



*Provincia Italiana della Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro  
Cuore di Gesù*

**CASA DI RIPOSO**

***“VILLA MIRAMARE”***

Via A. Gramsci, 71 – 00048 Nettuno (RM)

**Carta dei servizi sociali e  
Regolamento Interno**

Rev.1 del 16.05.2016

**INDICE**

<b>1.0</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
1.1	Brevi cenni storici della vita del Fondatore .....	3
1.2	Lettera all’Ospite.....	4
1.3	Il Carisma .....	4
1.4	La Mission .....	4
1.5	Principi ispiratori della Casa .....	5
1.6	Normativa di riferimento .....	5
<b>2.0</b>	<b>LA CASA.....</b>	<b>6</b>
2.1	La struttura .....	6
2.2	Le stanze .....	7
2.3	Le aree comuni.....	7
2.4	Servizi generali per l’intera Struttura .....	9
<b>3.0</b>	<b>LE RISORSE .....</b>	<b>10</b>
3.1	Organigramma .....	10
3.2	Criteri deontologici .....	11
<b>4.0</b>	<b>I SERVIZI .....</b>	<b>12</b>
4.1	Servizi generali .....	12
4.2	Servizio di accoglienza e amministrazione .....	12
4.3	Servizio di ristorazione .....	13
4.4	Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba .....	14
4.5	Servizio di pulizia .....	14
4.6	Servizi all’Ospite .....	14
4.6.1	Servizio Socio-Assistenziale .....	14
4.6.2	Cura della Persona .....	15
4.6.3	Servizio Infermieristico .....	15
4.6.4	Assistenza Spirituale .....	16
4.6.5	Servizio ricreativo .....	16
4.6.6	Funzioni Religiose .....	17
<b>5.0</b>	<b>OSPITALITÀ .....</b>	<b>17</b>
5.1	Il ruolo della Famiglia .....	17
5.2	Chi può essere accolto .....	17
5.3	L’accoglienza di un nuovo Ospite.....	17
5.4	La retta.....	18
5.5	Servizi inclusi e esclusi dalla retta .....	18
5.6	Assicurazione .....	18
5.7	Diritti degli Ospiti .....	19
5.8	Strumenti di comunicazione con gli Ospiti e loro famiglie .....	19
<b>6.0</b>	<b>UBICAZIONE .....</b>	<b>20</b>
6.1	Come raggiungerci .....	20
<b>7.0</b>	<b>REGOLAMENTO INTERNO.....</b>	<b>21</b>
<b>8.0</b>	<b>DISTRIBUZIONE E VALIDITÀ .....</b>	<b>29</b>

<b>REVISIONE NR.1 DEL 16.05.2016</b>	<i>Aggiornati contenuti del documento, in funzione dei nuovi requisiti previsti dalla DGR n. 126/2015. Predisposto unico documento "Carta dei Servizi Sociali e Regolamento Interno" Inserito Allegato A: Carta dei diritti della persona anziana"</i>
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA	<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA N.
APPROVATO Responsabile Coordinatore della Casa:	

## 1.0 INTRODUZIONE

### 1.1 Brevi cenni storici della vita del Fondatore

La *Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù* viene fondata il 31 maggio 1881 a Ciempozuelos da **San Benedetto Menni** e dalla **Venerabile Maria Josefa Recio e Maria Angustias Gimenez**.



La Provincia d'Italia, in quanto Congregazione, ha come missione nella Chiesa l'esercizio della carità ospedaliera, principalmente a favore degli ammalati mentali e disabili psichici, ispirandosi all'amore di Cristo, simboleggiato dal suo Cuore, e nello spirito di **San Benedetto Menni**, fondatore della *Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù*.

**San Benedetto Menni** nacque l'11 marzo del 1841 a Milano, quinto di 15 fratelli.

A 16 anni, già obiettore di coscienza, rinunciò al posto in banca per non compiere atti contrari all'etica cristiana, alla quale era stato educato in famiglia.

A 18 anni fu volontario; accompagnando i feriti della guerra di Magenta dalla stazione di Milano al vicino ospedale dei Fatebenefratelli e scoprì la vocazione di dedicarsi alla cura e al sollievo degli infermi.

Nel 1870 entrò nell'Ordine Ospedaliero di S. Giovanni di Dio, cambiando il nome di *Angelo Ercole*, imposto nel battesimo, con quello di Benedetto.

Frequentò gli studi filosofici e teologici prima nel Seminario di Lodi e poi nel Collegio Romano (Pontificia Università Gregoriana di Roma). Fu Ordinato sacerdote nel 1866.

Pio IX gli affidò la complessa Missione di restaurare l'estinto Ordine Ospedaliero in Spagna, incarico che iniziò nel 1867. Alla restaurazione dell'Ordine in Spagna seguì anche, alla fine del secolo XIX, la restaurazione dello stesso Ordine in Portogallo e, al principio del XX secolo, in Messico. Non si dà pace sino a quando non riesce a colmare questa gravissima lacuna. Il progetto di Dio si compie quando, provvidenzialmente, a Granada, incontra *Maria Josefa Recio e Maria Angustias Gimenez*.

Con esse, il 31 maggio 1881, fondò la *Congregazione religiosa delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù* particolarmente e specificamente dedite all'assistenza delle malate mentali. Alla sua morte, avvenuta a Dinan (Francia) nell'anno 1914, aveva creato 22 grandi centri fra asili, ospedali generali e ospedali psichiatrici. I suoi resti riposano nella Casa-madre di Ciempozuelos.

Il 23 giugno 1985 è stato dichiarato beato da Sua Santità Giovanni Paolo II che il 21 novembre 1999 lo ha canonizzato. La Chiesa, con la sua santità, riconosce che ha vissuto in modo straordinario. Nell'immane impegno della restaurazione dell'Ordine, prendendosi cura dei malati vive immagini di Gesù, scopre, da profeta dell'ospitalità qual'è, l'abbandono totale in cui versano le donne malate di mente.

**San Benedetto Menni**, con la sua sensibilità per chi è in difficoltà, si accorse di quanto fosse urgente una famiglia religiosa femminile che dedicatesse la propria vita alle donne bisognose.

Oggi la missione si è estesa anche agli uomini.

## 1.2 Lettera all'Ospite

*Carissimo Ospite,*

benvenuto nella Casa di riposo "Villa Miramare"!

Siamo felici di poter allargare il cuore perché Tu possa entrare a far parte della nostra casa! Nel clima di famiglia che è proprio delle Suore Ospedaliere, non abbiamo grandi pretese, se non il desiderio profondo di mettere Te, come ogni Ospite di questa Casa, al centro del nostro interesse e della nostra cura.

Nello spirito di **San Benedetto Menni**, fondatore della nostra Congregazione, desideriamo che Tu possa trovare qui un luogo di serenità e di pace e sentirti in ogni momento al centro delle nostre attenzioni, in quella che da oggi è anche la Tua casa!

Siamo qui per Te, per il Tuo bene, per la Tua gioia, per essere insieme una comunità dove si sperimenta la gioia che Gesù ha promesso ai suoi amici e l'amore che sgorga infinito dall'Eucaristia.

*Benvenuto a "Villa Miramare",*

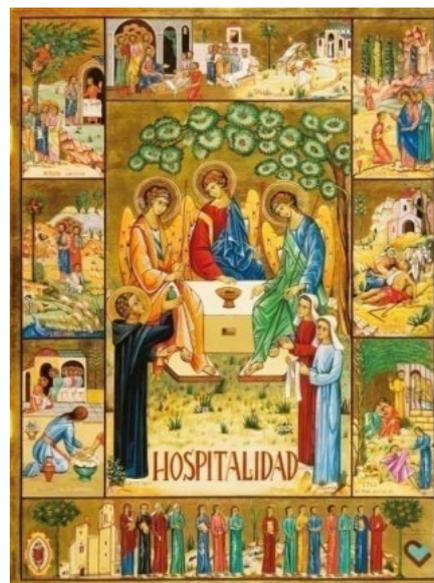
*benvenuto a casa Tua!*

*La Responsabile della Casa*

## 1.3 Il Carisma

Il Carisma dell'Ospitalità è un atteggiamento fondamentalmente umano e cristiano, racchiude umanità, accoglienza, universalità, amore, servizio, aiuto reciproco, cura dei malati. Ispira il progetto ospedaliero fin dagli inizi e continua ad illuminare il modo di fare nei Centri della Congregazione. Le sue fondamenta ci riportano all'azione guaritrice di Gesù, "il Buon Samaritano dell'umanità, che passò nel mondo facendo del bene e curando i malati". Secondo questa interpretazione l'Ospitalità è il carisma che definisce la Congregazione, la caratteristica più genuina che ne descrive l'identità.

La Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù è stata fondata per rispondere alla situazione di abbandono sanitario e di emarginazione sociale che vivevano all'epoca le donne affette da malattie mentali, unendo carità e scienza.



## 1.4 La Mission

La Mission di Villa Miramare non è semplicemente quella di erogare assistenza, ma di prestare la massima attenzione alla qualità delle relazioni, al benessere degli ospiti, nel rispetto del Carisma.

Le Suore Ospedaliere si impegnano a mettere l'ospite la primo posto e, seguendo l'invito del loro Fondatore, con stile eucaristico di prossimità, di compassione e di semplicità, cercano di creare un clima caloroso ed accogliente, di focolare domestico con un'attenzione particolare ai più bisognosi.

Come presenze umili di pace e speranza, cercano di essere strumento dell'amore, attingendo senza sosta dall'Eucaristia.

L'impegno delle Suore Ospedaliere si concretizza:

- Nell'accogliere
- Nell'ascoltare

- Nel condividere
- Nell'essere al servizio con competenza

### 1.5 Principi ispiratori della Casa

I principi ispiratori della Casa di Riposo "Villa Miramare" 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 stessi e l'impegno al continuo miglioramento sono elementi imprescindibili ed irrinunciabili della nostra missione.

I rapporti fra gli erogatori di servizi ed i fruitori possono essere a volte difficili a causa di molte disfunzioni e/o aspettative degli ospiti spesso disattese. È per questo motivo che la Struttura ha deciso di adottare la presente *Carta dei Servizi Sociali*, quale strumento importante 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 pretendere il rispetto degli impegni dichiarati. Uno strumento mediante il quale migliorare e rendere trasparente il rapporto tra la Casa e l'Ospite.

La presente *Carta dei Servizi Sociali* pone al primo posto l'Ospite garantendogli un'informazione completa e accurata riguardo alla gestione dei servizi, alla loro efficienza e alla cortesia mediante la quale vengono erogati.

### 1.6 Normativa di riferimento

La Casa di Riposo "Villa Miramare", con l'adozione della presente *Carta dei Servizi Sociali*, ha adempito 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 n° 41 del 2003: "*Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali*"
- 🚧 Regolamento regionale 18 gennaio 2005, n. 2: "*Regolamento di attuazione dell'articolo 2 della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41. Modalità e procedure per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle 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 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"*

✚ 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"*

## 2.0 LA CASA

### 2.1 La struttura

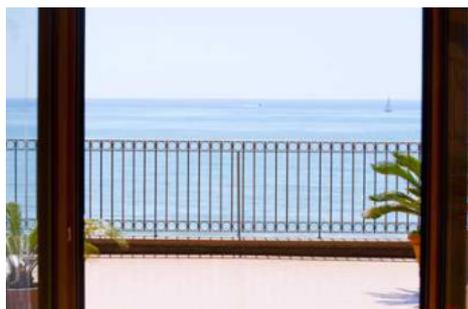
Le *Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù* sono presenti a Nettuno dal 1910, prima presso l'Ospedale Orsenigo poi al Villino Girelli (conosciuto anche come Pensione Giuseppina) ed infine a *Villa Miramare*, diventata Casa di Riposo nel 1968.

La Casa di Riposo è ubicata nel fabbricato di proprietà della Congregazione, sito nel Comune di Nettuno, in Via A. Gramsci, 71, ed è una struttura a carattere residenziale che offre accoglienza ed ospitalità a persone anziane (uomini e donne), autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, 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.

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.

L'edificio è strutturato in nr. due palazzine palazzina A e palazzina B, per un totale di nr. 8 livelli, serviti, da due corpi scala e nr. tre ascensori a norma di legge, due dei quali accessibile ai diversamente abili. Ogni settore dispone di ampi terrazzi e grandi soggiorni, camere singole o doppie con servizi interni, comfort necessari e atti a soddisfare le esigenze personali e sociali di ogni ospite.



Il mare è il valore aggiunto di *Villa Miramare* e non ne vanno sottovalutati i benefici.

L'ambiente confortevole e sereno si rispecchia nella natura che gli ospiti hanno sempre davanti ai propri occhi.

*Villa Miramare* ha accessi alla spiaggia, dove anche le famiglie possono rilassarsi nelle splendide giornate che il clima di Nettuno offre.

La struttura presenta al suo interno una Cappella, dove gli Ospiti, i loro familiari e i fedeli tutti possono vivere momenti di preghiera, raccoglimento e riflessione e partecipare alle celebrazioni religiose.

E' prevista l'assistenza spirituale del sacerdote per le necessità di ogni Ospite.

L'Ospite di religione diversa da quella cattolica dovrà provvedere autonomamente alle proprie esigenze spirituali.

Inoltre è sempre possibile partecipare alla preghiera comunitaria delle Suore.

## 2.2 Le stanze

*Villa Miramare*, oltre a godere di una splendida posizione sul mare, ha una struttura estremamente funzionale e confortevole.

La Casa di Riposo offre ai suoi Ospiti la possibilità di alloggiare in stanze doppie o singole dotate di bagno privato, per un totale di 40 posti letto. In tutte le stanze è installato un campanello di chiamata su ogni posto letto, impianto per le prese di corrente e per la televisione, presa telefonica, punti luce per l'illuminazione diffusa dell'ambiente, e un punto luce notturna, riscaldamento centralizzato. In particolare, per le stanze della palazzina B sono installati impianti di condizionamento .



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;
- ✚ *Cassettiera*;
- ✚ *Poltrona*;
- ✚ *Tavolo scrivorio e sedia personale*.

Tutte le stanze sono arredate con gusto; estremamente calorose e confortevoli.

Il materiale, la strutturazione, le dimensioni degli arredi sono tali da consentire una comoda e sicura fruibilità in considerazione della tipologia dell'utenza ospitata; inoltre contribuiscono a rendere l'ambiente sicuro, confortevole e familiare, garantendo buone condizioni di vivibilità ed un'agevole manutenzione igienica.

L'Ospite ha la possibilità di abbellire la propria stanza con suppellettili propri, con i quali può arredare i salottini interni e le stanze, così da aumentare la familiarità degli ambienti e sentirsi a proprio agio.

La struttura è accessibile ai diversamente abili grazie all'eliminazione di tutte le barriere architettoniche, difatti tutte le stanze sono appositamente adibite.

## 2.3 Le aree comuni

Gli Ospiti che scelgono di soggiornare nella struttura possono intrattenersi ed incontrarsi nei locali ad uso comune che la struttura mette a loro disposizione ai fini dell'aggregazione e della socializzazione tra i residenti.

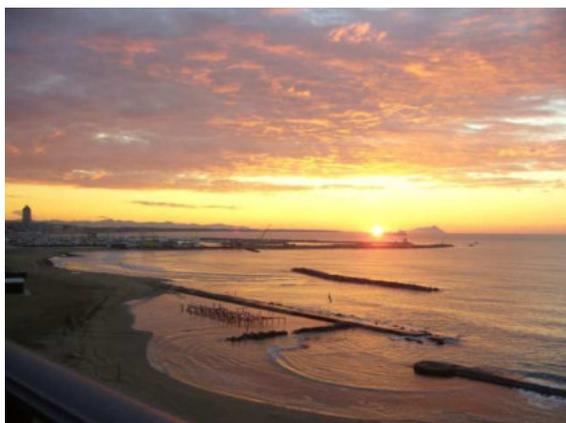
Le aree comuni comprendono:

- ✚ *Ingresso – portineria*: spazio dedicato all'accoglienza degli



Ospiti ed alle attività di portineria/centralino, ubicato al 1<sup>a</sup> piano;

- ✚ *Uffici di Direzione ed Amministrazione:* spazio dedicato alle attività amministrative, alle attività collegate all'assistenza degli ospiti, alle riunioni periodiche dell'equipe, etc., ubicato al 1<sup>a</sup> piano della Palazzina A
- ✚ *Sale polivalenti:* locali ubicati al primo, secondo e terzo piano S (*livello sotto strada – fronte mare*), posizionate nella parte centrale della struttura, che unisce i due edifici (A e B), destinati alla socializzazione ed alla vita collettiva ed utilizzati come:
  - Sala TV
  - Sala ritrovo per giochi di società e momenti di aggregazione degli Ospiti
  - Sala per animazione, feste, ecc.
- ✚ *Sala ristorante,* ubicata al primo piano S della Palazzina A, lato mare, arredata con tavoli a 4 posti, molto ampia, spaziosa e luminosa, grazie alle numerose finestre disposte lungo la parete principale. Nella sala è esposto il menù settimanale. E' presente anche una piccola sala da pranzo al 3<sup>a</sup> piano della Palazzina A con accanto un cucinino per lo sporzionamento e il lavaggio delle stoviglie della colazione
- ✚ *Angolo Bar,* dedicato ad un distributore automatico di bevande calde e fredde e snack dolci e salati ubicato al piano 1 S
- ✚ *Locale Infermeria,* ubicato al 1<sup>a</sup> piano della palazzina A, destinato alle visite mediche, ben aerato ed illuminato ed attrezzato con:
  - Armadio farmaceutico con chiusura di sicurezza, destinato a contenere i medicinali personalizzati (singoli reparti identificati con nome e cognome dell'ospite) e altri farmaci di pronto intervento;
  - Frigorifero per la conservazione di medicinali a temperature controllate
  - Carrello mobile con i presidi da utilizzare in caso di pronto soccorso
  - Scrivania
  - Schedario per le cartelle socio sanitarie degli Ospiti
  - Lettino da visita
  - Bilancia pesa persona
  - Lavandino con acqua calda e fredda
- ✚ *Cappella Interna* piano 1S
- ✚ *Terrazzi* arredati con tende e ombrelloni, tavoli e sedie
- ✚ *Accesso alla Spiaggia,* anche per persone con sedia a ruote



## 2.4 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 1S e prevede la zona preparazione, la zona cottura, la zona di lavaggio e l'office per la distribuzione. 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 viene esposta la tabella dietetica approvata dalla ASL di competenza.

### Lavanderia - Guardaroba

La Casa di Riposo si rivolge ad una ditta esterna per il lavaggio della biancheria. Il locale di deposito per la biancheria sporca è nel piano 1S; per il deposito e distribuzione della biancheria pulita, sono previste due aree: una al piano 2S della palazzina B ed una al 4 piano della palazzina A.

### Spogliatoi per il personale con relativi servizi igienici

È presente uno spogliatoio al 1<sup>a</sup> piano della palazzina B con servizio igienico, destinato al personale di assistenza e cura e pulizia

Per il personale di cucina, è presente uno spogliatoio al piano 1S della palazzina A, con servizio igienico, in prossimità della zona cucina.

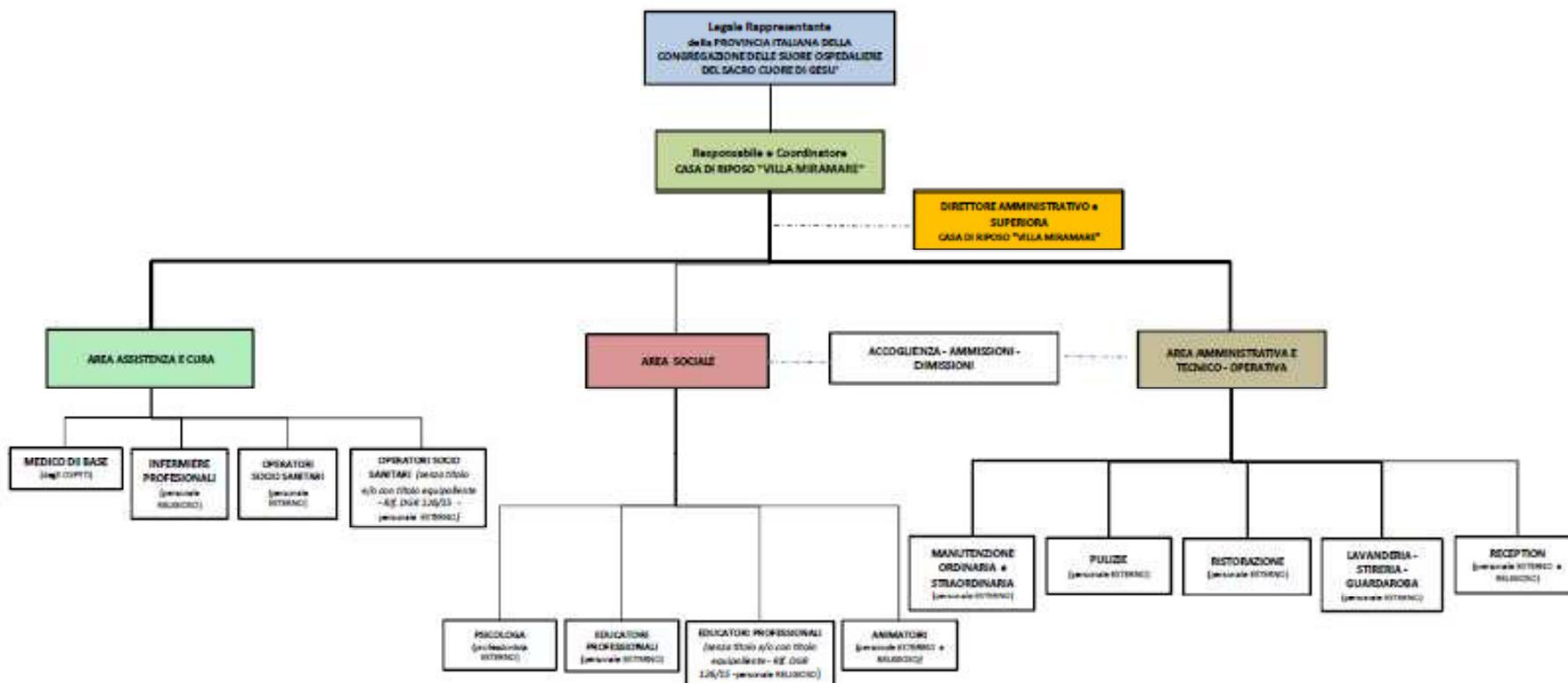
Su vari piani di entrambe le palazzine sono presenti servizi attrezzati per la non autosufficienza e/o per Ospiti con difficoltà di movimento, quindi dimensionato in modo da permettere l'accesso a persona su sedia a ruote e, in corrispondenza dei sanitari sono disposti dei maniglioni a muro e montanti verticali per facilitare i movimenti dell'Ospite.

3.0 LE RISORSE

3.1 Organigramma

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

PROVINCIA ITALIANA DELLA CONGREGAZIONE DELLE SUORE OSPEDALIERE DEL SACRO CUORE DI GESU' - Casa di Riposo "Villa Miramare" - NETTUNO -



### 3.2 Criteri deontologici

Le *Suore Ospedaliere* organizzano il proprio lavoro basandosi sulla moralità e sul carisma religioso, adempiendo e rispettando specifici criteri deontologici.

L'intera organizzazione, dalla Responsabile/Coordinatrice della Casa, ai referenti delle tre macro aree, fino ad arrivare al personale impiegato, è molto attento ai bisogni e alle esigenze dei singoli ospiti e delle loro famiglie.

Tutte le risorse svolgono, infatti, il proprio operato con calma e serenità, superando le rare tensioni quotidiane attraverso il dialogo, attraverso la reciproca fiducia e nella salvaguardia dell'interesse comune.

Ciascuna risorsa ha e svolge un proprio compito disponendo dell'autonomia che lo richiede e assegnando un'importanza particolare al lavoro di equipe, con la convinzione di tutti che, collaborando insieme, si possa crescere e fare sempre meglio.

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

- Proteggere i diritti di tutti gli Ospiti e salvaguardare i loro interessi;
- Impostare rapporti cordiali con tutti i residenti e il personale;
- 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
- Garantire la continuità dei rapporti familiari, cercando di coinvolgere costantemente le famiglie degli Ospiti
- Promuovere legami affettivi vecchi e nuovi

Ogni Ospite ha quindi il diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed 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 "*Villa Miramare*" 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 "*Villa Miramare*" 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 ed affrontati al fine di contenere i disagi degli Ospiti e dei loro familiari.

Il personale operante in Struttura è facilmente identificabile dall'anziano ospite, mediante l'utilizzo di tesserini di riconoscimento, riportanti: nome e ruolo/responsabilità di ogni figura.

La Struttura inoltre garantisce l'"onorabilità" della Responsabile e degli operatori e, per quest'ultimi, anche il possesso dell'idoneità psico fisica per la mansione da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

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 tempestività di informazione.

Per avere un buon rapporto con l'Ospite, 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 "Villa Miramare" 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 Spirituale
- Servizi ricreativi

La Responsabile/Coordinatrice della Casa ha la responsabilità, sia della struttura, sia dei servizi prestati, coadiuvata dalla Superiora della Casa e dai referenti 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, interfacciandosi con i referenti/coordinatori delle società esterne presenti c/o la Struttura ed effettuando 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.

La Superiora della casa fornisce supporto e collaborazione alla Responsabile/Coordinatrice, verificando tutte le attività che si svolgono all'interno della Struttura, affinché vengano attuate correttamente.

### 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 *Villa Miramare* si fa garante nei confronti dei propri cari.

La casa è sempre aperta per le visite, compatibilmente al rispetto della quotidianità degli ospiti, delle ore di riposo e l'assistenza in reparto. In particolare:

- ✚ il servizio di Accoglienza, sia per potenziali Ospiti che per i visitatori, è attivo tutti i giorni, dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Per richiedere informazioni, è preferibile comunque, contattare prima la Struttura per fissare un appuntamento con la Responsabile della Casa.

- ✚ Le *visite di familiari e delle risorse locali disponibili* (ecclesiali e civili, istituzionali, sociali e del volontariato), sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00, al fine di rispettare il regolare svolgimento delle attività di pulizia e ristorazione e, soprattutto, non arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani Ospiti. Le visite fuori orario devono essere autorizzate dalla Responsabile della Casa.
- ✚ Per gli *aspetti amministrativi*, dal lunedì al venerdì, si effettuano i seguenti orari: dalle ore 08:00 alle ore 17:30. Il sabato e la domenica dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Gli Ospiti, per qualsiasi richiesta, possono rivolgersi al personale di turno dell'Accoglienza.

È assicurato comunque un presidio continuo, anche notturno da parte dell'Istituto.

### 4.3 Servizio di ristorazione

La Casa di Riposo "Villa Miramare" offre a tutti gli Ospiti il servizio Ristorazione. I pasti vengono serviti in un' ampia sala ristorante, arredata con tavoli per un massimo di quattro posti, ben areata ed illuminata, accogliente e confortevole, affacciata su uno splendido panorama vista mare.

Nel menù settimanale 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 8:00 alle ore 9:00.

Il Pranzo viene servito in sala dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e la cena dalle ore 19:00 alle ore 20:00.

Gli orari sopra indicati possono subire delle variazioni che saranno tempestivamente comunicati 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 influenzali).

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

*L'ospite deve comunicare per iscritto alla Responsabile 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. In particolare, per gli Ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta.

Settimanalmente il menù viene esposto nella bacheca della sala da pranzo e può essere modificato, solo per motivi di salute, previa comunicazione al personale di sala.

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



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

Gli stessi tengono conto delle specialità stagionali, senza perdere però di vista l'aspetto nutrizionale di un'alimentazione che vada ad influenzare positivamente lo stato di salute, evitando, per quanto possibile, squilibri qualitativi o quantitativi. Particolare attenzione è rivolta all'equilibrio alimentare, 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 ad 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, da bagno e personale 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 e bagno avviene tre volte la settimana, nei giorni DISPARI;
-  Il ritiro e lavaggio della biancheria personale avviene tre volte la settimana, nei giorni PARI

La biancheria viene riconsegnata la settimana successiva, salvo esigenze o necessità particolari degli ospiti.

Gli ospiti e loro familiari devono provvedere autonomamente a "contrassegnare" la biancheria personale dell'anziano.

#### 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*

L'Ospite dovrà lasciare libera la stanza nell'orario stabilito per le pulizie.

#### 4.6 Servizi all'Ospite

##### 4.6.1 Servizio sociale

Il servizio sociale è un servizio che la Casa di Riposo "Villa Miramare" 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 della Psicologa e degli Educatori/Animatori.

La figura della *Psicologa* svolge il suo ruolo, all'interno della Struttura, per il raggiungimento delle seguenti finalità:

-  contrastare, per quanto possibile, la velocità del peggioramento 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 e nemmeno 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, collabora e favorisce l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

La figura della Psicologa svolge anche le seguenti attività:

- ✓ counseling individuale e di gruppo
- ✓ colloqui individuali di sostegno per inserirsi nel nuovo ambiente
- ✓ colloqui di gruppo per creare relazioni tra gli Ospiti
- ✓ colloqui famiglie/Ospiti/Struttura per una maggior conoscenza dell'anziano per migliorare la qualità di rapporto e di aiuto/sostegno
- ✓ progetti e laboratori ricreativi

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

Il servizio di animazione è attivo dal lunedì al sabato, con attività mattutine e pomeridiane.

Tutte le attività sopra richiamate sono finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli Ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con la Psicologa.

La presenza della Psicologa e degli Educatori professionali/Animatori è programmata, comunque garantendo la presenza nell'arco dell'intera settimana, oltre alle suore Educatrici, che sono presenti quotidianamente, avendo residenza nella Struttura.

#### **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
- ✚ 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 "Villa Miramare" garantisce agli Ospiti l'assistenza medica con la collaborazione del medico di base (l'ospite può mantenere il proprio medico curante). Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli Ospiti. Si occupa anche della riabilitazione, avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale; per le cure specialistiche, si fa riferimento a strutture esterne ed enti competenti.

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

Per coloro che provengono da un altro territorio, la Casa di riposo è a disposizione per effettuare le pratiche necessarie per la richiesta del cambio del medico.

La presenza del personale medico, oltre che su chiamata, è programmata secondo il seguente calendario:

✚ Il martedì o il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 14:00

L'assistenza sanitaria è assicurata dal medico di base e in caso di emergenza dal pronto soccorso sanitario locale e di servizi di assistenza privata.

L'assistenza infermieristica viene garantita agli Ospiti della Casa 24 ore su 24. All'Ospite è garantita la terapia e, al bisogno, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, temperatura, ecc.).

Oltre all'infermiera, è presente in Struttura la figura dell'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.

Due volte a settimana si attuano sedute collettive di animazione motoria, nell'intento di mantenere, non solo la mobilità dell'anziano, ma anche di attivare processi di socializzazione.

#### 4.6.4 Assistenza Spirituale

Seguendo lo stile del fondatore *San Benedetto Menni*, le Suore si preoccupano della cura spirituale degli Ospiti, aperte al colloquio anche con i loro familiari, promuovendo attività di culto della vita cristiana e celebrazioni liturgiche nel corso dell'anno. Ecco come le Suore si presentano:



*Il nostro **cuore** è ambiente e spazio ospitale. In esso vi devono trovare accoglienza tutti coloro che si accostano a noi, in particolare i più bisognosi. Con il cuore ricco d'amore possiamo mettere al centro della nostra attenzione*

*L'OSPITE con tutte le sue paure, ansie, sofferenze e attese.*

*L'OSPITE con la sua cerchia di familiari e amici, il suo mondo di affetti e contrasti.*

*L'OSPITE che non è un numero da amministrare ma una persona da accettare, comprendere e accompagnare lungo la via dolorosa della croce.*

*Nella nostra attività quotidiana, abbiamo cercato di tradurre in atto tutto ciò nell'area sanitaria e di assistenza di cui ci occupiamo, ponendo al centro dell'attività professionale, di formazione costante, di aggiornamento e di ricerca il bene dell'assistito. Mai un caso. Una persona sempre. Un compagno del nostro cammino quotidiano.*

#### 4.6.5 Servizio ricreativo

La Casa di Riposo "Villa Miramare" offre ai suoi Ospiti il servizio di Animazione. L'organizzazione predispone ed organizza nel corso del mese diversi eventi ed appuntamenti ricreativi al fine di promuovere lo svago, la socializzazione tra i residenti ed 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: incontri culturali, attività ludico ricreative, attività motorie, attività di gruppo, attività grafiche, cineforum, laboratori musicali, uscite e gite in città, ecc.

Diversi laboratori, uniti ad attività di socializzazione, il cineforum ed un laboratorio musicale, impegnano gli ospiti nelle varie ore della giornata. Nei programmi ricreativi *Villa Miramare* incentiva una continua interazione con l'esterno organizzando incontri in collaborazione con volontari, scuole, manifestazioni locali ed attività religiose in città.

#### 4.6.6 Funzioni Religiose

Gli Ospiti possono partecipare nella Cappella interna alla Celebrazione Eucaristica nei seguenti orari:

-  Giorni feriali: ore 7:00;
-  Giorni festivi: ore 10:30
-  Sabato: ore 16:30

È sempre possibile partecipare alla preghiera comunitaria delle Suore ogni giorno nei seguenti orari:

- ✓ Rosario: dalle ore 11:00 o dalle ore 18:00.

Per ricevere il **sacramento della riconciliazione**, gli Ospiti possono rivolgersi alla suore.



## 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 "*Villa Miramare*".

La Responsabile della Casa è infatti molto attenta a rendere partecipi della vita che l'Ospite svolge all'interno della Casa i familiari più stretti, mettendoli a conoscenza delle diverse iniziative e proponendosi, affinché l'anziano che soggiorna nella struttura non risulti "parcheggiato", ma membro attivo di una comunità, dove il nucleo familiare riveste un'importanza assoluta.

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

### 5.2 Chi può essere accolto

La Casa di Riposo "*Villa Miramare*" accoglie persone anziane (uomini e donne), autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, 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 "*Villa Miramare*", l'Ospite deve formulare domanda di ricovero/ammissione compilando apposito modulo disponibile presso la Direzione della Casa e presentare la documentazione richiesta nella sezione specifica del Regolamento Interno.

L'Ospite deve inoltre accettare ed 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*.

#### 5.4 La retta

Le tariffe della Casa di Riposo “Villa Miramare” si caratterizzano in base alla tipologia di ospitalità che l’ Ospite sceglie. Il suo ammontare è soggetto a variazioni nel tempo in relazione al costo della vita, allo stato di salute e alle prestazioni necessarie erogate.

Le tariffe giornaliere sono le seguenti:

<b>Camera singola</b>	A partire da € 80,00 al giorno
<b>Camera doppia</b>	A partire € 65 al giorno

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 e asciugamani), la colazione, il pranzo, la cena, la pulizia delle stanze e delle aree comuni, il cambio e lavaggio della biancheria da letto e da bagno, l’uso dei locali comuni, riscaldamento/condizionamento degli ambienti, costi di amministrazione, le attività ricreative, l’assistenza socio assistenziale, psicologica e infermieristica.

L’ospite può usufruire del servizio in camera solamente nel caso in cui, l’impossibilità momentanea a recarsi in sala ristorante, sia stata accertata dalla Responsabile della Casa.

I servizi **esclusi** dalla retta sono:

-  Servizio di parrucchiera, podologo, fisioterapista, pedicure, manicure, etc.
-  Servizio di lavanderia biancheria personale: euro 90,00 al mese
-  Piccole spese di vita quotidiana (bar ed altri generi di conforto personale)
-  Prelievi ematici da effettuarsi direttamente in Struttura, da parte di personale infermieristico esterno: euro 12, 00 a prelievo
-  Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici
-  Medicinali e sussidi sanitari a pagamento
-  Trasporto ed accompagnamento per attendere a 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 di Riposo “Villa Miramare” 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 con acqua compresa
- ✚ Uso dei locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d'uso
- ✚ Pulizia delle stanze
- ✚ Pulizia delle aree comuni
- ✚ Cambio, lavaggio e stireria biancheria da letto, da bagno e personale
- ✚ Accesso alla spiaggia privata (senza assistenza da parte del personale della Struttura)
- ✚ Uso della Cappella interna

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.

Una copia della chiave della porta di ingresso della camera è conservata dalla Direzione per motivi di sicurezza.

L'Ospite potrà, sotto la propria responsabilità, uscire e rientrare liberamente, rispettando gli orari dei pasti (ore 12:00 e ore 19:00) e della chiusura serale, prevista per le ore 21:00. Eventuali variazioni di orari saranno concordati con la Responsabile 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

La Responsabile della Casa comunica con gli Ospiti e le loro famiglie mediante:

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



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

A tal proposito, la Responsabile della Struttura organizza periodicamente degli incontri/dibattiti per stimolare l'Ospite a formulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento del servizio offerto e, in generale, delle diverse attività all'interno della Casa.

Di norma tali incontri hanno luogo presso la Sala Comune, che ben si presta a riunioni, sia del personale, sia degli Ospiti.

Inoltre, per monitorare la soddisfazione dell'ospite, l'Organizzazione utilizza diversi strumenti e parametri di riferimento, quali:

- ✓ Reclami

- ✓ Questionari di soddisfazione

I risultati emersi dal monitoraggio di tali informazioni saranno analizzati dalla Responsabile della Casa, in collaborazione con l'equipe di lavoro e presentati in occasione di specifici incontri annuali con gli Ospiti e le loro famiglie.

## 6.0 UBICAZIONE

### 6.1 Come raggiungerci

*Villa Miramare* si trova sul lungomare di Nettuno (RM) in Via Antonio Gramsci 71.

#### Recapiti:

tel. 06.9880790 - 06.9881715

fax 06.988.26.50

mail: [direzione.vm@ospedaliere.it](mailto:direzione.vm@ospedaliere.it)

#### in auto da Roma:

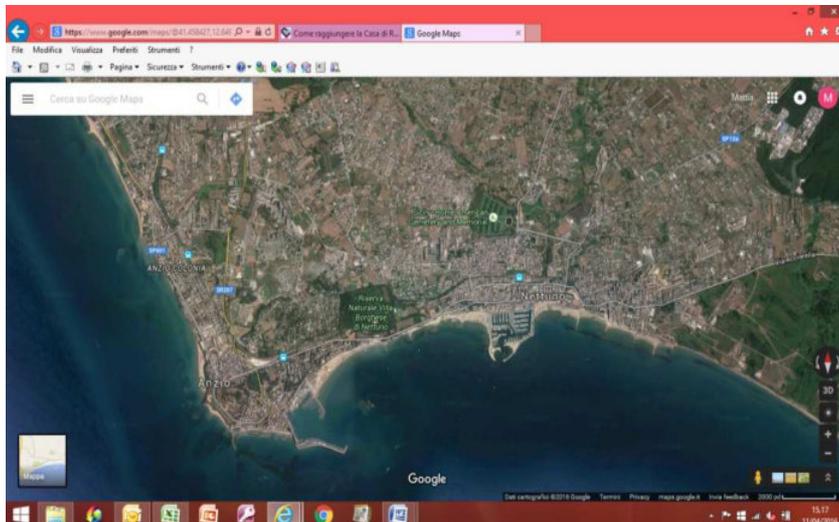
- ✓ uscita 26 GRA direzione SS148 Pontina
- ✓ seguire per Latina, uscire Anzio/Nettuno Via Nettunense SS207
- ✓ alla rotonda con le bandiere girare a sinistra per Viale Mencacci
- ✓ continuare verso Nettuno su Via Antonio Gramsci.

#### in auto da Latina:

- ✓ seguire per SS148 Pontina direzione Roma
- ✓ uscire a Nettuno/Velletri/Campoverde Nord
- ✓ continuare su Via Cinque Archi, poi su Via Velletri
- ✓ proseguire su Via Santa Maria fino a Via Antonio Gramsci.

**con le Ferrovie dello Stato** circa ogni ora.

**con l'autobus**, partenza dalla Metro Anagnina e dall'Eur, ogni 30 minuti con fermata a 100 metri da *Villa Miramare*.



## 7.0 REGOLAMENTO INTERNO

### Art. 1: Ospitalità

La Casa di Riposo “Villa Miramare” può accogliere persone anziane (uomini e donne), autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, 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.

La Responsabile della Casa si riserva la facoltà di verificare l’esistenza dei requisiti di autosufficienza o parziale non autosufficienza richiesti per l’ammissione nella Casa, nonché il permanere dei requisiti suddetti, mediante visite mediche da parte di sanitari di fiducia.

A tal fine, la Responsabile 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, la Responsabile della Casa avrà facoltà di determinare la cessazione dell’ospitalità presso la Struttura.

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

La Casa di riposo “Villa Miramare” è una struttura a carattere residenziale, di ispirazione cristiana, con finalità assistenziali dove, oltre a prestazioni di carattere ricettivo, vengono assicurati interventi di carattere ricreativo e socio-assistenziale.

Rientrano nelle finalità della Congregazione la promozione umana e l’integrazione sociale di tutti coloro che scelgono di soggiornare nella Struttura attraverso la condivisione di un percorso di fede e di spiritualità.

### Art. 3: Responsabile Coordinatrice della Casa di Riposo Villa Miramare

La Responsabile Coordinatrice della Casa, o altra persona da lei delegata, ha il compito di sovrintendere, coordinare e dirigere l’organizzazione delle attività di ospitalità. Sono compiti della 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, 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
- ✚ determinare e aggiornare periodicamente l’importo della retta e altri oneri per i servizi di ospitalità

La Responsabile Coordinatrice 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. Nel caso in cui l'Ospite neghi oppure ostacoli l'accesso nella stanza, la Responsabile Coordinatrice 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 "Villa Miramare" 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 Responsabile della Casa.

L'ordine cronologico di presentazione potrà essere superato nel caso si rilevino ragioni di estrema gravità ed urgenza che impongono l'immediata precedenza.

#### Art. 5: Modalità di Ammissione

L'ammissione e l'accettazione nella Casa avviene a seguito di regolare domanda redatta sull'apposito modulo "Domanda di Ricovero/Ammissione", compilato in tutte le sue parti e presentata c/o la Direzione della struttura, corredata dei seguenti documenti:

- ✚ Documento d'identità e tessera sanitaria
- ✚ Stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva a norma di legge
- ✚ Attestazione, rilasciata dal medico di fiducia, 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, nonché la sua **autosufficienza o parziale non 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
- ✚ Copia documento attestante l'eventuale invalidità
- ✚ Impegno a pagare la retta mensile, secondo l'importo fissato dalla Responsabile, 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 l'autosufficienza psico-fisica - l'inserimento in una RSA e a dare evidenza alla 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 della Responsabile che valuterà la domanda ai fini dell'ammissione nella Casa. L'eventuale comunicazione di accettazione della domanda verrà formalizzata con Raccomandata A/R presso l'indirizzo indicato dal richiedente nell'apposito modulo o direttamente con consegna a mano c/o la Struttura.

Al momento dell'ammissione dell'Ospite, la Responsabile della Struttura informa il Servizio sociale di riferimento ai fini della presa in carico dell'anziano. 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 15 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. 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 della persona da ospitare, prima dell'entrata nella Casa e nel termine indicato nella lettera di accettazione, di una somma pari ad **una mensilità** a titolo di deposito a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni dell'ospite. Detto deposito cauzionale

sarà restituito, solo previa verifica da parte della Responsabile dell'adempimento di ogni obbligazione dovuta in relazione all'ospitalità presso la Casa, al momento dell'uscita dell'Ospite dalla Casa.

Il mancato versamento dell'importo su indicato determinerà la caducazione dell'efficacia della lettera di accettazione della domanda di ospitalità.

La struttura ha la possibilità di **accogliere anziani temporaneamente**, al fine di sollevare per brevi periodi le relative famiglie dell'attività di cura ed 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. La Responsabile della Casa si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in altra camera, ove dovessero insorgere esigenze particolari per condizioni fisiche o altro.

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

L'Ospite è tenuto al pagamento di una retta mensile anticipata, da corrispondere mensilmente entro il 10 di ogni mese, salvo diversa indicazione scritta, il cui ammontare è fissato dalla Responsabile.

L'Ospite prende atto e accetta che la Responsabile ha facoltà di aggiornare periodicamente, in base alle tabelle ISTAT, l'ammontare della retta mensile dovuta. Le predette variazioni verranno portate a conoscenza dell'Ospite e dei suoi familiari, almeno due mesi prima della data dalla quale avranno decorrenza, con lettera consegnata personalmente all'ospite e familiare 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*.

Nel caso in cui l'Ospite abbia deciso di eleggere il proprio domicilio e/o residenza presso la Casa di Riposo "Villa Miramare", ha l'obbligo, al momento di lasciare la stanza, di disdire la domiciliazione e/o la residenza presso il comune.

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

L'Ospite che lascia la stanza è tenuto a non portare via eventuali mobili o accessori di proprietà della Casa. Ha invece il dovere di liberare i locali dai beni personali.

L'Ospite prende atto ed accetta che eventuali mobili o beni personali lasciati nella Casa, qualora non asportati al termine del rapporto di ospitalità con la Casa, saranno considerati privi di valore commerciale e per i detti beni la Responsabile è autorizzata a disporne liberamente a spese dell'Ospite, con prelevamento dal deposito cauzionale.

L'Ospite, in assenza di parenti prossimi, ha la possibilità di inserire nella propria cartella indicazioni relative alle proprie volontà, in caso di grave malattia o morte.

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

La vita nella Casa è organizzata secondo i principi della condivisione, della partecipazione e dell'ordine. È compito della 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 della Casa, essi possono utilizzare:

- ✚ i locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d'uso
- ✚ la Cappella interna
- ✚ accesso alla spiaggia

Gli Ospiti devono avere cura della mobilia e dei suppellettili presenti e lasciare tutto rigorosamente in ordine, sempre nel rispetto delle altre persone presenti.

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

- ✚ L'Ospite non può avanzare liberamente richiesta di cibi e bevande al personale di cucina. Eventuali necessità dovranno essere preventivamente comunicate per iscritto alla Responsabile. L'Ospite è tenuto a comunicare per iscritto alla Responsabile, al momento dell'entrata nella Casa, eventuali intolleranze alimentari.
- ✚ Nel caso in cui l'Ospite dovesse seguire una terapia farmacologia prescritta dal proprio medico curante, la Responsabile della Struttura deve essere tempestivamente informata. L'anziano ospite può assumere i farmaci con il supporto e sotto il controllo dell'infermiera della Struttura, solo se espressamente richiesto dall'Ospite stesso e/o dal familiare.
- ✚ L'Ospite deve comportarsi in modo che la sua condotta non arrechi disturbo o, comunque, non offenda gli altri e 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. I parenti e gli amici debbono mantenere lo stesso comportamento.
- ✚ L'Ospite deve curare al massimo l'igiene personale, la pulizia, la proprietà intera della persona.
- ✚ L'Ospite deve curare l'ordine della propria stanza, non stendere indumenti alle finestre, balconi o sui termosifoni.
- ✚ L'ospite può arredare le pareti della propria camera con fotografie e oggetti personali
- ✚ E' vietato tenere oggetti sui davanzali delle finestre.
- ✚ E' vietato gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre
- ✚ E' vietato gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possono otturare o nuocere al buono stato degli 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 all'Amministrazione.
- ✚ È vietato l'uso di apparecchi elettrici, fatta eccezione per quelli in dotazione nella stanza. È peraltro consentito all'Ospite, sotto la propria esclusiva responsabilità, l'uso di ventilatori, asciugacapelli e ogni altro apparecchio di piccole dimensioni, previa autorizzazione della Responsabile della Casa.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ L'Ospite deve rispettare il riposo diurno e notturno degli altri residenti
- ✚ L'Ospite può usufruire degli spazi comuni lasciando agli altri lo stesso diritto e lasciare la propria stanza in ordine

- ✚ L’Ospite è tenuto ad osservare gli orari stabiliti dalla Responsabile Coordinatrice della Casa
- ✚ All’interno della Casa e nelle singole stanze è assolutamente vietato fumare
- ✚ È espressamente vietata la permanenza di animali domestici all’interno della Casa
- ✚ L’Ospite deve consentire, al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dalla Responsabile della Casa, l’ingresso nella propria stanza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni e altri interventi
- ✚ L’Ospite non può ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia. Eccezioni potranno essere autorizzate solo dalla Responsabile della casa.
- ✚ L’Ospite può, sotto la propria responsabilità e dei propri familiari, uscire e rientrare liberamente dalla Casa, dalle ore 8:00 alle ore 21:00, previa comunicazione alla Direzione e rientro nell’ora dei pasti (ore 12:00 e ore 19:00).
- ✚ L’Ospite può, sotto la sua responsabilità e dei propri familiari, uscire in compagnia di persone di sua conoscenza, anche in orari diversi dal Regolamento, previa comunicazione alla Responsabile della casa.
- ✚ L’Ospite può, sotto la propria responsabilità e dei propri familiari, accedere alla spiaggia attigua alla Casa, solo se accompagnato da una persona di propria fiducia e previa comunicazione alla Direzione
- ✚ L’Ospite che desideri assentarsi per qualche giorno, dovrà darne comunicazione scritta alla Responsabile della Casa, precisando il periodo di assenza.
- ✚ L’ospite, al momento dell’uscita, deve comunicare alla Direzione 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) di firmare una dichiarazione scritta dove dichiarino esplicitamente di voler fruire di tale possibilità, esonerando la Congregazione e la Casa da qualsiasi responsabilità. Particolari esigenze vanno obbligatoriamente comunicate e concordate con la Responsabile.

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

Gli Ospiti possono raccogliersi 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 alla Responsabile.

Tale rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti anziani e dei loro familiari all’organizzazione della vita comunitaria, fornisce alla Responsabile suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi e per i rapporti con i servizi socio sanitari territoriali ed il volontariato.

Sarà premura della Responsabile, a seguito di motivata richiesta, rendere disponibili degli spazi idonei a questo tipo di attività.

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

La Casa di Riposo “Villa Miramare” 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 la Parrocchia di quartiere, scuole o con associazioni di volontariato.

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. Anche l’elaborazione di progetti con le scuole favoriscono scambi di esperienze continue: es. laboratori in cui i nonni insegnano agli studenti o realizzano qualcosa insieme, oppure incontri per spiegare le loro esperienze, spettacoli, dibattiti, mostre, ecc...

Il volontariato permette quindi un’integrazione di competenze, in uno stile di promozione dei valori della solidarietà e della dignità della persona. *Villa Miramare* promuove la presenza di volontari, persone singole o gruppi 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 *Villa Miramare* sono garantiti dalle *Suore Ospedaliere*, principalmente attraverso personale religioso.

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 dalla Responsabile della Casa visionando la bacheca.

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

Per la gestione delle emergenze, la struttura è dotata di campanelli di allarme in ciascuna stanza e servizio igienico, collegati alla Reception e al piano 1S in prossimità della Cappella. Inoltre, su ogni piano di entrambe le palazzine sono affissi dei display che segnalano i numeri di stanza.

In caso di emergenza clinica la Responsabile comunica tempestivamente ai parenti lo stato di bisogno e, se le condizioni di salute lo richiedono, provvede personalmente a chiamare l’intervento del Pronto Soccorso 118.

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 Responsabile.

Nel caso in cui l’Ospite intenda assentarsi per un periodo superiore a 3 giorni, deve preavvertire per iscritto la Responsabile della Casa (come già descritto all’Art. 10 del presente Regolamento Interno). Egli rimane comunque tenuto al pagamento della retta e di ogni altro onere dovuto entro questi limiti:

- ✚ per i primi 15 giorni di assenza retta completa
- ✚ per periodi di assenza prolungati, superiori a 15 giorni ed inferiori a 30 giorni, l’ospite sarà tenuto al pagamento della retta in misura pari al 75%

Nel momento in cui l’Ospite non provvederà ai pagamenti dovuti, perderà il diritto alla conservazione del posto. L’ospite conserva il posto per un periodo pari a 3 mesi. Decorso tale termine, è facoltà della Responsabile della Casa

dimettere l'Ospite, secondo le modalità previste nel successivo art. 17.

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

La permanenza nella Casa, purché permangano 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 con recesso unilaterale da parte della Responsabile.

Nel primo caso l'Ospite è tenuto a dare preavviso per iscritto alla Responsabile della Casa almeno 15 giorni prima della fine del mese compilando il modulo apposito, disponibile presso l'Amministrazione. 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 alla Responsabile, sarà irrevocabile ed alla scadenza dei 15 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 dell'autosufficienza psico-fisica dell'Ospite, 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 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 in Struttura ed esibito durante i normali controlli ispettivi.

La 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 rispetto alla data di scadenza, come determinata ai sensi dell'articolo 1574 n. 2 del codice civile, nei seguenti casi:

- ✚ per comportamento pregiudizievole al buon andamento e all'ordinato funzionamento della Casa, ovvero per ripetuta inosservanza di norme del presente Regolamento;
- ✚ per 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
- ✚ per 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 3 rette consecutive;
- ✚ per ogni altro motivo a discrezione della Responsabile

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

Decorso il periodo comunicato con la lettera di recesso per la cessazione dell'ospitalità, l'Ospite sarà tenuto, a titolo di penale, a corrispondere alla Casa, l'intero importo della retta prevista per la sua tipologia di alloggio, anche un importo pari a 1/15 della retta mensile, come fissata dalla Responsabile per il relativo periodo, salvo il maggior danno e, l'importo giornaliero per ogni giorno di ritardo.

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

L'Ospite esonera e manleva espressamente la Casa e la Responsabile 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 alla Responsabile.

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

L'Ospite assume la custodia della stanza e di ogni bene ivi portato. L'Ospite è esclusivo responsabile di ogni mobile e/o bene personale anche di valore portato nella Casa ed a tal fine esonera e manleva espressamente la Responsabile della Casa 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 "Villa Miramare".

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

Per ogni controversia relativa al rapporto con la Casa è competente il foro di Velletri 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: Responsabile Coordinatrice della Casa di Riposo "Villa Miramare"

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. 29 pagine numerate da 1 a 29.

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 ed ai familiari della Casa di Riposo "Villa Miramare" e "non controllata" a tutti coloro che ne facciano richiesta al fine di conoscere la Struttura. Sarà cura della 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 rinnovata automaticamente.

**Casa di Riposo "Villa Miramare"**

**Via A. Gramsci, 71 – 00048 Nettuno (RM)**

**Tel 06/988.07.90 – 06/988.17.15 - Fax 06/988.26.50**

**Sito web: <http://www.nettuno.ospedaliere.it>**

**E-mail: [direzione.vm@ospedaliere.it](mailto:direzione.vm@ospedaliere.it)**