



OPERA DIOCESANA EMMA MURATORI

CARTA DEI SERVIZI

1) FINALITÀ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L'Opera Diocesana di Suffragio “Emma Muratori” è sorta nel 1961 per donazione di Maria Salvatori Facchini, figlia della signora Emma Muratori.

Questa signora dall'animo sensibile e generoso, aveva in mente di fare un'opera benefica da affidare alla Diocesi. Nella stessa mattinata in cui stava per andare dal Vescovo per comunicargli il suo desiderio, s'imbatté lungo la strada in una vecchietta con la sporta al braccio che a mezza voce proclamava il suo disagio. Si accostò alla vecchietta con l'intento di aiutarla e le chiese cosa era successo. La vecchietta si fermò, alzò lo sguardo e disse: “E' morto il Parroco che servivo e adesso non so dove andare”.

Alla Signora Salvatori si aprirono il cuore e la mente. Poco dopo era davanti al Vescovo per dirgli: “Dono la casa di via Gombruti e la ristrutturero perché possa accogliere le donne che, alla morte dei Sacerdoti che hanno servito, non sanno dove andare”.

Il 24 Giugno 1960 l'arcivescovo di Bologna, il Cardinale Giacomo Lercaro approvava, con Decreto, l'istituzione e lo statuto dell'Opera Diocesana.

Il Decreto, mentre descrive la necessità della presenza in Diocesi dell'Opera stessa, ne rileva l'alta finalità e l'evangelica testimonianza. Riascoltiamo le parole dell'Arcivescovo: “Ci è noto come a fianco di sacerdoti, quasi a dividerne le ansie pastorali, vivono e lavorano pie donne che, al mancare dei medesimi sacerdoti, vengono a trovarsi in condizione di particolare disagio, non tanto dal punto di vista economico, quanto soprattutto sotto l'aspetto religioso e morale...Siamo venuti nella determinazione di erigere un'Opera Diocesana che si propone appunto l'assistenza morale e religiosa delle pie donne che abbiano dedicato la vita al sacerdote, memori di quanto dice il Signore che chi aiuta l'Apostolo avrà la mercede dell'Apostolo (cf. Mt 10,40-42)”. Siamo grati pertanto alla Divina Provvidenza che ha ispirato la gentile signora Maria Salvatori ved. Facchini, di suffragare l'anima della sua amata mamma Emma Muratori con la donazione di una casa...”

La casa dell'Opera Diocesana “Emma Muratori” venne inaugurata dal Cardinale Lercaro il 27 Dicembre 1964; la vecchietta incontrata provvidenzialmente per strada dalla signora Maria Salvatori fu la prima ospite. Primo Presidente e artefice dell'Opera, insieme alla Benefattrice, fu Mons. Vincenzo Galletti, coadiuvato da un Consiglio di



Amministrazione composta dal Presidente (un Sacerdote), altri due Sacerdoti consiglieri e due Avvocati Consiglieri. La Direzione e l'assistenza dell'allora casa famiglia venne affidata ad alcune consacrate della Congregazione padovana delle Ancelle del Signore, fino al 2004.

L'Opera Diocesana è un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto che ha per fine l'assistenza fisica, morale e religiosa di donne anziane, sia familiari del clero, o consacrate e donne cristiane, secondo la volontà della benefattrice Maria Salvatori.

La Casa di Riposo Emma Muratori è una struttura di tipo alberghiero che accoglie per brevi o lunghi periodi donne autosufficienti, che desiderano continuare la loro vita in un clima di preghiera e di convivenza serena, mantenendo quel tono di vita spirituale che sia di nutrimento e di conforto per l'anima.

2) SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE

- 2.1. La Casa di Riposo offre sistemazione in camere singole con bagno e aria condizionata.
- 2.2. Vitto personalizzato e nel rispetto di esigenze dietetiche, servito in sala da pranzo.
- 2.3. La casa offre un servizio interno di lavanderia, stireria e sartoria per la biancheria personale (purchè contrassegnata). Altrimenti i familiari possono provvedere direttamente. La biancheria della casa viene fornita regolarmente da una lavanderia esterna.
- 2.4. Servizio di pulizia locali.
- 2.5. Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e presidi sanitari prescritti dai medici.
- 2.6. Attività di mobilitazione svolta dal personale della struttura.
- 2.7. Assistenza medica mediante il medico di base della Casa di Riposo che regolarmente (frequenza quindicinale) visita le ospiti e si rende disponibile per visite straordinarie presso la struttura.
- 2.8. Una infermiera professionale regolarmente assunta è presente settimanalmente e in base alle esigenze sanitarie dell'ospite.
- 2.9. Servizio assistenziale all'ospite sia diurno che notturno. Servizio proprio degli operatori in base alle esigenze assistenziali dell'ospite.
- 2.10. Attività motorie fornite dal personale della casa e, in casi particolari, da una terapeuta professionale.
- 2.11. Assistenza religiosa cattolica, che garantisce un clima di preghiera e di convivenza serena, offrendo all'ospite nutrimento e conforto spirituale.
- 2.12. Attività ricreativo-culturali, organizzate anche tramite la collaborazione di personale volontario e animatrici professionali.
- 2.13. La Casa di Riposo ritiene indispensabile la collaborazione dei familiari, dei conoscenti, dei servizi territoriali competenti, per specifiche esigenze dell'ospite: visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, accompagnamento per pratiche amministrative quali il trasferimento di domicilio, la scelta o revoca del medico, la fornitura di presidi da parte dell'AUSL, ecc, al fine di mantenere la solidarietà attiva dell'ambiente familiare e sociale di provenienza.



3) MODALITA' DI ACCESSO, PERMANENZA E DIMISSIONI

- 3.1. L'ammissione nella Casa di Riposo avviene dopo un colloquio preliminare con la Direttrice della casa per conoscere le condizioni fisiche, psicologiche e spirituali dell'ospite, seguito dalla stipula di un mese di prova, al termine del quale entrambe le parti si riservano la decisione finale.
- 3.2. All'atto dell'ingresso l'ospite deve fornire:
- Documento di identità
 - Codice Fiscale
 - Tessera sanitaria
 - Cartelle cliniche
 - Elenco delle terapie e dei farmaci assunti
 - Certificato medico redatto dal medico di famiglia
 - Lettera di presentazione del proprio parroco il quale garantisce circa la vita di fede e di pratica religiosa che l'ospite ha condotto nella sua parrocchia
 - Recapito e numero di telefono dei parenti, in special modo del garante.

Tali documenti servono per la redazione della cartella personale che rimarrà nell'archivio della struttura nel rispetto della Legge 675/ 96 tutela della privacy.

- 3.3. Al momento dell'ingresso l'ospite deve portare la biancheria personale, un abbigliamento consono al decoro della casa e quanto necessario per l'igiene personale (shampoo, bagnoschiuma, sapone, dentifricio, collutorio, Polident, ecc..). Si raccomandano scarpe comode e pantofole antiscivolo.
- 3.3. L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, apparecchi audiovisivi -purché muniti di auricolari - e telefonici, nel rispetto dei diritti delle altre ospiti.
- 3.4. Non è consentito utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo o disdoro.
- 3.5. Alla luce delle finalità spirituali e umane della Casa di Riposo, la giornata è scandita da momenti di preghiera comunitaria, dei quali il principale è la s. Messa del mattino. Tali appuntamenti di lode, contemplazione e intercessione, sono fondamentali per la serenità e la pace interiore di ogni ospite.
- 3.5. Al fine di rispettare il ritmo della vita comunitaria e il riposo delle ospiti, si pregano i parenti ed i conoscenti di attenersi per le visite ai seguenti orari, validi per i giorni feriali e festivi: 9,15 - 11,15 e 15,15 - 17,15 e per le telefonate 9,15 -11,15; 15,15 - 17,15; 19,00 - 20,45.
- 3.6. L'ospite, a sua personale responsabilità, può uscire e rientrare liberamente dalla struttura, dandone comunicazione al personale; se pranza o cena fuori casa, è tenuta a rientrare entro le ore 20,30.
- 3.7. Si raccomanda ai parenti e ai conoscenti che desiderano fornire alle ospiti cibi e bevande extra di concordare con la direzione le modalità più adeguate.
- 3.8. Le indisposizioni di salute di carattere leggero e temporaneo vengono curate nella casa. In caso di malattie gravi o di necessità di terapie specialistiche, l'ospite su richiesta del medico



- curante e con l'intervento dei parenti, dovrà essere trasferita in ospedale o in una struttura provvisoria.
- 3.9. La Direzione può dimettere l'ospite senza obbligo di preavviso, qualora questi tenga una condotta repressibile, turbi la tranquillità o la stessa incolumità delle altre ospiti e del personale.
- 3.10. La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite moroso, riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento, ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile e del garante per il recupero del credito maturato.
- 3.11. All'ospite divenuta non autosufficiente è riservato un ambiente adeguato chiamato *L'ovile del Buon Pastore*, con assistenza tutelare diurna e notturna. Detta assistenza non è prevista per ospiti con disturbi mentali e malattie che richiedono un'assistenza medica continua; nel qual caso si renderà necessario il trasferimento in una struttura più adatta alle condizioni di salute dell'interessata.

4) CONDIZIONI ECONOMICHE

- 4.1. L'importo della retta è aggiornato ogni anno con i dati ISTAT. Nel corso della degenza la retta potrà subire variazioni in ordine al mutamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, adeguate al lavoro supplementare di cura e assistenza fornito dal personale della casa.
- 4.2. Sono escluse dalla retta: ticket, farmaci e presidi non mutuabili, protesi, visite mediche specialistiche non convenzionate, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura (parrucchiere, podologa, ecc.), oneri per allacciamenti, utenze e abbonamenti individuali, ecc.
- 4.3. E' assolutamente vietato lasciare mance al personale. Chi lo vorrà potrà partecipare ad una raccolta di offerte in occasione delle feste natalizie.
- 4.4. La retta decorre dal giorno concordato. La retta verrà pagata la prima settimana del mese, tramite bonifico bancario, specificando il nome dell'ospite e la causale.
- 4.5. Le assenze dovute a ricovero ospedaliero e vacanze non danno diritto ad alcuna riduzione della retta. Quando l'ospite viene trasferita in un'altra struttura non viene rimborsata la retta.
- 4.6. La casa sottoscrive convenzioni con assessorati comunali qualora vi siano le condizioni previste.
- Nella convenzione di soggiorno devono essere indicate le generalità di un garante che è responsabile in solido con l'Ospite del regolare adempimento delle obbligazioni di natura patrimoniale.



5) RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

- 5.1. La responsabilità della conduzione della Casa di Riposo Emma Muratori è del Presidente dell'Opera. La direzione della struttura è affidata alla Comunità Monastica San Serafino di Sarov.
- 5.2. Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica, che sarà poi gestita dalla suora responsabile dell'ambulatorio.
- 5.3. La Casa di Riposo non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'ospite, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc., non comportano alcuna responsabilità della struttura.
Alle ospiti è richiesto di non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro eccedente le normali necessità. La direzione non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati direttamente dalle ospiti nelle proprie stanze: svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del Codice Civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.
- 5.4. Tutte le ospiti e il personale della casa sono coperti assicurativamente dalla polizza RC del gestore.

6) RESPONSABILITA' DELL'OSPITE

- 6.1. La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per comportamenti lesivi dell'ospite- che ne risponderà personalmente- nei confronti di altri ospiti, del personale o visitatori occasionali; danneggiamento alle attrezzature ed impianti della struttura stessa, ecc.

7) RECLAMI E SUGGERIMENTI

- 7.1. L'ospite e/ o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente Regolamento di gestione, e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona umana, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della casa che, dopo aver eseguito le necessarie verifiche, prenderà provvedimento.
- 7.2. La Direzione accoglierà con vivo interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

Le presenti condizioni e norme di convivenza possono essere integrate da eventuali disposizioni o avvisi emanati dalla Direzione nell'intento di migliorare la convivenza delle ospiti e la funzionalità del servizio



CONVENZIONE DI SOGGIORNO

1. La Direzione della Casa di Riposo Emma Muratori si impegna a mettere a disposizione della signora..... un posto letto in una stanza singola, con trattamento di pensione completa, alle condizioni di seguito esposte.
2. Il/i sigg.
.....sottoscrive/ono la presente scrittura contrattuale rendendosi garante/i del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'ospite. La quota mensile di soggiorno comprende vitto e alloggio, l'ordinaria assistenza, le prestazioni, i servizi e tutte le attività ricreative organizzate dalla Casa di Riposo.
Per il lavaggio della biancheria, i familiari possono avvalersi della facoltà di provvedere direttamente. Per le ospiti dell'*Ovile del Buon Pastore* questo servizio è compreso nella retta della casa.
3. La retta attuale, ammonta ad € 2.100,00 mensili, decorre dal giorno concordato e va versata il primo giorno di ogni mese. Il pagamento della prima retta deve essere effettuato prima dell'ingresso dell'ospite: la ricevuta del versamento verrà consegnata insieme ai documenti previamente richiesti.
La retta così corrisposta sarà automaticamente previa comunicazione scritta, aggiornata in relazione l'intervenuta variazione dell'indice ISTAT a decorrere dall'inizio del secondo anno di locazione. La misura dell'aggiornamento sarà quella massima consentita dalla legge.
4. Il contratto si rinnova tacitamente, salvo diversa comunicazione. Sia l'ospite che la Casa di Riposo avrà diritto di recedere dal presente contratto con un preavviso di sette giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento del mancato preavviso sulla base della frazione giornaliera della retta mensile moltiplicata per i giorni di mancato preavviso. Il presente contratto potrà inoltre essere risolto da entrambe le parti conformemente alle condizioni previste dal Regolamento di Gestione. La durata minima di permanenza in struttura è di un (1) mese.
5. In caso di ricovero in ospedale o di assenza, dovutamente comunicata alla Direzione, non verrà effettuata alcuna riduzione della retta.
6. La Direzione si riserva il diritto di aumentare la quota a carico dell'ospite con un preavviso di quindici giorni, sulla base dell'aumento dei costi di esercizio, o nel caso di cambiamento delle condizioni fisiche dell'ospite.
7. La Casa di Riposo non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'ospite, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed



Opera Diocesana “Emma Muratori”

involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc., non comportano alcuna responsabilità della struttura. L'ospite e/o il garante ne risponderà personalmente. E' esclusa la normale usura dovuta ad un uso regolare di quanto messo a disposizione dell'ospite.

8. Le ospiti sono invitate a non trattenere presso di sé oggetti di valori o denaro eccedenti alle normali necessità. La Direzione non si assume alcuna responsabilità per i valori non consegnati.
9. L'ospite, i suoi familiari e/o il garante, che sottoscrive la presente convenzione, prendono atto del Regolamento di Gestione della Casa di Riposo Emma Muratori allegato al presente contratto e parte integrante dello stesso, e dichiarano di accettarne il contenuto. Il garante in caso di inadempimento dell'ospite è obbligato a versare la quota prevista dall'art. 3 della presente convenzione³ e assumendo ogni obbligo previsto dalla carta dei servizi e dalla presente convenzione.

Ai sensi dell'Art. 1341 del Codice Civile, l'Ospite, il familiare e/o il garante accettano espressamente il contenuto dei punti n. 2,3,4,5,6,7,8,9, del presente contratto e del Regolamento di Gestione allegato.

Bologna, lì _____

La Direzione _____

L'Ospite _____

Primo Garante _____

Il Familiare _____

Secondo Garante _____