

RSA Rio Oasi
Residenza Sanitaria Assistenziale
P.zza A. Sebastiani, snc - 00020 Riofreddo (RM)
Tel. 0774 920724 Fax 0774 920763
E-mail riofreddo@sereniorizzonti.it

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

CARTA DEI SERVIZI Riferimenti legislativi	3
OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
CARTA DEI SERVIZI - Sezione Prima.....	4
INFORMAZIONI GENERALI	5
CARTA DEI SERVIZI - Sezione seconda	6
ACCOGLIENZA	6
TARIFFA GIORNALIERA	6
RICOVERO	6
INSERIMENTO	7
PRESTAZIONI OFFERTE	7
USCITE E PERMESSI	9
DIMISSIONE	9
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	9
REGOLE DA RISPETTARE	9
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	10
OBIETTIVI DI QUALITA'	10

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 Rio Oasi, 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 R.S.A., 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 R.S.A.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Rio Oasi si trova a Riofreddo (RM) in P.zza A. Sebastiani; la struttura dispone di 94 posti letto ed eroga prestazioni assistenziali in regime di ricovero convenzionato.

La R.S.A. è strutturata su 5 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, 3 e 4 sono situate le degenze e ciascun piano è dotato di:

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

Ogni camera, ognuna con 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 ampi spazi interni ed esterni dove le persone non in grado di deambulare autonomamente, vengono accompagnate dal personale dipendente. E' presente inoltre un locale di culto dove viene celebrata la Santa Messa ed una camera mortuaria.

Organizzazione Aziendale

La struttura è diretta da un Responsabile Medico che coordina il personale sanitario e collabora con gli infermieri, i fisioterapisti e tutti gli operatori.

La Direzione generale 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.

Principi Fondamentali

La Residenza Sanitaria Assistenziale Rio Oasi 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 Rio Oasi dispone di 94 posti letto accreditati dalla Regione Lazio tramite apposita autorizzazione.

INDIRIZZO

P.zza A. Sebastiani, snc – 00020 Riofreddo (RM)

Tel 0774 920724 Fax 0774 920763

Email riofreddo@sereniorizzonti.it

ORARI SEGRETERIA - UFFICIO RICOVERI

Apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00

APERTURA AL PUBBLICO – VISITE DEI FAMILIARI

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

COME ARRIVARE ALLA R.S.A. Rio Oasi

In automobile: per quanto riguarda gli accessi in automobile, Riofreddo gode di una posizione particolarmente privilegiata, in quanto si può raggiungere agevolmente attraverso l'autostrada dei Parchi A24 dalle uscite di Vicovaro-Mandela e Carsoli-Oricola e con la Strada Statale nr.5 Tiburtina Valeria.

Autostrada A24 Roma-L'Aquila: uscire al casello Vicovaro-Mandela, proseguire verso Arsoli e Carsoli per circa Km 15, bivio a sinistra per Riofreddo (s.p. 38/a); oppure uscire al casello Carsoli-Oricola, tornare indietro verso Roma per circa 8 Km, bivio a destra per Riofreddo (s.p. 38/a).

Strada Statale nr.5 Tiburtina Valeria: da Roma arrivare fino al Km 63,400, bivio a sinistra per Riofreddo (s.p. 38/a).

Trasporti Pubblici: le autolinee di trasporto pubblico CO.TRA.L. collegano Riofreddo a Roma in circa 50 minuti, percorrendo l'Autostrada A24 dei Parchi e la Strada Statale nr.5 Tiburtina Valeria. Le stesse autolinee consentono di raggiungere anche Tivoli in circa 30 minuti. La linea ferroviaria Roma-Pescara permette di arrivare a Riofreddo dalle stazioni di Arsoli e di Carsoli.

Autolinee CO.TRA.L.: partenze dal terminal di Ponte Mammolo, in corrispondenza della fermata della metropolitana linea B attraverso le direttrici Roma-Subiaco, Roma-Carsoli, Roma-Vivaro.

Ferrovia Roma-Pescara: partenze da Roma Termini e Roma Tiburtina, fino alle stazioni di Arsoli o di Carsoli.

CARTA DEI SERVIZI - Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e servizi forniti

ACCOGLIENZA

La Rio Oasi è una R.S.A. classificata come R2D ed accoglie 94 pazienti, di sesso maschile e femminile, che presentano patologie cronico-degenerative e psico-geriatriche ma che non necessitano di assistenza ospedaliera.

TARIFFA GIORNALIERA

La tariffa giornaliera per il ricovero in R.S.A., 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 R.S.A. va presentata al C.A.D. di residenza del paziente ed il C.A.D. , dopo adeguata valutazione, può fornire il nulla osta al ricovero; di seguito il paziente o i suoi familiari devono presentare la documentazione ricevuta dal C.A.D. all'ASL RM/5 la quale provvederà all'inserimento del nominativo all'interno della lista d'attesa della R.S.A. Rio Oasi.

Contestualmente al ricovero in RSA i familiari prendono contatto con la segreteria-ufficio ricoveri per ricevere indicazioni riguardo la documentazione necessaria:

- Autorizzazione di ricovero rilasciata dall'ASL RM/5 con sede a Tivoli;
- Fotocopia carta identità del paziente;
- Tessera sanitaria europea del paziente;
- Tessera di esenzione 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;
- Presidi sanitari per l'incontinenza e l'ultima bolla di scarico dell'eventuale fornitura gratuita dell'ASL;
- Certificato di residenza del paziente;
- Certificato dello stato di famiglia storico del paziente;
- Fotocopia carta identità e codice fiscale e certificato di residenza dei parenti o di coloro che accompagnano il paziente il giorno del ricovero.

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 R.S.A..

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

- 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

INSERIMENTO

Il Responsabile Sanitario assegna la stanza al paziente sulla base delle sue condizioni fisiche e cliniche e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità degli spazi. Ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario, 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 R.S.A..

In caso di visite specialistiche, è prevista, tramite richiesta inoltrata al C.A.D., 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 Subiaco che avviene tramite il servizio 118; in questo caso i familiari saranno tempestivamente informati. Secondo la normativa vigente, a cui la R.S.A. 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 R.S.A. Rio Oasi, 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 R.S.A. 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 infermieri professionali che compilano la cartella infermieristica, rilevano i parametri vitali, somministrano le terapie farmacologiche, curano la mobilitazione del malato ed 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 Responsabile Sanitario, 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 R.S.A. 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 autosufficienti, tramite l'aiuto degli operatori socio-sanitari

Assistenza religiosa

Settimanalmente e in occasione di 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 Responsabile Sanitario permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni, come previsto dalla normativa vigente, presentando richiesta scritta presso la segreteria-ufficio ricoveri; è facoltà del Responsabile Sanitario, 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 Responsabile Sanitario, deve firmare una dichiarazione sulla cartella clinica che solleva il Responsabile Sanitario 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 Responsabile Sanitario 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 la segreteria-ufficio ricoveri, 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, il medico curante, ecc., possono prendere visione della cartella clinica in presenza del Responsabile Sanitario o 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 Responsabile Sanitario 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 R.S.A., 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 R.S.A.; 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 R.S.A. 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 Responsabile Sanitario, portare ai pazienti cibo, bevande ed altro che possa interferire con la dieta pianificata dallo staff sanitario.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino gli O.S.S. 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 ed occupazionali 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 la radio o vedendo la TV.

Alle ore 18.30 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 QUALITA'

Gli standard di qualità sono riportati relativamente ai vari servizi.

Essi sono oggetto di controllo da parte della Direzione e del Responsabile Sanitario.

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 riunioni periodiche con tutto il personale della R.S.A.
- Programmazione della formazione.

Gentile Ospite,

la preghiamo di osservare in particolare le seguenti raccomandazioni:

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 tutte le mattine dal Lunedì al Sabato, viene gestito dal personale di fisioterapia/terapia occupazionale.

- - In questo periodo le fasce orarie per l'accesso di familiari in struttura per la consegna di beni di prima necessità destinati ai propri congiunti è il seguente: dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle 12,00.

- 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.

Riofreddo,

Il Medico Responsabile
Dott. Angelo Napoleoni

CARTA DEI DIRITTI

Residenza Sanitaria Assistenziale Rio Oasi P.zza A. Sebastiani, s.n.c. – 00020 Riofreddo (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 R.S.A.; 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.

Riofreddo,

Il Medico Responsabile
Dott. Angelo Napoleoni

*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 R.S.A. 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.

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
- 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"/>

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
- 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 uffici amministrativi e reception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 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 R.S.A.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	<p><i>Rio Oasi</i> Residenza Sanitaria Assistenziale <i>Modulo</i></p> <p>RECLAMI E SUGGERIMENTI</p> <p>Mod. PM 17.01 Rev.0 del 01/01/2019 Pagine 1</p>	 <p>NUMERO VERDE GRATUITO 800 218 822 www.sereniorizzonti.it</p>
---	--	--

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

Gentile ospite/familiare,

Desideriamo informarLa che i Suoi dati saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e successive modifiche e Regolamento UE nr. 679/2016), sia per finalità connesse al suo stato di salute (corretta compilazione dei referti diagnostici e/o terapeutici...) sia per il regolare adempimento degli oneri amministrativi e fiscali connessi alla sua presenza nella struttura.

I dati saranno trattati con sistemi elettronici e non, secondo principi di correttezza, lealtà e trasparenza previsti dalla normativa e tutelando la riservatezza dell'interessato tramite misure di sicurezza tecniche e organizzative atte a garantire un adeguato livello di sicurezza.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto in essere e per i successivi dieci anni dalla data di acquisizione degli stessi.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati ai soggetti accreditati operanti all'interno della struttura e deputati alle specifiche prestazioni erogate, inoltre, laddove il tipo di prestazione richiesta ne preveda la necessità, a strutture specialistiche esterne per l'effettuazione di particolari esami ed analisi, nonché agli organismi sanitari pubblici preposti, nel caso in cui ciò sia previsto da un obbligo di legge o da disposizioni amministrative.

I Suoi dati potranno essere comunicati agli organi interni o esterni preposti all'espletamento degli obblighi amministrativi e fiscali, nonché a tutti gli organi della Pubblica Amministrazione preposti a verifiche e controlli.

Le ricordiamo che, in base alle previsioni del nuovo Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali, potrà accedere ai Suoi dati, facendone richiesta alla Segreteria e Ufficio ricoveri della Struttura o alla persona incaricata secondo le modalità precisate nell'apposita informativa, farli correggere, aggiornare, modificare o eliminare, fermo restando che le richieste di cancellazione dei dati sono subordinate agli obblighi vigenti di legge e di conservazione dei documenti che ci sono imposti da norme di legge o regolamentari.

Qualora ritenesse che vi sia una criticità nelle modalità di gestione dei Suoi dati personali, avrà il diritto di presentare una denuncia presso l'autorità per la protezione dei dati personali nazionale o di qualunque altro paese dell'UE o dello SEE.

Il/La sottoscritto/a _____,
acquisite le informazioni sul trattamento dei dati personali, in qualità di Interessato, con la propria firma di seguito apposta esprime il Suo libero consenso affinché il Titolare proceda al trattamento dei propri dati personali e sensibili ed alla loro comunicazione nell'ambito dei soggetti indicati nell'informativa e per le finalità indicate.

Acconsente, inoltre fin d'ora, che sia data comunicazione della propria presenza all'interno della struttura in caso di visite da parte di

FAMILIARI e CONOSCENTI
Si No Si No

Riofreddo ____/____/____ Firma _____

Nel caso in cui l'Interessato non possa prestare il proprio consenso per impossibilità fisica, per incapacità di agire o per incapacità di intendere e di volere, il consenso è manifestato da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal Titolare della struttura presso cui dimora l'interessato. (art. 24 D.Lgs. 196/2003)

Sig. _____ nella sua qualità di _____

Data _____ FIRMA _____

 <p>SERENI ORIZZONTI Residenze per anziani in Italia</p>	<p><i>Rio Oasi</i> Residenza Sanitaria Assistenziale <i>Modulo</i></p> <p>CONSENSO A PROCEDURE DIAGNOSTICHE PARTICOLARI</p> <p>Mod. PM 04.11 Rev.0 del 01/01/2019 Pagine 1</p>	 <p>NUMERO VERDE GRATUITO 800 218 822 www.sereniorizzonti.it</p>
--	---	--

Io sottoscritto Sig.ra/Sig. _____
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 _____

Nome e Cognome del
Medico che ha informato _____ FIRMA del Medico _____

Riofreddo, _____

	<p style="text-align: center;"><i>Rio Oasi</i> Residenza Sanitaria Assistenziale <i>Modulo</i></p> <p style="text-align: center;">CONSENSO A PROCEDURE TERAPEUTICHE PARTICOLARI</p> <p style="text-align: center;">Mod. PM 04.12 Rev.0 del 01/01/2019 Pagine 1</p>	 <p style="text-align: center;">NUMERO VERDE GRATUITO 800 218 822 www.sereniorizzonti.it</p>
---	---	--

Io sottoscritto Sig.ra/Sig. _____

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 _____ FIRMA del paziente _____

Nome e Cognome del
Medico che ha informato _____ FIRMA del Medico _____

Riofreddo, _____

 <p>SERENI ORIZZONTI Residenze per anziani in Italia</p>	<p><i>Rio Oasi</i> Residenza Sanitaria Assistenziale <i>Modulo</i></p> <p>RIFIUTO DI PROCEDURA DAGNOSTICA O TERAPEUTICA</p> <p>Mod. PM 04.13 Rev.0 del 01/01/2019 Pagine 1</p>	 <p>NUMERO VERDE GRATUITO 800 218 822 www.sereniorizzonti.it</p>
--	---	--

Io sottoscritto Sig.ra/Sig. _____

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 R.S.A. .

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 _____ FIRMA di chi rifiuta _____

Nome e Cognome del
Medico che ha informato
e ricevuto il rifiuto _____ FIRMA del Medico _____

Riofreddo, _____