socializzazione programmate e personalizzate.
- Alle 16.30 distribuzione della merenda.
- La cena segue le stesse modalità del pranzo alle 18.30/19.00.
- Al termine della cena gli ospiti che lo desiderano possono seguire i programmi televisivi.
- Dalle 20.00 circa gli ospiti si preparano per la notte.

Il servizio di assistenza è garantito 7 giorni su 7, con reperibilità notturna di un infermiere.

All'interno della struttura sono previste le seguenti attività:

- Attività libere di lettura e occupazionali.
- Musicoterapia.
- Attività ludiche.
- Feste mensili per compleanni - ricorrenze, ecc...

Le suddette attività vengono svolte mediante l'ausilio di personale specializzato. Norme di vita comunitaria: Trattandosi di una residenza per anziani i comportamenti devono essere consoni al luogo ed improntati al rispetto della civile convivenza.


Le regole della Casa di Riposo inerenti agli orari delle attività, dei pasti, delle ore di convivialità e di silenzio devono sempre e comunque essere rispettate, anche al fine di non creare disorientamento negli ospiti. Gli orari sono stabiliti dalla Direzione della Casa di Riposo.

Nella Casa di Riposo non esistono orari di visita fissi ma una fascia oraria, proprio per andare incontro alle esigenze dei familiari.

Si richiede però una certa discrezione da parte dei familiari almeno negli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.







---

“Non stancatevi di sottolineare con la parola e con le azioni che la presenza e la partecipazione degli anziani alla vita sociale è indispensabile per il buon cammino di un popolo.”

PAPA FRANCESCO

# REGOLAMENTO

Il presente Regolamento Interno definisce i rapporti tra l'Ospite e la Struttura con l'obiettivo di garantire le migliori condizioni di permanenza.

## **Art. 1 – Oggetto è Finalità**

La Casa di Riposo per Anziani rivolge la propria ospitalità a persone anziane over 65, bisognose di assistenza materiale e fisica, spirituale a seconda del loro grado di autonomia, in un ambiente comunitario sereno e accogliente, ponendo in primo piano l'Ospite ed i suoi familiari. Si accolgono persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

## **Art. 2 - Ente gestore**

La Casa di riposo per anziani è situata in un immobile sito a Catanzaro - Via Tommaso Campanella 180/A. L'immobile è stato acquisito dalla Fondazione Città Solidale onlus tramite atto di Fusione con La Fondazione "Simona e Daniela".

Alla Fondazione Città Solidale, in qualità di ente gestore, spetta la responsabilità progettuale, organizzativa ed amministrativa nella realizzazione di tutte le attività e della vita della Casa di Riposo.

## **Art. 3 – Criteri di ammissione**

Possono essere ammessi, compatibilmente con la disponibilità dei posti, tutte le persone anziane di ambo i sessi, anche coniugi, ad esclusione di coloro che presentino gravi turbe psichiche e di coloro affetti da patologie particolari per cui la Struttura non è adeguata. La valutazione del grado di non autosufficienza spetta a personale specializzato.

## **Art. 4 - Domanda di ammissione**

Chiunque intende chiedere ospitalità per sé e/o per un suo familiare, deve:

- Ritirare la domanda di accoglienza presso l'Ufficio, completa di tutti i documenti e le schede che dovranno essere opportunamente compilate, sottoscritte e riconsegnate con protocollo di ricevuta delle medesime;
- Al momento dell'ingresso, possibilmente almeno un parente/tutore sottoscriverà il contratto di ospitalità e la domanda stessa, per quanto di competenza;
- Nel caso non vi siano posti immediatamente disponibili, l'ospite viene inserito in lista d'attesa e contattato telefonicamente quando vi è la possibilità di accoglierlo.

**Precisamente il richiedente dovrà:**

1. Far compilare dal medico curante la scheda riguardante le condizioni di salute;
2. Compilare la domanda di accoglienza indicando i dati delle pensioni percepite o delle domande inoltrate tendenti ad ottenere ulteriori indennità;
3. La domanda dovrà, possibilmente, essere sottoscritta da un garante che si impegnerà ad onorare la quota della retta di degenza, in caso il richiedente si trovi nell'impossibilità di poter provvedere al pagamento della medesima;
4. Compilare la dichiarazione/informativa/consenso relativa al trattamento dei dati personali;
5. Dichiarare di accettare il Regolamento degli Ospiti e Carta dei Servizi;
6. Compilare l'autorizzazione a trasmettere i propri dati per l'uso propriamente legato alla gestione dei farmaci ed alla fornitura di eventuali presidi;
7. Allegare alla domanda di accoglienza la scheda medica, eventuali certificazioni o cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, certificati (anche cumulativi) di nascita, residenza e cittadinanza, carta di identità e codice fiscale, carta di identità del/i garante/i.

- Ricevuta la domanda, l'Ufficio la prende in esame e valuta le condizioni di salute e la possibilità di accoglienza nella Casa di Riposo, del richiedente;
- Ottenuto il parere favorevole sanitario, l'Ufficio Cortesia prende contatti con l'interessato o con il/i garante/i, per programmare la data dell'accoglienza.

---

Il giorno dell'accoglienza il personale della Struttura attende l'ospite ed i suoi familiari, lo assiste per la sistemazione e per una serena ambientazione e rimane a disposizione per ogni esigenza, tramite l'OSS TUTOR .

---

### **Art. 5 – documentazione richiesta all'ingresso**

Al momento dell'ingresso, occorre consegnare:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Libretto sanitario regionale, tessera sanitaria;
- Certificato medico riportante anche l'attuale terapia;
- Tutta la documentazione sanitaria non allegata alla domanda di ammissione;
- Eventuale copia del certificato di invalidità;
- Presa visione ed accettazione carta dei servizi;
- Delega o procura di nomina di una persona a cui far riferimento per l'esercizio dei diritti e la comunicazione dei dati personali della medesima.

### **Art. 6 – Diritti degli ospiti**

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- Diritto di cura e di assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.

- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### Art. 7 - Rette

Le rette sono fissate dal Consiglio di Amministrazione, tenendo conto dei seguenti elementi:

1. condizioni fisiche dell'ospite (autosufficiente; parzialmente autosufficiente; non autosufficiente);
2. tipologie delle camere;
3. eventuali esigenze/ricieste assistenziali aggiuntive.

Le stesse possono essere variate dal Consiglio di Amministrazione in base alla dinamica dei prezzi e dei salari e in riferimento al bilancio annuale. L'eventuale variazione della retta sarà comunicata con anticipo di almeno 30 giorni, salvo particolari casi di urgenza.

### ART. 8 – Situazioni particolari

In caso di assenza dell'Ospite della Casa di Riposo, per qualsiasi causa, l'Ospite è tenuto a corrispondere unicamente la retta alberghiera.

In caso di volontaria cessazione del ricovero, l'Ospite o il suo garante, dovranno darne preavviso scritto almeno 30 giorni prima, assumendosi ogni onere e responsabilità conseguente al ritiro stesso.

In caso di mancato o insufficiente anticipo, l'Ospite è tenuto comunque a corrispondere 30 giorni di preavviso.

L'Ente avrà facoltà di occupare nuovamente il posto, dal ricevimento, da parte del protocollo, della disdetta scritta.

L'ipotesi di ricovero dell'Ospite presso strutture sanitarie varie (Ospedali, Cliniche, ecc...) non rientra tra quelle di volontaria cessazione. In tal caso l'Ente provvederà a mantenere occupato il posto dell'Ospite all'interno della struttura e lo stesso, o il suo garante, dovranno provvedere al pagamento della retta.

In caso di decesso dell'Ospite, l'importo della retta dovrà essere conteggiato secondo le seguenti modalità:

a) Pagamento della metà dell'importo complessivo mensile della retta, in caso di decesso dell'Ospite entro il quindicesimo giorno del mese.

b) Pagamento totale dell'importo complessivo della retta mensile, in caso di decesso dell'Ospite dal sedicesimo giorno del mese.

In caso di insolvenza dell'Ospite per un periodo superiore a 30 giorni, la Direzione solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora.

Se l'insolvenza si protrae oltre i 30 giorni, l'Ente si riserva di provvedere alla dimissione dell'Ospite e di agire per vie legali, al fine di recuperare il credito ed i relativi interessi per ritardato pagamento.

Nel caso l'Ospite abbia lasciato insoluto, abbia arrecato danni agli immobili e/o arredi, lo stesso o il suo garante dovranno provvedere al ripianamento e/o risarcimento.

Nel caso in cui l'Ospite diventasse affetto da patologie particolari per cui la Struttura non è più adeguata alla specifica assistenza, si concorderà con i familiari l'eventuale trasferimento in un'altra struttura.

## **Art. 9 – Organizzazione dei servizi**

Tutti gli Ospiti hanno diritto ai seguenti servizi, compresi nella retta:

- alloggio;
- vitto;
- servizi ricreativi;
- assistenza tutelare socioassistenziale;
- assistenza medica di base (in base all'accordo regionale);
- assistenza religiosa;
- cambio e lavaggio della biancheria del letto e da tavola;
- rifacimento del letto;
- pulizia della camera e dei servizi;
- luce;
- acqua calda;
- riscaldamento invernale.

Non sono compresi nella retta e quindi sono a carico dell'Ospite, i seguenti servizi:

- parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle indicate sopra (es: permanente);
- cure estetiche varie;
- trasporti e servizi di accompagnamento.

Per la descrizione dei vari servizi e per tutto ciò non specificato nel presente regolamento, si rimanda alla Carta dei servizi.

Per gli Ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti le diete particolari (richieste dal medico curante o da medici specialisti) saranno gratuite o a pagamento in relazione al tipo di

dieta ed ai cibi previsti, a giudizio del Consiglio di Amministrazione.

Eventuali servizi dei pasti fuori orario dovranno essere segnalati alla Direzione. Solamente per temporanea indisposizione fisica i pasti saranno serviti in camera.

### Art. 10 – Orari

La Residenza è aperta al pubblico normalmente dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 16 alle ore 19. In queste ore è possibile far visita agli Ospiti. Le visite in orari diversi devono essere concordate con la Direzione.

Nel limite dell'orario sopra stabilito, ciascun Ospite ha diritto di organizzare autonomamente la propria giornata, usufruendo anche individualmente dei servizi collettivi (radio, tv, salotti).

Per quanto riguarda l'organizzazione della vita comunitaria si fa riferimento alla Carta dei Servizi.

L'orario di servizio degli Operatori è affisso in bacheca e indicato nella Carta dei servizi.

### Art. 11 – Uffici a cui rivolgersi

L'ufficio di Direzione/Segretariato/Accoglienza, si trova all'ingresso della Struttura, a piano terra. Vengono fornite informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la Residenza, vengono ricevuti gli Ospiti e i loro parenti; vengono consegnati e raccolti i moduli per effettuare le domande di ricovero.

Eventuali reclami e suggerimenti possono essere proposti direttamente alla Direzione oppure depositati nell'apposita cassetta di fronte all'ufficio; nel caso si preferisca utilizzare la forma scritta, i moduli sono disponibili a richiesta degli Ospiti o dei famigliari presso la Direzione. L'Ufficio è aperto tutti i giorni non festivi. Il Direttore è comunque a disposizione del pubblico e dei parenti degli Ospiti in orari prestabiliti ed esposti.

### Art. 12 - Organigramma

- Consiglio di amministrazione
- Direttore
- R.S.P.P.
- R.L.S.
- Medico competente
- Responsabile privacy
- Coordinatore
- O.S.S.



### **Art. 13 – comportamento del personale**

Il personale non è autorizzato a:

- chiedere né accettare a qualsiasi titolo, compensi, regali ed altre utilità connesse con la prestazione lavorativa;
- testimoniare alla presenza di notai, avvocati o per qualsiasi altra questione di natura legale non obbligatoria per legge; comunque per le predette pratiche amministrative, all'interno della struttura, deve essere informato il Direttore;
- a rilasciare informazioni dei Sig.ri Ospiti ad altre persone al di fuori dei parenti di cui si ha il nominativo con esclusione di quanto previsto dalle proprie competenze professionali:
  - o Medico curante e infermiera professionale per quanto concerne le condizioni di salute.
  - o Direttore per problematiche amministrative e di gestione.
  - o Operatrici sociosanitarie per quanto riguarda la gestione degli Ospiti.

Il personale è autorizzato a:

- accertare l'identità dei visitatori non conosciuti;
- ad allontanare persone che arrecano disturbo alla quiete degli Ospiti ed al lavoro degli Operatori;
- in caso di aggravamento o malessere dei Sig.ri Ospiti, a far intervenire il medico di base, la guardia medica o il 118, secondo gli orari e la gravità del caso.

Contemporaneamente è tenuto ad avvisare i congiunti. Stante la reperibilità del servizio infermieristico, il personale ha facoltà di contattare, giorno e notte, l'infermiera professionale, nel caso in cui lo ritenga opportuno.

### **Art. 14 – Comportamento ospiti**

Ognuno deve tenere un comportamento tale da non recare disturbo agli altri Ospiti o danno alle attrezzature, e tale da permettere un ordinato svolgimento della vita sociale.

### **Art. 15 – Rapporti sociali**

Ciascuno può tenere contatti con l'esterno senza l'ingerenza da parte del personale della Residenza, purché ciò non rechi turbamento alla vita della comunità. Fermo restando il rispetto dell'orario dei pasti e di chiusura, ciascuno libero di uscire, salvo diversa determinazione della Direzione a seguito di prescrizione medica per motivi di incolumità personale o di provvedimento motivato dalla Direzione stessa, e previa segnalazione al personale, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite. Il Presidente, la Direzione ed il personale non potranno essere responsabili di eventuali allontanamenti dalla Casa di riposo o di danni che l'Ospite dovesse arrecare a sé stesso o ad altri.



**Art. 16 – Uso della camera**

1. In camera si deve mantenere il maggior ordine possibile, osservando con diligenza le disposizioni in merito che saranno emanate;
2. L'acqua calda deve essere usata con parsimonia, evitando sprechi inutili.
3. Il campanello deve servire esclusivamente per i casi di effettiva necessità.
4. L'energia elettrica va usata solo per l'illuminazione.
5. È vietato l'uso di stufe, fornelli elettrici, ferro da stiro e simili;
6. È proibito tenere animali di qualsiasi specie, materiale infiammabile, fornelli ad alcool, gas e simili;
7. Nelle camere è proibito tenere materiale deperibile, non si può tenere cibo che necessita di essere conservato in frigo, né altri alimenti deperibili.
8. È vietato fumare.
9. La Direzione declina ogni responsabilità per l'ammanco di denaro, gioielli od oggetti personali dell'Ospite. Eventuale denaro può essere consegnato in Direzione per la custodia in cassaforte.

**Art. 17 – Provvedimenti disciplinari**

L'Ospite che non si attenga alle norme del presente Regolamento verrà richiamato alla loro osservanza da parte del personale, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche.

Il richiamo verrà fatto dapprima in forma orale, in seguito per iscritto a cura di persona autorizzata, e inviata per conoscenza ai familiari. Persistendo nel comportamento scorretto, l'Ospite sarà senz'altro dimesso con provvedimento del Consiglio di Amministrazione, il quale informerà immediatamente i familiari o chi per loro.

**Art. 18 – Il volontariato**

La Casa di Riposo si avvale della preziosa opera dei volontari, persone che danno gratuitamente la loro opera per supporto al personale di assistenza e animazione degli Ospiti della casa e per le piccole manutenzioni nella struttura e per altre attività varie.

**Art. 19 – Assistenza sanitaria e farmaceutica**

Il Servizio Sanitario Nazionale prevede, per anziani ospitati presso le strutture residenziali, gli stessi diritti di assistenza medica, specialistica, farmaceutica, protesica e ospedaliera delle persone che vivono in famiglia. L'Ospite ha diritto alla libera scelta del medico. L'eventuale assistenza straordinaria e quella ospedaliera dovranno essere assicurate dai familiari. Gli eventuali oneri per prestazioni mediche non previste dal SSN o per l'acquisto di medicine sono a carico dell'Ospite interessato.

## **Art. 20 - Segreto professionale e d'ufficio - Tutela della privacy**

L'ente gestore è titolare del trattamento dei dati personali, in osservanza del GDPR (Regolamento UE 2016/679) disporrà che tutto il personale impiegato presso la Comunità, nonché tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operino al suo interno, rispettino le norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio, nonché la tutela della privacy e la deontologia professionale, attenendosi alle seguenti norme:

- trattare i dati in proprio possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio;
  - non comunicare a terzi, né diffondere i dati in proprio possesso.
-



## CONTATTI



Via Tommaso Campanella n° 180/A (CZ)



0961/557118



[marianatalina@fondazionecittasolidale.it](mailto:marianatalina@fondazionecittasolidale.it)



Dal Lunedì al Sabato  
Dalle ore 9.00 alle 17.00



Via della Solidarietà, 1 - 88100 Catanzaro



0961789006 - 0961730405



[segreteria@fondazionecittasolidale.it](mailto:segreteria@fondazionecittasolidale.it)



[www.fondazionecittasolidale.it](http://www.fondazionecittasolidale.it)

"Un popolo che non custodisce i nonni e non li tratta bene è un popolo che non ha futuro.

Perché non ha futuro? Perché perde la memoria, e si strappa dalle proprie radici."

PAPA FRANCESCO

