

# *Carta dei Servizi*

CASA DI RIPOSO

# RESIDENZA MARIA MARCELLA



**Congregazione delle Suore Ospedaliere della Misericordia**





# **CARTA DEI SERVIZI**

(LEGGE 31 MAGGIO 1995, N°125)  
**DELLA**

**CASA DI RIPOSO**

# **RESIDENZA MARIA MARCELLA**

(CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015)

VIA DELLA VIGNACCIA 197 –ROMA



CERTIFICATO N. **9122.CRMM**  
CERTIFICATE N.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**CONGREGAZIONE SUORE OSPEDALIERE DELLA MISERICORDIA**

VIA DELLA VIGNACCIA 197 - 00163 ROMA (RM) Italy

UNITA' OPERATIVE/OPERATIVE UNITS

CASA DI RIPOSO "RESIDENZA MARIA MARCELLA" VIA DELLA VIGNACCIA 197 - 00163 ROMA (RM) Italy

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2015**

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Erogazione di servizi di accoglienza a carattere socio-assistenziale per persone  
anziane autosufficienti o con limitata autonomia presso casa di riposo  
*Provision of social welfare reception services for self-sufficient elderly people  
or with limited autonomy at nursing home*

Ulteriori informazioni riguardanti l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2015 possono essere ottenute consultando l'organizzazione  
*Further clarifications regarding the applicability of ISO 9001:2015 requirements may be obtained by consulting the organization*

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL  
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
*THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE  
REQUIREMENTS OF THE RULES FOR CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS*

DATE:	PRIMA CERTIFICAZIONE FIRST CERTIFICATION	EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	SCADENZA EXPIRY
	29/09/2006	01/07/2024	24/09/2027



IMQ S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO ITALY  
Management Systems Division - Flavio Ornaghi



IAF: 38

MS N° 0005MS

Membro degli Accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual  
Recognition Agreements

La validità del certificato è subordinata a sorveglianza annuale e riesame  
completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale  
*The validity of the certificate is submitted to annual audit and a  
reassessment of the entire Management System within three years*



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione per Sistemi di Gestione. CISQ  
is the Italian Federation of Management System  
Certification Bodies.





*Gentile ospite*

*Abbiamo il piacere di presentare la Carta dei Servizi della nostra Residenza Maria Marcella, casa di riposo per persone anziane autosufficienti, allo scopo di far conoscere le attività e i servizi che si offrono, nonché le modalità per accedervi.*

*La Carta è destinata agli ospiti e ai loro congiunti per informarli dell'impegno assunto per assicurare professionalità, competenza, amore e dedizione nella complessa gestione della ospitalità delle persone che si rivolgono a questa Residenza.*

*La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli ospiti stessi e quindi ha anche la funzione di consentire la verifica -da parte dell'ospite- del livello dei servizi erogati.*

*Ci auguriamo che le informazioni riportate possano essere utili. Il personale è -comunque- a disposizione per eventuali informazioni o chiarimenti. Non si esiti perciò, a interpellarlo, in caso di bisogno.*

*Siamo convinti che possiamo migliorare la qualità del servizio offerto grazie anche alla partecipazione ed alla collaborazione di coloro che, leggendo questo documento, vorranno segnalarci ogni difficoltà, sia oggettiva che solo percepita.*

*In caso di reclami, si prega volersi rivolgere alla Direzione.*

*Grazie per aver scelto la nostra struttura! Ci impegniamo ad adoperarci in ogni modo perché la permanenza tra noi sia più gradevole possibile.*

**La DIREZIONE**





# CHI SIAMO

## 1. IDENTITÀ o FINALITÀ della STRUTTURA

La Casa di Riposo “Residenza Maria Marcella”, sita in Via della Vignaccia n.197, è un ente filiale della Congregazione delle Suore Ospedaliere della Misericordia, con sede in Roma, Via Latina n. 30. Si tratta di una casa per persone anziane, senza distinzione di razza, sesso e religione, che abbiano compiuto il 50° anno di età, che non svolgano attività lavorativa dipendente o autonoma, che al momento dell’ammissione siano autosufficienti, non affette da malattie contagiose, croniche o psichiche né dipendenti da alcool o droghe. La residenza è stata autorizzata al funzionamento con delibera n° 308 del 5 aprile 1991 della GIUNTA REGIONALE LAZIO.

La gestione della casa di riposo è affidata direttamente alla responsabilità delle religiose che vi abitano, al cui impegno è affidata la programmazione, la gestione e la realizzazione di tutte le attività utili al sostegno e alla promozione integrale della persona che a loro si è affidata.

L’organizzazione è facilitata da un REGOLAMENTO che è consegnato a ogni ospite, all’ingresso nella Residenza Maria Marcella.

Nella piena attuazione dell’indirizzo impresso dalla Congregazione, il personale religioso e laico della Residenza si prende cura dell’ospite anziano, dei suoi bisogni e dei suoi desideri: con interventi integrati tesi alla valorizzazione degli ospiti, a promuovere uno stato stabile di benessere psico-fisico, proponendo un monitoraggio costante teso la cura specifica dell’alimentazione, della mobilità, dell’igiene intesa nel senso più ampio del termine.

La Residenza Maria Marcella è attualmente in grado di ospitare un numero massimo totale di 172 persone.

L’attività della Residenza si rivolge a persone anziane autosufficienti. Tuttavia, quegli ospiti che, in seguito ad una lunga permanenza nella casa di riposo, dovessero contrarre malattie parzialmente invalidanti continueranno a essere ospitati con cura, fino a che i requisiti peculiari della nostra struttura lo consentiranno, e -se occorre- anche fino al momento doloroso dell’ultimo cammino.



## **2. SUORE OSPEDALIERE DELLA MISERICORDIA - cenni storici**

Le Suore Ospedaliere della Misericordia, la cui storia inizia nel cuore di Roma, hanno antica tradizione. Già nel Maggio del 1821, per interessamento della principessa Teresa Orsini Doria Pamphili Landi e secondo il volere del Papa Pio VII, un primo nucleo di Sorelle fu introdotto nell'ospedale del SS. Salvatore (attuale ospedale S. Giovanni) per la direzione del servizio ospedaliero e per prestare, loro stesse, servizio alle inferme.

Successivamente il 3 gennaio 1826, il Papa Leone XII emanava un Motu Proprio con il quale decretava e ordinava che questo primo nucleo di sorelle fosse eretto a comunità di Oblate Ospedaliere e che la loro missione non fosse circoscritta al solo ospedale San Giovanni ma fosse ampliata col dedicarsi anche agli altri ospedali di Roma per estendersi in altre città dello Stato Pontificio: tanto che -nel giro di pochi anni- anche gli altri ospedale di Roma, San Gallicano nel 1826 e il San Giacomo nel 1834, accolsero le dame di carità di Teresa Orsini, che più tardi presero il nome di Suore Ospedaliere della Misericordia.

Nel 1831 il Papa Gregorio XVI effettuò la visita apostolica all'Istituto delle Ospedaliere e dichiarò il suo paterno affetto per un Istituto "sì utile e sì necessario".

Il riconoscimento della personalità giuridica della Congregazione è avvenuto con decreto del C.P.S. il 3.10.1846, ma l'Istituto era già stato approvato di Diritto Pontificio sin dal 1831.

La Congregazione, da quel momento, continuò ed ampliò la sua missione ed attività in favore dei malati che ad esse furono affidati.

Nel 1837 una funesta epidemia di colera sconvolse molte regioni d'Europa e raggiunse anche Roma. Nel triste frangente le Ospedaliere raddoppiavano i sacrifici di generosità, giorno e notte, tanto che, al termine del flagello, sei di esse caddero vittime di carità e altruismo.

L'Istituto, operato il rinnovamento voluto dalla Chiesa, ha sempre più assunto lo spirito missionario e la sua opera di misericordia è svolta verso i poveri e gli infermi negli ospedali di vario tipo e nelle missioni, fra gente di differenti razze, culture, lingue e religioni: USA (1966) India (1978) Madagascar (1983) Filippine (1985) Svizzera (1990) Nigeria (1997) Cile (1997) Argentina (1999) Polonia (2007) Camerun (2013) Timor Est (2013) Vietnam (2017) e Ruanda (2019).

Nel loro lungo cammino le Suore Ospedaliere della Misericordia, nel contempo, non hanno mai smesso di compiere in Italia, nel campo dell'assistenza



ospedaliera, un gran bene avvolto nella discrezione e dell'umiltà delle consorelle.

La Congregazione delle Suore Ospedaliere della Misericordia, per rispondere alla crescente fabbisogno della realtà in evoluzione, tramite la Madre Generale del tempo, Madre Marcella Cavallari, assunse la decisione di costruire una casa di riposo per anziani inaugurando, oltre un quarto di secolo addietro, la Residenza Maria Marcella; successivamente è stata aperta una seconda casa di riposo, in località marina, a Santa Marinella e, per fare fronte alle modificate necessità della propria utenza, nel 2019 –infine- è stata inaugurata in Roma (zona metro Giulio Agricola) una RSA di livello III, con ampio panorama sul parco degli Acquadotti e dotata delle migliori e più moderne attrezzature: la Residenza Raffaella.

### **3. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI**

La struttura si pone di perseguire la qualità dei servizi offerti, in base ad una gestione fondata sull'approccio "per processi" ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate

La Residenza Maria Marcella si pone i seguenti principi guida:

1. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
2. Assicurare buona pratica e comportamento coerente;
3. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
4. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
5. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
6. Operare nel rispetto delle esigenze degli Ospiti e misurarne il livello di soddisfazione tramite le informazioni di ritorno;
7. Garantire il segreto professionale;
8. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
9. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano (con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal migliora-







mento della qualità delle relazioni con i cittadini) ci si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici”):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alle libere scelte.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità delle prestazioni.

Il personale della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, lettera iniziale del cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995, in armonia con le norme vigenti, anche successivamente introdotte.

#### **4. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

Residenza Maria Marcella si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, semplificato, di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli “misurabili” attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le attività di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite





dell'Utente. Ispezioni periodiche interne all'Organizzazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate.

I nostri capisaldi sono:

- *l'attenzione alle esigenze dell'Ospite e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la proposizione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua all'utenza);
- *l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici* (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).
- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione*, verso l'identificazione di apparecchiature moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell'organizzazione* e votata al miglioramento delle performance aziendali.
- *la scelta di fornitori* che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

## **5. TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto dell'art. 13 del succitato decreto la Direzione ha provveduto, a rendere visibile nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di idonee chiusure.





## 7. STRUTTURA

L'edificio in cui è realizzata la residenza è di concezione moderna, dotato di ogni confort, immerso nel verde, così da garantire agli ospiti un soggiorno tranquillo, comodo e signorile.

Complessivamente l'area a servizio della costruzione è di circa 32.000 mq.; al complesso si accede da Via della

Vignaccia ai n.n. civici: 195 e 197; una strada asfaltata, interna alla proprietà, conduce dal cancello in Via della Vignaccia 197 fino all'ingresso principale della Residenza. Il rimanente terreno è sistemato a giardino con alberi di vario fusto. Sono stati realizzati, oltre ad ampi parcheggi, "anelli" pedonali pavimen-

tati che consentono agli ospiti di fare lunghe passeggiate rimanendo sempre all'interno del parco recintato.

La struttura della Casa di riposo è costituita da quattro edifici, tra loro ben collegati mediante ampi corridoi, utili soprattutto d'inverno per passeggiate al coperto.

Sette ascensori collegano i quattro piani.





## ORARI

Il personale religioso o laico di *RECEPTION* opera tutti i giorni dalle ore 7,00 alle 21,00. Accoglie i visitatori. Svolge un ruolo informativo e fornisce indicazioni di massima alle persone che vi si rivolgono per un primo contatto. Risponde al telefono, riceve e smista le telefonate esterne sia verso i vari servizi sia verso gli ospiti.



Utile è conoscere ed esaminare più approfonditamente le motivazioni ed i reali bisogni delle persone che si rivolgono alla Residenza, perciò, si preferisce fissare un appuntamento direttamente con i familiari o con gli stessi anziani affinché possano essere esaminate le varie problematiche individuali dei richiedenti.

- Il centralino risponde ai numeri 06/66419012-18 tutti i giorni dalle 07,00 alle 21,00..
- Visite dei parenti ore 08,00/ 19,00.
- Pasti: Colazione, Pranzo, Merenda, Cena
- Servizio religioso alle 16,30 S. Rosario e S. Messa ogni giorno.
- Alle 10,00 Santa Messa, giorni festivi.
- Incontro con la DIREZIONE: per appuntamento.
- **Medico per consulenza:** per appuntamento:
  - Ore 16,00 lunedì medico di base personale
  - Ore 10,00 martedì medico della struttura
  - Ore 08,30 mercoledì medico di base personale
  - Ore 11,00 giovedì medico di base personale
  - Ore 10,00 venerdì medico della struttura(Salvo future modifiche al momento non determinabili).



## **8. MODALITÀ D'AMMISSIONE**

Non ci sono limiti di appartenenza territoriale all'ammissione degli ospiti nella Residenza. Al momento dell'ingresso, si richiede la compilazione di una domanda di ammissione, con la presa visione e sottoscrizione delle norme riportate nel regolamento della Casa di riposo. (Vedere Regolamento art. N° 2) Tale domanda deve essere corredata del certificato medico attestante l'autosufficienza fisica, l'esenzione di malattie contagiose, croniche o psichiche e di adattabilità alla vita comune nonché dichiarazione di eventuali allergie.

Si richiede altresì una dichiarazione, con firma autenticata, rilasciata da persona, parente od altri, che garantisca:

- la solvibilità del richiedente l'ospitalità per il pagamento della retta mensile e delle spese mediche e voluttuarie;
- l'impegno, in caso d'insolvenza, ad onorare le obbligazioni del garantito;
- l'intervento, su richiesta del medico della Casa di Riposo, per trasferire immediatamente l'ospite ad altra Struttura ove possa essere completamente e correttamente assistito ove le mutate condizioni di salute lo richiedano.

È prevista la visita della struttura da parte dei nuovi ospiti e dei loro familiari, che saranno accompagnati da suore incaricate dalla Direzione.

All'atto dell'accettazione, l'ospite è invitato a consegnare i documenti di rito (esemplificativamente: documento di riconoscimento, codice fiscale, esami clinici di routine e specialistici aggiornati che restano a sua disposizione presso l'ufficio di Direzione).

## **SERVIZI OFFERTI**

L'attenzione nei confronti degli ospiti è rivolta a centralizzare l'intervento a favore della persona nella sua globalità, condividendo con essa l'interesse per il proprio benessere. Ciò significa rendere protagonisti il più possibile gli ospiti, consapevolmente partecipi della loro quotidianità e soggetti attivi.


Gli obiettivi di tale intervento riguardano le attività della vita quotidiana e delle relazioni sociali, quella della dimensione spirituale riassunte nelle seguenti note sui servizi offerti agli ospiti:

- **Servizio medico.** Il controllo sanitario della Residenza è affidato ad un medico di fiducia. Gli ospiti possono chiedere le prestazioni della ASL di competenza o, a loro carico, del proprio medico, del sanitario della Residenza o di medici specialistici; trattandosi di una casa gestita da Suore Ospedaliere, è

assicurata un'assistenza di pronto intervento infermieristico in caso di piccoli incidenti domestici e conseguenti necessità di medicazioni.

- **Servizio di assistenza generica** assicurato 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.
- **Servizio di animazione e socializzazione** con attività occupazionali ricreative, rivolte a tutti gli ospiti, organizzate -per lo più- dalle Suore della Residenza.
- **Servizio di assistenza religiosa** affidata alle suore della casa e al sacerdote, il quale oltre alla celebrazione giornaliera dell'Eucarestia si rende disponibile, sia per le confessioni sia per colloqui individuali. Il credo di ognuno è - naturalmente - rispettato.
- **Servizio di Incontro-Ascolto** condotto da personale qualificato.
- **Servizio amministrativo** gestito dalla Direzione della Residenza.
- **Servizi generali:** cucina, lavanderia, guardaroba biblioteca e proiezione di films ecc..



- 
- Servizio parrucchiera, pedicure e manicure nonché di barbiere su richiesta.
  - Servizio di ginnastica motoria dolce.
  - Servizio di Giardinaggio.


## **DIRITTI e DOVERI degli OSPITI**

### **DIRITTI dell'ospite (dall'art.28 del REGOLAMENTO RMM)**

Ogni ospite residente ha il diritto di:

- Essere trattato con cortesia, con rispetto, comprensione e protetto da ogni possibile abuso fisico o mentale;
- Mantenere la propria intimità durante la permanenza in Struttura;
- Essere informato di ogni aspetto che lo riguardi con un'informazione chiara, corretta, completa e paziente;
- Partecipare ad ogni decisione che lo riguarda e di avere la possibilità di poter fruire del parere di un proprio medico indipendente che si esprima su ogni decisione circa ammissione, congedo o trasferimento a Residenza Sanitaria o casa di cura;
- Esigere la riservatezza delle informazioni e dei suoi dati sensibili;
- Designare una persona precedentemente informata, che in caso di necessità, possa ricevere notizie su eventuali trasferimenti o ricoveri d'urgenza;
- Avere certezza che, in caso di emergenze sanitarie, venga tempestivamente chiamato il Servizio Sanitario pubblico.
- Alla tutela dalla propria e altrui incolumità.





## **DOVERI degli ospiti (dall'art.29 del REGOLAMENTO RMM)**

Gli ospiti residenti sono tenuti a:

- • Usare un comportamento corretto e dignitoso;
- Osservare le normali regole d'igiene, curare la pulizia personale, degli ambienti e delle cose utilizzate;
- Fare un buon uso di tutto ciò che la Residenza mette a disposizione evitando qualsiasi danno (che -all'occorrenza- sarà addebitato);
- Osservare gli orari e le disposizioni della Direzione;
- Comunicare, in caso di assenza, il nuovo recapito e numero telefonico;
- Astenersi dal chiedere al personale di servizio cose od azioni che può concedere ed evitare di dare mance e gratificazioni;
- Rivolgersi esclusivamente alla Direzione per le richieste particolari e per le eventuali lagnanze;
- Chiudere la porta, senza inserire la chiave nella toppa della serratura, quando si è nella propria stanza in modo da consentire i necessari interventi, in caso di necessità, dall'esterno; nel caso si volesse il ricambio dell'aria, è sufficiente tenere la porta socchiusa utilizzando la catenella.
- Documentare la stipulazione di una idonea polizza per i danni che possano essere involontariamente causati alla Residenza, alle suppellettili, o a terzi.


## **RETTA**

La retta è versata mensilmente e riguarda la sistemazione, in camera singola, doppia o suite, con servizi in camera, a richiesta ed in base alle disponibilità. La retta sarà aggiornata di anno in anno in base alla variazione accertata dall'ISTAT nell'anno precedente, se di segno positivo.

La retta comprende tutti i servizi precedentemente elencati nonché la fruizione di tutti gli ambienti comuni ricreativi quali: biblioteca, sala lettura e scrittura, soggiorno, bar, sala giochi, sala televisione, verande di piano, sia coperte sia scoperte, deposito valige, giardini e spazio all'aperto.

Non comprende le spese relative ai seguenti servizi:

- Dieta personalizzata e per patologie;
- Visite mediche specialistiche;
- Acquisto e fornitura di medicinali (solo se Prescritti con ricetta medica);
- Riscaldamento;
- Consumo dei pasti in camera senza averne titolo

- 
- Uso di cassette di sicurezza;
  - Barbiere, parrucchiere, pedicure e manicure;
  - Lavaggio e stiratura di biancheria personale ed indumenti vari;
  - Telefonate urbane, interurbane, internazionali od intercontinentali;
  - Uso del garage (in armonia con la normativa vigente).
  - Integrazione del riscaldamento o del raffrescamento degli ambienti occupati.

## **9. GIORNATA TIPO e orari**

7:00/8:00 Cura e Igiene personale (Bagni programmati)

7:15/8:30 Colazione

9:00/12:00 Visita medica  
Animazione  
Terapia occupazionale assistita  
Passeggiata nel parco o uscita libera  
Ginnastica motoria (Lunedì, Mercoledì e Venerdì)

12:15/13:15 Pranzo

14:00/15:30 Riposo

15:30 Merenda

16:25/17:30 Attività religiosa: S. Rosario e S. Messa  
(Festività 09.30 S. Rosario 10.00 S. Messa)

17:30/18:45 Socializzazione (incontri amichevoli, giochi di carte)

19:00/20:00 Cena

La Residenza è sempre aperta e gli ospiti residenti possono entrare ed uscire liberamente dalla stessa, ma prima di uscire sono tenuti ad avvertire la reception e a rispettare gli orari di apertura mattutina (ore 8:00) e di chiusura serale (ore 21:00). Per il rispetto della privacy e dei ritmi della Residenza gli ospiti potranno ricevere parenti ed amici tutti i giorni dalle ore 8:30 alle ore 19:00 ospitandoli nella *hall* soggiorno.

## 10. VITTO

Il settore della preparazione e distribuzione del vitto è regolato dalle norme dell'HACCP (HAZARD-ANALYSIS-CRITICAL-CONTROL-POINT) com'è previsto dalle norme vigenti sull'igiene degli alimenti. La consulenza di una dietista esterna in collaborazione della suora responsabile predispone, controlla ed approva i menù.

Il menù segue una dieta bilanciata sulle 4 settimane. La somministrazione del vitto è distribuita su tre pasti principali su vari menù, qualitativamente e quantitativamente idonei a fornire varietà, l'apporto calorico ed i principi nutritivi necessari agli ospiti.

La somministrazione del vitto, sarà servita nella sala da pranzo alle ore stabilite dal Regolamento. Sarà tenuto conto delle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti saranno serviti in camera solo in caso d'indisposizione fisica e ciò in via transitoria e limitatamente nel tempo.

Gli orari per la consumazione dei pasti sono i seguenti:

- al mattino dalle ore 7:15 alle ore 8:30;
- a pranzo dalle ore 12:15 alle ore 13:15;
- a cena dalle ore 19:00 alle ore 20:00.





## **VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**

Residenza Maria Marcella verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente all'ingresso e a consegnarlo dopo la compilazione agli addetti alla reception. Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

## **MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE**

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate a giorni alterni dall'addetto alle pulizie. Inoltre viene effettuata, ad ogni cambio di ospite, una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con la persona.

## **MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE**

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate a giorni alterni dall'addetto alle pulizie. Inoltre viene effettuata, ad ogni cambio di ospite, una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con la persona.

## **NUMERI UTILI**

Le organizzazioni di volontariato, qualora abbiano bisogno dei servizi della nostra struttura per i loro assistiti si possono rivolgere al bisogno direttamente al Direttore Generale.

In caso di necessità valutata di volta in volta dal Direttore Generale viene assicurato l'intervento dei servizi sociali.

## **NUMERI DI TELEFONO**

Emergenza sanitaria: Tel. 118

Polizia di Stato: Tel. 113

Carabinieri: Tel. 112

Vigili del fuoco: Tel. 115

Centro Antiveleni: Policlinico Umberto I di Roma 06 499 71 (centralino)

Policlinico Gemelli 06 30151 (centralino)



Servizio informazioni disabilità: Numero verde 800 810 810 da fisso oppure 06.45539607

## **Comune di Roma**

URP Comune di Roma: chiamaroma 060606

Polizia Municipale – Comune di Roma: Tel. 06.67691

## **STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI**

La struttura si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle “Non Conformità” e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.



## TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti (semestralmente)	≥ al 50 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ

## ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile	Disponibile in accettazione	Disponibile in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile	Nella bacheca dell'accettazione	Nella bacheca dell'accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Cartellino di riconoscimento

## COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

## GESTIONE RISORSE UMANE

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione



## CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione

## EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore misurato e caratteristica del servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° richiamati
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC



## INDICE

Identità o finalità della struttura . . . . .	4
Suore Ospedaliere della Misericordia . . . . .	5
Missione e principi ispiratori . . . . .	6
Gestione aziendale per la qualità . . . . .	7
Dove siamo . . . . .	9
Struttura . . . . .	10
Modalità di Ammissione . . . . .	12
Giornata tipo . . . . .	16
Vitto . . . . .	17



*La gestione della casa di riposo  
è affidata direttamente alla responsabilità  
delle religiose che vi abitano*







CONGREGAZIONE delle Suore Ospedaliere della Misericordia  
Residenza Maria Marcella  
Via della Vignaccia, 197 – 00163 ROMA  
Tel. 06 66419012-18 Fax 06 66419019  
e-mail: [rmm@consom.it](mailto:rmm@consom.it)  
[resma@libero.it](mailto:resma@libero.it)  
Internet: [www.residenzamaramarcella.it](http://www.residenzamaramarcella.it)  
[www.consom.it](http://www.consom.it)