

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### AURORA HOSPITAL

Via S. Ambrogio, 1 – 00034 Colleferro (RM)

Tel 06 97234043 Fax 06 9781624

e-mail: [colleferro@sereniorizzonti.it](mailto:colleferro@sereniorizzonti.it)

# CARTA DEI SERVIZI

#### INDICE:

CARTA DEI SERVIZI Riferimenti legislativi	2
OGGETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	2
CARTA DEI SERVIZI - Sezione Prima	3
INFORMAZIONI GENERALI	4
CARTA DEI SERVIZI - Sezione seconda	4
ACCOGLIENZA	4
TARIFFA GIORNALIERA	4
RICOVERO	5
INSERIMENTO	6
PRESTAZIONI OFFERTE	6
USCITE E PERMESSI	8
DIMISSIONE	8
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	8
REGOLE DA RISPETTARE	8
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	9
OGGETTIVI DI QUALITÀ	9

## **ALLEGATI:**

- CARTA DEI DIRITTI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER L'OSPITE/FAMILIARE DELL'OSPITE
- MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI
- MODULO PER IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DEI DATI SENSIBILI
- MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI CONSENSO A PROCEDURE DIAGNOSTICHE PARTICOLARI
- MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI CONSENSO A PROCEDURE TERAPEUTICHE PARTICOLARI
- MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI RIFIUTO DI PROCEDURA DIAGNOSTICA O TERAPEUTICA

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI:**

Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273  
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95  
Ministero della Sanità.

## **OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Residenza Sanitaria Assistenziale Aurora Hospital , il cui principale obiettivo è quello di:

- Far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura,
- definire gli obiettivi della RSA, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

## **CARTA DEI SERVIZI - Sezione Prima**

### **Presentazione della RSA**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Aurora Hospital, gestita dalla Sereni Orizzonti 1 Spa, si trova a Colleferro (RM) in via S. Ambrogio, 1 ed è a circa 5 km dall'uscita autostradale della A1, quindi facilmente raggiungibile sia tramite mezzi privati, sia tramite collegamenti pubblici (autobus locali, stazione ferroviaria di Colleferro).

La struttura dispone di 60 posti letto ed eroga prestazioni assistenziali in regime di ricovero convenzionato.

La RSA è strutturata su 4 piani:

al piano terra sono situati gli uffici amministrativi, la palestra per la riabilitazione, le sale delle terapie occupazionali e attività ricreative e lo studio medico;

ai piani 1, 2 e 3 sono situate le degenze e ciascun piano è dotato di:

- Infermeria
- Farmacia
- Bagno assistito
- Sala pranzo, sala TV, sala comune
- Sala comune, soggiorno e refettorio.

Ogni camera, da uno o da due posti letto, dispone di bagno privato; i letti sono attrezzati con pulsante di chiamata ed è predisposto per l'aggiunta di ausili.

La struttura dispone inoltre di un ampio giardino, attrezzato con panchine e luci. Il giardino è accessibile a tutti gli ospiti; le persone che non sono in grado di deambulare vengono accompagnate dal personale dipendente.

Al piano terra vi è il locale di culto dove viene celebrata la Santa Messa.

La struttura dispone sempre al piano terra di una camera mortuaria, alla quale si accede anche dal cortile esterno della struttura.

### **Organizzazione Aziendale**

Il Medico Responsabile coordina il personale sanitario e collabora con gli infermieri, i terapisti e gli operatori socio sanitari

Il Direttore di Struttura ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il personale di reparto è composto da infermieri, fisioterapisti, educatori professionali e operatori socio-sanitari. Operano all'interno della RSA anche assistente sociale, psicologo, dietista oltre al personale dedicato all'organizzazione interna e ai vari servizi: impiegato di segreteria e ufficio ricoveri, manutentore, addetti ai servizi generali, cuoco e addetti alla cucina.

### **Principi Fondamentali**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Aurora Hospital eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla legge italiana.

Tali **principi fondamentali** sono:

UGUAGLIANZA

IMPARZIALITA'

CONTINUITA'

DIRITTO ALLA SCELTA

PARTECIPAZIONE

EFFICIENZA

Le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, trasparenti ed imparziali; la RSA garantisce l'attuazione dei programmi in maniera routinaria e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed effettuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'Utente. Nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, l'Utente ha il diritto di scegliere se usufruire delle prestazioni offerte dalla RSA. L'Utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della RSA. L'Utente può esporre verbalmente o per iscritto suggerimenti, osservazioni e reclami circa i servizi erogati, mediante l'apposito modulo e il questionario di soddisfazione grazie alla presa visione dei quali la Struttura prende coscienza della qualità offerta e si adopera per un continuo miglioramento dell'efficienza della stessa.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Aurora Hospital, gestita dalla Sereni Orizzonti 1 Spa, dispone di 60 posti letto accreditati dalla Regione Lazio tramite apposita autorizzazione.

#### **INDIRIZZO DELLA RSA**

Via S. Ambrogio, 1 - 00034 Colleferro (RM)

Tel 06 97234043 Fax 06 9781624

#### **UFFICIO SEGRETERIA E RICOVERI**

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 15:30;  
il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

#### **VISITE DEI FAMILIARI**

Dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle 11:30 e dalle ore 15:00 alle 17:00.

### **CARTA DEI SERVIZI - Sezione seconda**

*Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti*

#### **ACCOGLIENZA**

La RSA Aurora Hospital è classificata come MA (Mantenimento Alto) ed accoglie 60 pazienti che presentano patologie cronico-degenerative e psico-geriatriche, previa valutazione del CAD territorialmente competente.

#### **TARIFFA GIORNALIERA**

La tariffa giornaliera per il ricovero in RSA, stabilita dalla delibera della Giunta Regionale del Lazio, prevede una "quota sanitaria" e una "quota sociale":

- la quota sanitaria è completamente a carico della Regione Lazio;
- la quota sociale, a seconda del reddito del paziente e dei suoi familiari, può essere totalmente a carico del paziente oppure una parte a carico del paziente e una parte a carico del suo Comune di residenza oppure totalmente a carico del medesimo Comune. In caso di contributo da parte del Comune, il paziente o i suoi familiari devono richiedere apposito impegno di spesa agli uffici comunali di riferimento.

Per quanto riguarda la quota spettante al paziente, al momento dell'ingresso in Struttura, il paziente stesso o il familiare o chiunque altro si impegni per lui, dovrà sottoscrivere la Dichiarazione di Impegno di Spesa tramite la quale appunto dichiara di assolvere al pagamento della propria quota dovuta per la retta giornaliera.

## **RICOVERO**

La domanda di ricovero in RSA va presentata al CAD di residenza del paziente ed il CAD, dopo adeguata valutazione, può fornire il nulla osta al ricovero; di seguito il paziente o i suoi familiari devono presentare la documentazione ricevuta dal CAD all'ASL RM/5 la quale provvederà all'inserimento del nominativo all'interno della lista d'attesa della RSA Aurora Hospital.

Contestualmente al ricovero in RSA i familiari prendono contatto con l'ufficio amministrativo per ricevere indicazioni riguardo la documentazione necessaria:

- Autorizzazione di ricovero rilasciata dall'ASL RM/5 con sede a Tivoli, in Via Tiburtina 22/A;
- 3 Fotocopie della carta identità del paziente unitamente alla tessera sanitaria europea del paziente (quella magnetica valida anche come certificazione del codice fiscale);
- 2 copie e originale Tessera di esenzione dal pagamento del ticket (in mancanza della quale sarà a carico del ricoverato o dei familiari la quota relativa agli esami specialistici);
- Tessera sanitaria cartacea (dove è indicato il nome del medico curante);
- Lettera dimissione ospedale (se il paziente è ricoverato o è stato ricoverato in un ospedale)
- Tutti gli esami medici fatti dal paziente o cartella clinica;
- Medicine per i primi giorni;
- Pannoloni e l'ultima bolla di scarico dell'eventuale fornitura ASL;
- Fotocopia carta identità e codice fiscale dei parenti o di coloro che accompagnano il paziente il giorno del ricovero.
- Modello ISEE che deve essere elaborato per "prestazioni socio sanitarie residenziali a ciclo continuativo per persone maggiorenni"

Inoltre i familiari o coloro che accompagnano il paziente devono recarsi presso il suo Comune di residenza per richiedere l'eventuale Impegno di Spesa del Comune riguardo la quota sociale della retta per il ricovero in RSA.

Prima del trasferimento al piano di degenza, il paziente e i familiari vengono informati riguardo i servizi aggiuntivi a pagamento:

- camera singola
- servizio TV
- servizio lavanderia

per la cui richiesta si dovrà sottoscrivere il modulo apposito.

Verranno forniti i seguenti documenti per presa visione e per accettazione:

- Regolamento Interno
- Carta dei Servizi e relativi allegati
- Carta dei Diritti
- Questionario di soddisfazione
- Modulo per reclami e suggerimenti
- Impegno di Spesa
- Modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili
- Moduli per il consenso a procedure terapeutiche e diagnostiche particolari
- Modulo per il rifiuto a procedure terapeutiche e diagnostiche particolari.

## **INSERIMENTO**

Il Medico Responsabile assegna la stanza al paziente sulla base delle sue condizionifisiche e cliniche e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzionedella disponibilità degli spazi. Ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile, può rendersi necessario il trasferimento del paziente ad altre camere o ad altro piano a causa di motivazioni sanitarie e/o relazionali; di ciò saranno tempestivamente avvisati i familiari.

Il paziente ha il diritto di fornire il proprio consenso informato riguardo l'iter diagnostico-terapeutico previsto per la propria patologia; ha inoltre il diritto di chiedere al personale medico e infermieristico, per quanto di loro competenza, tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

## **PRESTAZIONI OFFERTE**

### ***Assistenza medica***

Il paziente ha diritto all'assistenza medica da parte della RSA. In casodi visite specialistiche, è prevista, tramite richiesta inoltrata al CAD, l'effettuazione delle medesime all'interno della Struttura; nel caso di accertamenti specialistici (RMN, TAC, Ecografie, ecc.), è possibile espletare tali necessità presso centri di riferimento di zona, tramite l'accompagnamento del paziente da parte dei familiari, o, se richiesto dal paziente o dai loro familiari, tramite altri mezzi di trasporto idonei la cui prestazione è a pagamento.

Nei casi di urgenza, il Medico richiede il trasferimento del paziente presso l'Ospedale di Colleferro che avviene tramite il servizio 118; in questo caso i familiari saranno tempestivamente informati. Secondo la normativa vigente, a cui la RSA deve assolvere, nel caso in cui il ricovero presso altra struttura sanitaria

superi i 10 giorni consecutivi, il paziente non avrà più a disposizione il posto nella RSA Aurora Hospital, la quale ha l'obbligo di comunicare la nuova disponibilità all'ASL RM/5, quest'ultima poi provvederà all'assegnazione di tale posto letto in funzione della lista di attesa.

Il medico eroga tutte le prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni, e si rende disponibile per i colloqui con i familiari, secondo gli orari esposti in Struttura. La fornitura di farmaci è gratuita e garantita dal Servizio Sanitario Nazionale, ad esclusione dei farmaci di fascia C, mentre la fornitura di presidi sanitari è gratuita solo per i pazienti che ottengono la certificazione idonea dai

medici specialisti. L'approvvigionamento dei farmaci richiesti dai medici di base per il paziente può essere espletato, per agevolare l'eventuale disagio dei familiari, dal personale della RSA presso farmacie del territorio; la Struttura presenterà prova fiscale degli eventuali costi sostenuti per tali farmaci al paziente o ai suoi familiari che provvederanno poi a tale pagamento.

**Assistenza infermieristica**

E' garantita la presenza giornaliera e notturna, 24 ore su 24, di infermiere che compilano la cartella infermieristica, rilevano i parametri vitali, somministrano le terapie farmacologiche, curano la mobilitazione del malato effettuano le medicazioni.

**Servizio di riabilitazione motoria**

Il servizio di riabilitazione motoria è assicurato dalla presenza di fisioterapisti dal lunedì al sabato. Il servizio, effettuato sia a livello individuale sia in gruppo, mira alla rieducazione di eventuali deficit motori provvedendo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità funzionali del paziente.

Tale servizio è programmato dal fisioterapista, in collaborazione col Medico Responsabile, all'ingresso del paziente secondo un piano assistenziale individuale (P.A.I.) tramite l'utilizzo di parametri di valutazione motori che vengono periodicamente aggiornati.

**Servizio di riabilitazione cognitiva**

Gli educatori professionali ed i terapisti occupazionali finalizzano i propri interventi al mantenimento e allo stimolo degli interessi specifici dei pazienti ed alla prevenzione del loro decadimento cognitivo. Le attività proposte sono diversificate per ciascun ospite, in funzione dei suoi interessi e delle sue capacità residue; questo tipo di lavoro riabilitativo, che prevede terapie individuali e di gruppo, viene programmato e valutato tramite schede cognitive di verifica aggiornate periodicamente.

Sono previste gite e attività al di fuori della Struttura con la finalità di diversificare gli stimoli cognitivi e creare nuovi interessi.

**Servizio socio-sanitario**

E' svolto dagli operatori socio-sanitari, i quali si prendono cura del paziente in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione e deambulazione. Il lavoro è diretto e controllato dal personale infermieristico.

**Servizio di lavanderia**

La RSA offre il servizio per il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale del paziente. Questo servizio è a pagamento. In alternativa a tale soluzione, i familiari devono provvedere al ritiro, alla pulizia ed alla tempestiva riconsegna degli indumenti del paziente. Gli operatori socio-sanitari provvedono al riordino della biancheria pulita ed alla preparazione per lo smistamento della biancheria sporca.

**Servizio di ristorazione**

È garantito da una cucina interna alla Struttura, sulla base di menù settimanali caratterizzati da una varietà di piatti scelti in funzione delle esigenze dei pazienti e del necessario apporto nutrizionale dei singoli alimenti.

E' prevista la prima colazione alle ore 8.00, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.30. Vi è anche la possibilità di avere dei menù personalizzati per pazienti con patologie particolari. Per i pazienti che sono in grado di alzarsi i pasti sono serviti nelle sale comuni, mentre nelle stanze di degenza per coloro che non sono

### **Assistenza religiosa**

Il sabato pomeriggio e tutte le festività, nel locale di Culto presente nella Struttura viene celebrata la Santa Messa.

## **USCITE E PERMESSI**

Familiari e amici del paziente possono chiedere al Medico Responsabile permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni, come previsto dalla normativa vigente, presentando richiesta scritta presso gli uffici amministrativi; è facoltà del Medico Responsabile, in funzione delle condizioni del paziente, concedere tale permesso.

## **DIMISSIONE**

Al momento della dimissione definitiva, viene rilasciata una lettera che contiene diagnosi, esami effettuati, cure eseguite e consigliate. Il paziente o i suoi familiari devono consegnare tale lettera al medico curante ed esibirla in caso di un nuovo ricovero.

Nel caso in cui il paziente (o il familiare, il tutore, ecc.) chieda di essere dimesso contro il parere del Medico Responsabile, deve firmare una dichiarazione sulla cartella clinica che solleva il Medico Responsabile da ogni responsabilità relativa a tale decisione.

## **RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA**

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (196/2003). Il Medico Responsabile è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

La documentazione può essere ritirata tutti i giorni, esclusa la domenica, previa richiesta scritta presentata presso l'ufficio amministrativo, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 15 giorni dalla data della richiesta.

Durante il ricovero invece, il paziente, il familiare autorizzato, il tutore o l'amministratore di sostegno possono prendere visione della cartella clinica in presenza del Medico Responsabile e dell'infermiere di riferimento; per l'estrazione copia quando il paziente è ancora ricoverato, essendo tale documento in continuo mutamento e variazione, è necessaria una richiesta scritta con le motivazioni della necessità della copia cartella; il Medico Responsabile si riserva di decidere la tempistica del rilascio in funzione della variabilità della terapia in atto.

## **REGOLE DA RISPETTARE**

### **Effetti personali**

In un luogo affollato come una RSA, il furto o lo smarrimento di denaro o oggetti personali di valore, economico ed affettivo, è sempre possibile: la Direzione declina ogni responsabilità per tali inconvenienti. Si consiglia di portare con sé



solo lo stretto indispensabile per il ricovero.

### **Orario di visita**

Si chiede di rispettare l'orario visita (tutti i giorni dalle 10:00 alle 11.30 e dalle 15:00 alle 17:00) proprio per permettere allo staff sanitario di poter seguire il piano di lavoro della RSA; è comunque vietato l'accesso nelle aree di degenza durante l'effettuazione delle visite mediche o di altre prestazioni sanitarie.

In ogni caso è necessario tenere un comportamento idoneo al luogo, improntato a regole di educazione e comprensione; i visitatori sono tenuti a seguire le disposizioni della RSA ed in particolare a rispettare le esigenze dei pazienti e il lavoro del personale della Struttura.

### **Altre regole da rispettare**

È assolutamente vietato fumare nella struttura per disposizione di legge, nel rispetto della propria salute e di quella degli altri.

Non è consentito, senza la preventiva autorizzazione del Medico Responsabile, portare ai pazienti cibo, bevande ed altro che possa interferire con la dieta pianificata dallo staff sanitario.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Al mattino gli OSS procedono all'igiene personale del paziente, al cambio della biancheria ed alla sua mobilizzazione.

Gli infermieri somministrano la terapia, eseguono i prelievi ematici, rilevano i parametri vitali.

Alle ore 8:00 viene servita la prima colazione.

Dopo la colazione iniziano le attività di fisioterapia e terapia occupazionale secondo i piani assistenziali redatti per ciascun paziente. Nella mattinata e nel pomeriggio viene effettuata la visita medica.

Alle ore 12:00 viene distribuito il pranzo.

Dalle ore 13:00 alle ore 14:00 gli ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo quotidiano.

Nel pomeriggio viene effettuata la fisioterapia e la mobilizzazione dei malati, anche per la prevenzione dei decubiti e si organizzano altre attività ricreative e ludiche. Alcuni pazienti vengono intrattenuti nelle sale comuni, facendo conversazione, ascoltando musica o vedendo la TV.

Alle ore 18:00 viene servita la cena.

Al termine della cena si allettano gli ospiti e si preparano per la notte, poi viene distribuita la terapia serale.

Durante la notte il personale di servizio provvede alla sorveglianza ed al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

## **OBIETTIVI DI QUALITÀ'**

Gli standard di qualità sono riportati relativamente ai vari servizi.

Essi sono oggetto di controllo da parte del Direttore e del Medico Responsabile.

La Direzione promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi aziendali e mira alla soddisfazione completa dell'utente attraverso anche le seguenti attività:

- formazione e consulenza metodologica alla struttura aziendale per la gestione del sistema di qualità e la sua implementazione continua;
- pianificazione ed esecuzione delle verifiche ispettive interne finalizzate alla

valutazione della corretta applicazione delle procedure;

- analisi del questionario sulla soddisfazione dell'Utente e del modulo per reclami e suggerimenti;
- gestione delle riunioni periodiche con tutto il personale della RSA;
- programmazione della formazione.

PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE

Cognome e Nome del paziente o del familiare

---

Colleferro, \_\_\_\_\_

FIRMA

---

## **CARTA DEI DIRITTI**

**Residenza Sanitaria Assistenziale AURORA HOSPITAL**

**Via S. Ambrogio, 1 – 00034 Colleferro (RM)**

Questo documento vuole porre in evidenza i diritti delle persone malate, anziane e di tutti coloro che direttamente o indirettamente necessitano del servizio di assistenza offerto dalla RSA; la finalità di questa Carta è che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, sebbene sia fondamentale, parallelamente al lavoro specifico della Struttura, il consolidamento di una pluralità di condizioni dipendenti dalle responsabilità di varie figure e dall'efficienza di molteplici risorse del nostro Sistema Sanitario.

Richiamiamo di seguito alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- a) il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- b) il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- c) il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Inoltre, in riferimento alla Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea, evidenziamo alcune disposizioni che si riferiscono direttamente o indirettamente ai diritti dei malati:

- la inviolabilità della dignità umana (articolo 1) e il diritto alla vita (articolo 2);
- il diritto alla integrità della persona (art. 3);
- il diritto alla sicurezza (art. 6);
- il diritto alla protezione dei dati personali (art. 8);
- il diritto alla non discriminazione (art. 21);
- il diritto alla diversità culturale, religiosa e linguistica (art. 22);
- i diritti degli anziani (art. 25);
- il diritto alla sicurezza sociale e all'assistenza sociale (art. 34).

L'individuo, per tutto l'arco della sua vita e in qualsiasi condizione di salute si trovi, gode di tutti i diritti riconosciuti dal nostro ordinamento giuridico.

Il paziente, in quanto persona e di conseguenza indipendentemente dalla sua età o dal suo stato clinico, ha il diritto di:

- sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;

- essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- avere una vita di relazione;
- essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- essere informato, sia nelle fasi precoci, sia in qualsiasi fase successiva, sulla sua malattia e sulla prevedibile evoluzione;
- partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di cura e di assistenza.

Le Istituzioni, e nello specifico le Assistenze Sanitarie, hanno il dovere di:

- rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica o condizione di salute;
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando esse dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante e le abitudini odierne;
- rispettare le modalità di condotta della persona, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- favorire, per quanto possibile, l'incontro e l'interazione del paziente con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di relazione;
- evitare nei confronti del paziente ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le altre figure presenti in struttura;
- fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana;
- informare in modo completo ed oggettivo il paziente sulle sue condizioni di salute;
- lasciare libera scelta al paziente fra le eventuali diverse opzioni assistenziali che si prospettano e che si ritengono comunque valide per la sua salute.

Molte delle sofferenze che i malati patiscono nei servizi sanitari non sempre dipendono dalle loro malattie ma possono derivare da **problemi di disorganizzazione** o da **rapporti umani non rispettosi della dignità, della libertà e della riservatezza di ogni individuo**.

Per questo è nostra priorità che il paziente assistito nella Residenza Sanitaria Assistenziale, veda riconosciuti i propri diritti ed è nostro compito contribuire al miglioramento e alla qualità dei servizi sanitari offerti alla comunità; in riferimento al documento elaborato dalla rete europea Cittadinanzattiva, che tutela appunto i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali, riportiamo di seguito i diritti del malato che condividiamo e riteniamo irrinunciabili:

- **Diritto al tempo:** ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello

della burocrazia e degli operatori sanitari.

- **Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria:** ogni cittadino ha diritto a ricevere informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita, nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla qualità:** ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo, farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.
- **Diritto alla differenza:** ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione ed a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **Diritto alla normalità:** ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione:** il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- **Diritto al futuro:** ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, riducendo al minimo le sofferenze e ricevendo attenzione e assistenza.
- **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto in tempi brevi e in misura congrua.

Colleferro, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER L'OSPITE / FAMILIARE DELL'OSPITE**

*Gentile Signora/Signore,*

*Abbiamo bisogno del Suo apporto per avere maggiori informazioni sui servizi che offriamo.*

*Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, l'assistenza ricevuta in RSA ed il Suo grado di soddisfazione.*

*Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi.*

*Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è **anonimo**.*

*E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore presente nell'atrio della Struttura.*

Il questionario è compilato in data .....

*Solo dall'ospite*

*Con l'aiuto di familiari, conoscenti o operatori della Struttura*

*Da un familiare o conoscente dell'ospite*

**ISTRUZIONI:** metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Abbastanza soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Per niente soddisfatto</b>
- Accoglienza all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità, comfort e gradevolezza degli spazi e arredi a disposizione (letto, armadio, comodino, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità e comfort e gradevolezza degli altri ambienti (sale da pranzo, spazi comuni, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La temperatura e la ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La pulizia e l'igiene degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le cure mediche e il rapporto con il medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Abbastanza soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Per niente soddisfatto</b>
- L'assistenza infermieristica e il rapporto con gli infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità del lavoro degli O.S.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità del lavoro dei fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità del lavoro degli educatori (attività occupazionali/ricreative)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapporto con il personale degli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

uffici amministrativi e reception

- |   |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - La comunicazione e la cortesia del personale  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Il rapporto con gli altri pazienti  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Il rispetto della riservatezza e della privacy  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Gli orari delle visite e l'accesso alla Struttura                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Complessivamente, come valuta i servizi offerti e l'assistenza prestata in Struttura? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - In generale, ritiene soddisfatte le aspettative che aveva all'ingresso in RSA?        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

---



---



---



---



---



---



---

### MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il presente documento non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali

Il suo è un:     RECLAMO     SUGGERIMENTO

Lei è un:

OSPITE indichi il suo Cognome e Nome :

\_\_\_\_\_

PARENTE dell'Ospite Cognome e Nome :

\_\_\_\_\_

Cortesemente, indichi anche: il suo Cognome, Nome e recapito telefonico:

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cosa è successo (indicare brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dove e quando è successo l'accaduto (Luogo, data, orari, ecc.)

\_\_\_\_\_

Cosa richiede e/o suggerisce:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Redatto il \_\_\_\_\_ Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di imbucarlo nella cassetta presente nell'atrio della Struttura, grazie.



## MODULO PER IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DEI DATI SENSIBILI - INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/2003

Gentile ospite/familiare,

Desideriamo informarla che il D.Lgs. n. 196/2003 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- diagnostiche, terapeutiche e assistenziali;
- rendicontazione dell'utenza alla Regione Lazio e all'ASL RM/5 per l'ottenimento del contributo sul S.S.N.

2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: INFORMATIZZATO e MANUALE.

3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per consentire l'ottenimento del contributo sul Fondo Sanitario Nazionale. Infatti, l'Ente è tenuto ad indicare i dati degli utenti dei vari servizi con le relative patologie e condizioni generali; l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata prosecuzione della permanenza presso la RSA.

4. I dati saranno comunicati a:

- Regione Lazio, Asl RM/5 e C.A.D. del territorio;
- Azienda Informatica per aggiornamento software e assistenza;
- eventuali enti od autorità cui i dati stessi devono essere comunicati per legge;
- laboratori esterni per effettuazione esami;
- aziende sanitarie e ospedaliere per prestazioni varie.

5. La RSA, in occasione delle operazioni di trattamento dei suoi dati personali può venire a conoscenza di dati che la legge definisce "sensibili" in quanto gli stessi sono idonei a rivelare:

- a) uno stato di salute (per le certificazioni relative allo stato di salute e classificazione sanitaria dell'ospite);
- b) le convinzioni religiose.

Informazioni che possono essere oggetto di trattamento soltanto con il consenso dell'interessato previa autorizzazione del garante per la protezione dei dati personali, la cui richiesta è stata/sarà formulata nei termini prescritti dalla legge.

I dati "sensibili" saranno comunicati a:

- Regione Lazio, Asl RM/5 e C.A.D. del territorio;

1. Il titolare del trattamento è: Aurora Hospital, via S. Ambrogio, 1 – 00034 Colferro (RM);

2. Il responsabile del trattamento è il Medico Responsabile della Struttura, che provvede al trattamento attraverso dipendenti incaricati.

3. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003.

Io sottoscritto .....

utente della Residenza Sanitaria Assistenziale Aurora Hospital ,

esprimo il mio consenso ed autorizzo il trattamento dei miei dati con le finalità e modalità di cui sopra.

Inoltre autorizzo a fornire notizie sul mio stato di salute a:

NOME

COGNOME

PARENTELA

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ FIRMA del paziente \_\_\_\_\_

Data l'attuale condizione di salute psico-fisica del paziente che comporta la sua impossibilità a prestare il consenso espresso in forma scritta, sottoscrive la presente dichiarazione il

Sig. \_\_\_\_\_ nella sua qualità di \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_ FIRMA

\_\_\_\_\_

#### MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI CONSENSO A PROCEDURE DIAGNOSTICHE PARTICOLARI

Io sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
dichiaro di aver ricevuto, nel corso di un colloquio personale con il Dott. \_\_\_\_\_  
informazioni adeguate circa le procedure diagnostiche particolari necessarie a definire la natura  
della mia malattia.

(Spazio per osservazioni specifiche)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dichiaro, pertanto, di consentire espressamente che vengano eseguiti sulla mia persona i seguenti accertamenti diagnostici:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nome e Cognome del Paziente \_\_\_\_\_

FIRMA del paziente \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del Medico che ha informato \_\_\_\_\_

FIRMA del Medico \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

**MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI CONSENSO A PROCEDURE TERAPEUTICHE PARTICOLARI**

Io sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
dichiaro di aver ricevuto, nel corso di un colloquio personale con il Dott. \_\_\_\_\_

informazioni adeguate circa le procedure terapeutiche particolari atte a migliorare il mio stato di salute.

(Spazio per osservazioni specifiche)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dichiaro, pertanto, di consentire espressamente che vengano eseguiti sulla mia persona i seguenti trattamenti terapeutici particolari:

\_\_\_\_\_  
consapevole, perché adeguatamente informato, dei rischi che ciò può comportare.

Nome e Cognome del Paziente \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

FIRMA del paziente \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del Medico che ha informato \_\_\_\_\_

FIRMA del Medico \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

**MODULO PER LA DICHIARAZIONE DI RIFIUTO DI PROCEDURA DIAGNOSTICA O TERAPEUTICA**

Io sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

dichiaro di aver rifiutato la procedura \_\_\_\_\_  
che mi era stata proposta nel corso di un colloquio personale con il Dott. \_\_\_\_\_  
Sono stato chiaramente informato delle finalità e delle modalità di esecuzione di quanto  
propostomi nonché dei rischi cui vado incontro non sottoponendomi alla procedura sopra indicata  
e sono consapevole di non poter attribuire alcuna responsabilità al personale medico e  
paramedico della RSA.

Osservazioni \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del Paziente \_\_\_\_\_ FIRMA del paziente \_\_\_\_\_

Nome e Cognome di chi rifiuta per il paziente specificando a quale titolo ne è  
autorizzato \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

FIRMA di chi rifiuta \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del Medico che ha informato e ricevuto il rifiuto \_\_\_\_\_

FIRMA del Medico \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

### INFORMAZIONI AGGIUNTIVE - EMERGENZA CORONAVIRUS

- - Praticare frequentemente l'igiene delle mani con acqua e sapone o, se questi non sono disponibili, con soluzioni/ gel a base alcolica;
- - Evitare di toccare gli occhi, il naso, la bocca con le mani;
- - Indossare la mascherina chirurgica ove tollerata. La maschera chirurgica deve coprire bene il naso, la bocca, il

mento e deve essere cambiata se diviene umida, si danneggia o si sporca.

- - Evitare contatti ravvicinati mantenendo la distanza di almeno un metro dalle altre persone e dagli operatori
- - Evitare abbracci e strette di mano
- - Coprirsi bocca e naso se si starnutisce o si tossisce.
- - Starnutire e/o tossire in un fazzoletto di carta oppure, in mancanza, nella piega del proprio gomito evitando il

contatto delle mani con secrezioni respiratorie.

- - Eliminare il fazzoletto utilizzato nel più vicino raccoglitore per rifiuti e praticare l'igiene delle mani.
- - Evitare di condividere oggetti con altri residenti, come asciugamani, salviette e lenzuola, piatti, bicchieri, posate, cibo, ecc.

In ottemperanza alle Ordinanze Regione Lazio Z00034 del 18/04/2020 e Z00053 del 21/07/2020, al fine di aumentare la sicurezza dei pazienti, dei loro familiari e degli operatori, allo scopo di contrastare la diffusione del virus SARS-Cov2 nonché della patologia correlata (COVID-19), si rende noto quanto segue:

- - La prima misura di prevenzione consiste nell'impedire l'ingresso di casi sospetti, probabili o confermati di COVID-19. A tal fine in questo periodo non è consentito l'accesso a persone che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità, o che abbiano avuto un contatto stretto con casi di COVID-19 sospetti/confermati/probabili negli ultimi 14 giorni. La struttura adotta un sistema di valutazione, fondato su questionari e rilevazione della temperatura corporea, per chiunque debba accedere alla struttura residenziale in modo tale da consentire l'identificazione immediata di persone che presentino sintomi simil- influenzali (tosse secca, dolori muscolari diffusi, mal di testa, rinorrea, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito) e/o febbre.
- - Attualmente, in ottemperanza all'andamento della situazione pandemica nazionale, la nostra struttura ha sospeso gli accessi ai parenti, limitandoli ai soli casi autorizzati dalla Direzione dopo insindacabile valutazione dei rischi/benefici connessi all'accesso.
- - I familiari possono usufruire del servizio di videochiamata per poter comunicare con i propri congiunti. Il servizio, attivo tutti i giorni dal Lunedì al Sabato, viene gestito dal personale di fisioterapia/terapia occupazionale.
- - Sebbene libera e volontaria, gli operatori della struttura hanno aderito in maniera significativa alla campagna di vaccinazione anti COVID promossa a partire dal mese di Dicembre 2020. Gli operatori e gli ospiti, già a partire dal mese di Gennaio 2021, sono stati sottoposti alla somministrazione delle prime dosi ad opera del Servizio di Prevenzione della Asl Roma 5, con il quale la RSA opera sempre in stretto accordo.