



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

# RSA Villa Tuscolana

*Sede Operativa*  
Circonvallazione Tuscolana,16  
00174 Roma.

## Carta dei Servizi

### STATO DELLE REVISIONI DEL PRESENTE DOCUMENTO

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
20.04.2019		PRIMA EMISSIONE
14/10/2019	1	REVISIONE
24.08.2020	2	REVISIONE
18.01.2021	3	REVISIONE
23.03.2022	4	REVISIONE
04/09/2023	5	REVISIONE

Ed. 1 del 20.04.19 – Rev.5  
04/09/2023

Carta dei servizi

Pagina 1 di 26



## *Carta dei Servizi*

*Gentile Ospite,  
abbiamo il piacere di presentarLe  
la Carta dei Servizi della RSA Villa Tuscolana  
predisposta secondo  
quanto stabilito dal DPCM 163 del 12 maggio 1995.  
Questo documento è stato realizzato con lo scopo  
di illustrare le caratteristiche funzionali ed assistenziali  
che la nostra Struttura fornisce ai suoi ospiti.  
La Carta dei servizi l'accompagnerà per tutta  
la durata della Sua permanenza nella RSA Villa Tuscolana  
e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarla  
ad orientarsi in modo efficace e mirato  
all'interno del nostro servizio assistenziale.  
Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi,  
le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento  
del suo benessere fisico,  
i criteri e standard di qualità adottati  
all'interno della nostra Struttura,  
al fine di fornirle un'assistenza mirata  
al soddisfacimento delle sue esigenze.*

*La ringraziamo sin da ora per la sua collaborazione,  
e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi suggerimenti  
e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.*

*La Direzione*

**Roma 18 Gennaio 2021**



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

- 1. VILLA TUSCOLANA**
  - 1.1. DOVE SIAMO
  - 1.2. CONTATTI
  - 1.3. I PRINCIPI ISPIRATORI
- 2. LA STRUTTURA**
  - 2.1. LA STANZA TIPO
  - 2.2. GLI ORARI DI VISITA
  - 2.3. LA GIORNATA TIPO
  - 2.4. IL MENU TIPO
- 3. I SERVIZI**
  - 3.1. L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE
  - 3.2. SERVIZIO MEDICO
  - 3.3. SERVIZIO INFERMIERISTICO
  - 3.4. SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE
  - 3.5. SERVIZIO TERAPIA RIABILITATIVA
  - 3.6. SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE
  - 3.7. SERVIZI ALLA PERSONA
  - 3.8. SERVIZI RELIGIOSI
  - 3.9. SERVIZIO PSICO-SOCIALE
  - 3.10. ALTRI SERVIZI
- 4. INFORMATIVA PER GLI OSPITI**
  - 4.1. MODALITA' DI ACCESSO A
  - 4.2. CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE
  - 4.3. NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI
  - 4.4. TUTELA DELLA PRIVACY
  - 4.5. RELAZIONI CON IL PUBBLICO
  - 4.6. ORGANISMI DI VOLONTARIATO
  - 4.7. ASSISTENZA MEDICA
  - 4.8. ASSISTENZA PRIVATA
  - 4.9. DIMISSIONI
  - 4.10. COMITATO DI PARTECIPAZIONE
- 5. LA QUALITA'**
  - 5.1. RECLAMI
  - 5.2. GESTIONE DATI
  - 5.3. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI – VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
  - 5.4. STANDARDS DI QUALITA'
- 6. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**
- 7. I DIRITTI DI CITTADINANZA ATTIVA**

**Allegati**  
**INFORMAZIONI AGGIUNTIVE EMERGENZA CORONAVIRUS**



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

### 1 VILLA TUSCOLANA

Dal 1988 ha orientato l'assistenza verso pazienti lungo degenti e dal 1998 si è avviato un processo di trasformazione in Residenza Sanitaria Assistenziale.

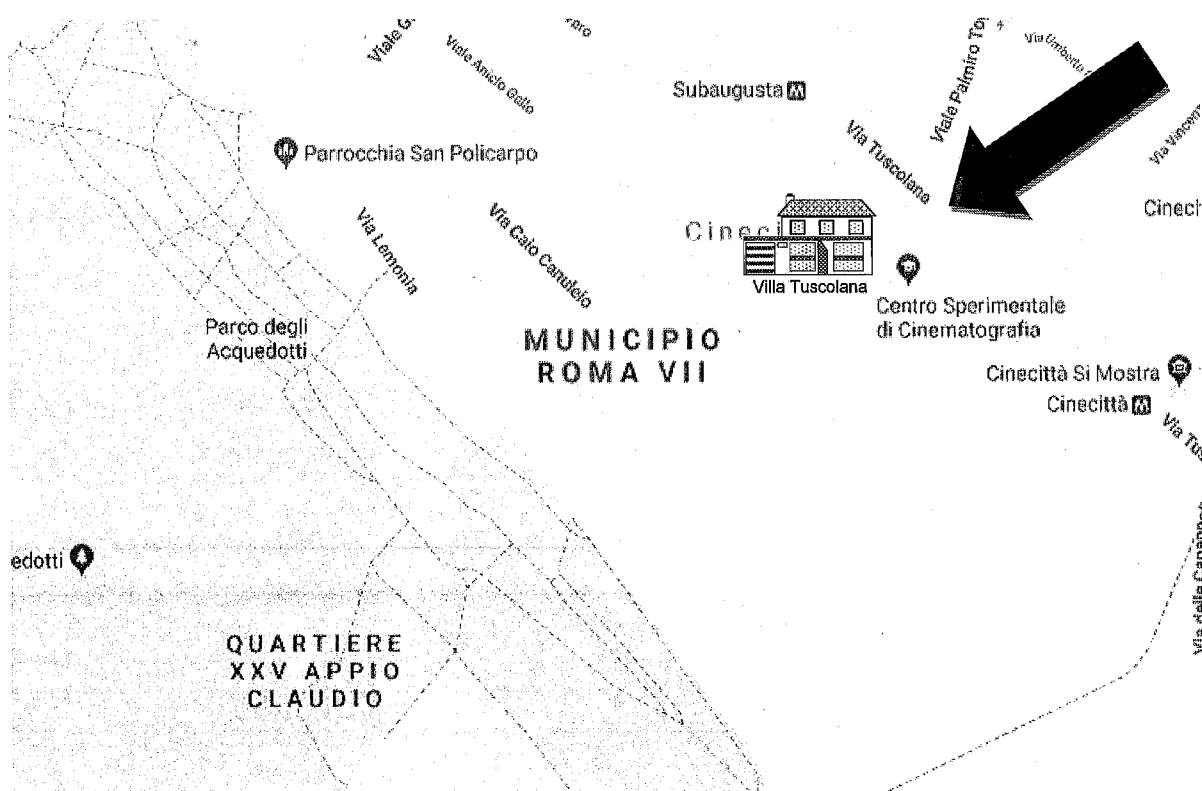
La sua attività, attualmente rivolta all'assistenza residenziale di ospiti anziani, ha quindi mantenuto nella sua gestionalità l'impronta della Casa di Cura. Questo distingue la struttura nel servizio, sempre reso nell'ottica delle prestazioni sanitarie vere e proprie.

La struttura, completamente ristrutturata nel 2000/2001, è dotata di attrezzature strumentali e dotazioni alberghiere adeguate alle vigenti normative in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro e nel rispetto più completo dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Opera in regime di accreditamento istituzionale, come **R.S.A. Mantenimento Alto** in forza del D.C.A. della Regione Lazio del **07/08/2019 n. U00530**.

#### 1.1 DOVE SIAMO

La Residenza Sanitaria è ubicata in Roma, in Circonvallazione Tuscolana n. 16, (C.A.P. 00174).



La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici in quanto situata a circa 300 metri dalla fermata della **Metro "A" SUBAUGUSTA** ed è direttamente prospiciente la Piazza di Cinecittà, capolinea delle linee ATAC.

E' inoltre raggiungibile con mezzi propri sia percorrendo la Via Tuscolana dal centro in direzione G.R.A. che dal Grande Raccordo Anulare - uscita 21 - Roma Tuscolano.

Sulla Circonvallazione Tuscolana esiste ampio spiazzale adibito a parcheggio gratuito.



## **RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

### **1.2 CONTATTI**

Il centralino telefonico risponde ai numeri: **06 7152031**. I piani di degenza e gli uffici amministrativi sono raggiungibili direttamente con la selezione telefonica passante. L'indirizzo di posta elettronica è : [villatuscolana.roma@sereniorizzonti.it](mailto:villatuscolana.roma@sereniorizzonti.it)

**La Segreteria – Ufficio Ricoveri della R.S.A. osserva il seguente orario di apertura al pubblico:  
dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 17,00**

**Il Sabato dalle 09,00 alle 13,00**

In tali orari il personale è a completa disposizione per ogni eventuale esigenza relativa a richieste, ricoprendo la funzione di URP, e sarà inoltre possibile richiedere copia della documentazione sanitaria, regolarizzare le fatture relative alle quote a carico degli Ospiti.

### **1.3 I PRINCIPI ISPIRATORI**

L'attività della RSA si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi che rappresentano degli standard di qualità ai quali tendere:

#### **1.3.2 EGUAGLIANZA**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche.

#### **1.3.2 IMPARZIALITÀ**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

#### **1.3.3 CONTINUITÀ**

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **1.3.4 PARTECIPAZIONE**

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

#### **1.3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

#### **1.3.6 MISSIONE E VALORI**

La RSA offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I valori chiave che esplicitano la mission e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite
- tutela della riservatezza e della privacy
- coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## 2 LA STRUTTURA

Ogni ambiente è contraddistinto da idonea segnaletica, atta a identificare l'ubicazione dei vari servizi presenti.

Le camere sono tutte dotate di dispositivo di chiamata, di docce e servizi igienici per disabili. Sono disposte sui quattro piano che compongono la struttura ed hanno un numero di posti oscillante tra i 2 ed i 4, per un totale di 13 ospiti a piano.

In ogni piano è presente un ambiente ove si consumano i pasti e che ha validità di salottino comune, dotato di televisione e telefono.

E' inoltre presente in ogni piano un locale per il personale medico ed infermieristico, il cui accesso è precluso ai visitatori ed agli ospiti, e di un locale di servizio per il personale ausiliario.

Presso il piano terra trovano sistemazione un soggiorno, dotato di distributori automatici bevande e snacks.

Sempre al piano terra sono situati:

la Biblioteca, a disposizione degli ospiti dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 17,00 con valenza di sala espositiva dei lavori eseguiti dagli ospiti nell'ambito della terapia occupazionale e di sala riunioni in occasione di eventi organizzati ;

la Segreteria, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17,00 ed il sabato dalle ore 09,00 alle 13,00;

il Medico Responsabile riceve previo appuntamento telefonico.

i locali a disposizione del servizio psico-sociale;

i locali destinati allo svolgimento della terapia occupazionale

Presso il piano -1 trovano sistemazione:

gli ambulatori medici, predisposti per l'esecuzione di visite specialistiche ambulatoriali in convenzione per gli esterni, alla data odierna non ancora attivi;

un ampio locale palestra per la terapia fisioterapica degli ospiti, con annesso ambulatorio medico per i controlli fisiatrici ai beneficiari dei programmi di riabilitazione motoria

Tutti gli ambienti, i servizi e le camere di degenza sono accessibili tramite l'utilizzo di ascensore idoneo all'accoglimento di carrozzine ortopediche e barelle.



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

### 2.1 LA STANZA TIPO

Le soluzioni abitative proposte dalla RSA sono diversificate in base alle esigenze di reparto e alle necessità terapeutiche del singolo ospite.

Tutte le stanze di degenza sono dotate di propri servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili ideali anche per persone allettate, impianto di climatizzazione, impianto per le chiamate di emergenza.

Sono presenti stanze doppie, triple e quaduple, in ogni caso di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.

Ciascun ospite dispone di un armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali.

### 2.2 GLI ORARI DI VISITA

La RSA si connota come struttura "aperta": le visite dei familiari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese. L'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è libero dalle ore 10.00 alle ore 17.00; mentre l'accesso per la visita degli ospiti è consentito tutti i giorni dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.00, la domenica previo appuntamento per garantire la gestione delle attività. I pazienti non allettati verranno portati in ambienti comuni, ma è comunque possibile visitare la stanza di degenza previa autorizzazione della Direzione ed accompagnati da un operatore, compatibilmente con le attività assistenziali ed in assoluto rispetto della privacy del paziente.

Per i pazienti allettati potrà recarsi in reparto un familiare alla volta.

In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute dell'ospite) Il Medico Responsabile può autorizzare la presenza notturna in Struttura di un familiare.

### 2.3 LA GIORNATA TIPO

Al mattino alle 6,00 inizia la giornata dell'ospite:

gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, e le medicazioni.

Alle ore 8:30 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di terapia occupazionale e di fisioterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, proseguono anche le attività di fisioterapia e terapia occupazionale, sia nei reparti che nelle sale preposte. La cena viene somministrata alle ore 17,30.

Al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico.

### 2.4 IL MENU TIPO

Il menù, preparato su base settimanale può essere personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, con attenzione ad eventuali intolleranze e allergie, al proprio credo religioso, a problemi di masticazione e deglutizione o alla presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti. Gli ospiti e/o i loro familiari hanno possibilità di visionare i menù settimanali predisposti dalla Società di catering che ha l'appalto del servizio e di chiedere eventuali modifiche.



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

Eventuali indicazioni e/o segnalazioni possono essere comunicate al personale amministrativo o di reparto al momento dell'ingresso, anche in ordine ad eventuali intolleranze alimentari/allergie.

### 3 I SERVIZI

#### 3.1 L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite un'**équipe multidisciplinare** composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di terapia occupazionale) si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

L'équipe predispose il **P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)** col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata.

Per la stesura del P.A.I. vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'équipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

La struttura assicura la stesura di un primo P.A.I. entro 7 giorni dall'ingresso del nuovo ospite.

Parimenti la struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.A.I. all'ospite e ai familiari di riferimento.

#### 3.2 SERVIZIO MEDICO

Le prestazioni mediche vengono assicurate, in conformità con le vigenti normative regionali, dai Medici di Base, direttamente individuati dagli ospiti e/o dai loro familiari. Durante gli accessi programmati, i Medici provvedono a prescrivere, oltre alla terapia in atto, eventuali accertamenti diagnostici, per i quali verranno poi date indicazioni circa le modalità di prenotazione, come da normative vigenti, da eseguire di norma a cura dei familiari degli ospiti, presso i pubblici presidi territorialmente competenti. Per quanto concerne accertamenti clinici di laboratorio, questi verranno eseguiti in "service" con un ambulatorio di analisi chimico cliniche (attualmente Policlinico Casilino), che provvederà alla loro esecuzione raccogliendo i campioni direttamente in loco.

All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, ed eseguita l'impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi impostato il percorso per la definizione del protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche (Visita Fisiatrica, Visita Geriatrica, Esami Ematici se non eseguiti di recente) oltre ad eventuali ritenute necessarie in relazione alle specifiche condizioni sanitarie, avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

#### 3.3 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è **garantito 24 ore su 24** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente ad ogni piano.





## **RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

Il Servizio Infermieristico è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dagli Operatori Socio Sanitari presenti in struttura ed è coordinato dalla Infermiera Coordinatrice.

### **3.4 SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) operatori qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza. In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli O.S.S. sono, infatti, gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti rilevandone le particolari ed immediate esigenze.

### **3.5 SERVIZIO TERAPIA RIABILITATIVA**

All'interno della RSA viene offerto il servizio fisioterapico attraverso un'avanzata strumentazione elettromedicale (magnetoterapia, tens, elettrostimolazione muscolare etc) e una moderna ed attrezzata palestra.

L'obiettivo del servizio è di:

- assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilitazione dei pazienti allettati.

L'attività si svolge in palestra oppure nella stanza del paziente mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono mediante trattamento di gruppo.

### **3.6 SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE**

All'interno della RSA viene offerto il servizio di terapia occupazionale che aiuta le persone con disabilità fisiche, psichiche, dello sviluppo mentale, emotivo o per eseguire le attività richieste dalla loro vita quotidiana e/o mansioni di lavoro.

L'obiettivo della terapia occupazionale è quello di aiutare una persona a condurre una vita autosufficiente, produttiva e gratificante. Questo tipo di terapia comprende molti tipi di attività, che vanno dai compiti di igiene alla cucina.

L'obiettivo del servizio è di:

- sviluppare la forza muscolare, destrezza e coordinazione
- promuovere ricordare, il processo decisionale e capacità di ragionamento
- imparare ad utilizzare attrezzature di adattamento necessarie per funzionare nella vita quotidiana o di comunicare efficacemente

L'attività si svolge in apposita stanza della terapia occupazionale mediante l'utilizzo di adeguati ausili e/o attività (disegno, musicoterapia, cucina etc..).

### **3.7 SERVIZI ALLA PERSONA**

La RSA mette a disposizione il servizio di parrucchiere/podologo attraverso dei professionisti esterni che, nell'apposito locale allestito c/o la RSA, effettuano il servizio su richiesta dei pazienti.

Il servizio lavanderia capi personali fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba è affidato ad una ditta esterna ed è a carico dell'Ospite.

Il servizio pulizie è interno alla struttura e cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.



## **RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

### **3.8 SERVIZI RELIGIOSI**

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso rispettando valori e credo del paziente. L'assistenza religiosa viene assicurata con la collaborazione del corpo ecclesiastico della Parrocchia "San Policarpo", non avendo la struttura personale religioso in organico.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Residenza è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

L'orario delle funzioni religiose è altresì esposto nella bacheca posta al piano terra, di fronte alla reception.

### **3.9 SERVIZIO PSICO-SOCIALE**

Gli Ospiti la struttura sono confortati dal servizio di assistenza sociale e dal servizio di sostegno psicologico. Più volte a settimana sono presenti in struttura l'Assistente Sociale e lo Psicologo, che forniscono un'assistenza mirata alla risoluzione delle problematiche identificate durante le prime osservazioni successive al ricovero, sia per quanto riguarda l'ospite che la rete familiare di supporto. Sono possibili ed auspicabili colloqui personali, tramite appuntamento.

### **3.10 ALTRI SERVIZI**

Al fine di garantire la massima comunicazione e trasparenza dell'informazione ed anche il maggior grado possibile di inserimento e conoscenza logistica della struttura, nel caso in cui l'ospite fosse straniero la RSA provvederà ad avvalersi dell'operato di un mediatore Linguistico che ne sostenga l'inserimento.

## **4 INFORMATIVA PER GLI OSPITI**

### **4.1 MODALITA' DI ACCESSO**

All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà produrre la seguente documentazione

1. Base di ricovero rilasciata dalla ASL RM/2 ex RM "B";
2. Documento di valutazione reddituale ( modello **Isee Socio Sanitario Residenze**) finalizzato alla quantificazione della quota giornaliera a carico dell'Ospite;
3. Documento di riconoscimento in corso di validità;
4. Codice Fiscale;
5. Tessera Sanitaria, con eventuali esenzioni ticket riconosciute;
6. Eventuale certificazioni riguardanti il riconoscimento di invalidità;
7. Fotocopia di cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri;
8. Fotocopia di eventuali accertamenti clinici recenti;
9. Prescrizione del Medico Curante relativa alla terapia medica in corso oppure, in alternativa, Certificato di Dimissione in caso di trasferimento da altra struttura a carattere sanitario;
10. Fabbisogno immediato della terapia medica da somministrare e di eventuali presidi per incontinenza se necessari.

E' gradita la collaborazione dei familiari nella compilazione della cartella clinica, soprattutto per la raccolta di informazioni importanti quali, ad esempio eventuali allergie e/o intolleranze note.



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

All'ingresso in struttura il personale di ogni qualifica, ciascuno per le proprie competenze, adotterà tutti quegli accorgimenti e le accortezze possibili affinché l'ospite, già in condizioni di fragilità per le patologie sofferte, accusi nella minore maniera possibile il disagio dell'impatto in un ambiente nuovo e non familiare.

**I familiari**, nel corso della degenza dell'ospite, **hanno il diritto/dovere di richiedere al personale sanitario** (infermieri), le eventuali **prescrizioni mediche**, (medicinali, visite specialistiche eventuali accertamenti diagnostici ecc.).

E' consigliato corredare l'ospite dei seguenti effetti personali:

- Pigiama, vestaglie e più comodamente vestiti da camera;
- Tute in tessuto felpato d'inverno, in cotone nella stagione calda;
- Pantofole;
- Detergenti per l'igiene personale;
- Occorrente per la barba, dentifricio, spazzolino, deodorante, ecc;
- Biancheria intima;
- Bicchieri plastica resistente.

Nell'arco della permanenza nella R. S. A. sono possibili uscite programmate per:

- l'integrazione nell'ambiente familiare, da concordare preventivamente con il Medico Responsabile della Struttura ed il Medico di Medicina Generale;
- l'esecuzione di controlli medici e diagnostici non possibili presso la struttura, sempre da concordare con il Medico Responsabile e gli Uffici di Segreteria della struttura;
- piccole assenze ricreative dell'ospite che, secondo le vigenti normative regionali, non possono superare le sei ore, da concordare con gli Uffici di Segreteria della struttura.

**COSTI RETTA: (come stabiliti dal DGR 173 del 21/08/2008 e successive modifiche).**

L'importo della retta non comprende:

- Il lavaggio dei capi personali (chi non usufruisce del servizio lavanderia la famiglia è pregato di ritirare la biancheria sporca almeno due volte a settimana, rifornendo il paziente di un quantitativo adeguato di biancheria pulita)
- Tickets sanitari per farmaci e presidi non convenzionati dal SSN
- Servizi di barbiere, podologo e parrucchiere



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

**4.2 CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE**

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (**Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001**) che, in quanto fatta propria dalla RSA costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, 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
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilita
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudine personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.	di 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.



#### **4.3 NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI**

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura.

Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla ecc).

E' fatto in ogni caso divieto di:

- introdurre animali nella Struttura
- lavare indumenti nel bagno della camera
- gettare oggetti dalle finestre
- stendere capi di biancheria alle finestre
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- tenere in camera bevande, alimenti e generi di conforto non autorizzati dai medici
- fumare ad eccezione dei locali ove sia espressamente consentito

E' permesso agli ospiti tenere nella propria stanza apparecchi radio o di riproduzione di musica e/o immagini utilizzandoli però in orari e con volumi tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

#### **4.4 TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Codice e dal Regolamento Europeo sulla privacy

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

#### **4.5 RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Il Medico Responsabile riceve, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni, anche in forma anonima utilizzando un apposita cassetta ubicata in luogo che garantisce l'anonimato se desiderato.

#### **4.6 ORGANISMI DI VOLONTARIATO**

Gli organismi di volontariato possono accedere in Struttura purché preventivamente autorizzati dalla Direzione che ne accerta i nominativi e il tipo di attività che intende svolgere a favore degli ospiti.

I Volontari devono essere individuabili con tesserini di riconoscimento rilasciati dalla propria associazione e portati in modo visibile



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

Le rispettive associazioni di volontariato devono escludere da ogni responsabilità per infortuni e responsabilità civile la RSA mediante la garanzia di una polizza assicurativa a favore degli operatori medesimi.

La RSA Villa Tuscolana favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. Attualmente la struttura si avvale della collaborazione con l'Associazione Volontari Ospedalieri A.V.O. ROMA

I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali nei reparti ;
2. Supporto alle attività di animazione;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

### 4.7 ASSISTENZA MEDICA

La Struttura offre agli ospiti assistenza medica d'urgenza 24 ore su 24 attraverso il servizio di guardia medica o 118.

L'assistenza medica personale è affidata ai Medici di Medicina Generale nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo nazionale.

E' necessario pertanto che ogni ospite usufruisca dell'assistenza del proprio medico di medicina generale per le prescrizioni medico-sanitarie.

### 4.8 ASSISTENZA PRIVATA

La Struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di assistenza, l'ospite o i familiari possono ritenere opportuno l'intervento di personale esterno. Il Medico Responsabile della RSA può accordare l'autorizzazione alla seguenti condizioni:

- richiesta scritta da parte dell'ospite o del suo familiare contenente il tipo di assistenza svolta, gli orari e la dichiarazione di scarico delle responsabilità per la Struttura, nonché il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa,
- l'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del personale al fine di coordinare le sue attività con quelle del personale della Struttura,
- In nessun caso l'attività dell'assistente esterno dovrà intralciare lo svolgimento del programma di lavoro della Struttura

La ricerca di detto personale e tutta la definizione del rapporto (orario e retribuzione) rimane a totale carico e responsabilità dell'ospite o del familiare.

### 4.9 DIMISSIONI

***Nel caso in cui il paziente venga trasferito in ospedale, la struttura conserva il posto letto per un massimo di 10 giorni, periodo in ogni caso conteggiato nella retta ordinaria a carico del paziente/Comune, ad eccezione di una detrazione così come previsto dalle vigenti normative regionali in materia.***

In caso di uscite temporanea per rientro in famiglia o altro motivo diverso da quello del trasferimento in ospedale, è prevista un'assenza massima di 10 giorni consecutivi, salvo diverso e preventivo accordo con la Direzione della RSA.

Qualora il paziente intenda interrompere i rapporti con la RSA, deve comunicarlo alla Direzione in tempo utile per poter predisporre le documentazioni necessarie alla dimissione dell'Ospite.

### 4.10 COMITATO DI PARTECIPAZIONE



## RSA VILLA TUSCOLANA SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.

Presso la struttura opera il **Comitato di Partecipazione**, importante mezzo a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, che viene considerato un valido strumento atto al miglioramento del servizio offerto, grazie al continuo scambi di informazioni e confronto fra la realtà dei piani e le impostazioni generali impartite.

Presso la R.S.A. è costituito, in conformità alla vigente normativa, un **Comitato di Partecipazione**, composto da tre rappresentanti delle famiglie degli Ospiti, da un rappresentante del Sindacato CGIL-CISL-UIL Pensionati, un rappresentante dell'associazione di volontariato AVO ed un rappresentante della Consulta Cittadina per l'Handicap. Tale organo rappresenta un vero e proprio raccordo tra la Direzione e gli ospiti, ed uno strumento di continuo confronto per le quotidiane difficoltà che si possono incontrare.

### 5 LA QUALITA'

#### 5.1 RECLAMI

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di gestione reclami e segnalazioni:

**Reclamo:** - il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato in allegato – comunque sempre disponibile presso gli uffici amministrativi.

Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

**MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

N°:	Data:
-----	-------

Residenza Sanitaria Assistenziale  
**Villa Tuscolana**  
Circonvallazione Tuscolana, 16  
00174 ROMA  
Tel. 06 7152031 -  
mail: [villatuscolana.roma@sereniorizzonti.it](mailto:villatuscolana.roma@sereniorizzonti.it)

desidera ricevere risposta per iscritto si , no

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_

indirizzo: \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Oggetto del reclamo:

**Informativa Trattamento dati personali:** Informiamo che i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati dalla RSA Villa Tuscolana per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della segnalazione da Lei inoltrate. Si precisa che in caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali le segnalazioni non potranno essere accertate né evase. In caso di parere favorevole al trattamento dei dati personali, questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (RSA Villa Tuscolana).

Autorizzo all'uso dei dati personali si , no

firma: \_\_\_\_\_





## **5.2 GESTIONE DATI**

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (Regolamento Europeo Privacy)

Le comunichiamo che i dati forniti al momento dell'ingresso in struttura sono obbligatori, in adempimento degli obblighi di legge, per la compilazione della cartella clinica personale e serviranno a rilevare sia dati di carattere anagrafico per fini amministrativi che dati di carattere medico atti a rilevare lo stato di salute dell'ospite. Essi saranno conservati nei nostri archivi.

Alla luce di quanto rappresentato, la cartella ed i referti saranno consegnati solo al paziente personalmente, o ad un suo rappresentante legale o congiunto, comunque espressamente designato in questa sede dal titolare del trattamento.

I dati anagrafici, la terapia e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con relativa scheda e quant'altro necessario saranno comunicati, in base alle normative vigenti e per quanto di concerne le rispettive competenze, alle Aziende Sanitarie Locali, ai Comuni, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Compagnie Assicuratrici e, dietro specifica richiesta, alla Autorità Giudiziaria o ad altri enti destinatari per legge o regolamenti.

- qualora i Suoi dati dovessero necessitare per finalità di ricerca scientifica o di statistica, saranno trasmessi in modo anonimo;
- i dati personali idonei a rilevare il Suo stato di salute Le saranno notificati, direttamente o ad un Medico da Lei designato, tramite il Medico di Reparto;

Responsabile del trattamento dei dati sanitari relativi alla Sua persona è il Medico Responsabile della struttura



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

**5.3 SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI –**

**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Gentile Ospite, la preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra RSA.

Sbarri la casella corrispondente alla Sua opinione.

Le ricordiamo che le risposte saranno anonime.

La ringraziamo per la collaborazione.

<b>Cosa pensa rispetto a:</b>	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Insoddisfatto</b>	<b>Molto insoddisfatto</b>
Assistenza medica				
Assistenza infermieristica				
Attività di riabilitazione				
Informazioni sanitarie ricevute				
Progettazione degli interventi a Suo favore /a favore del proprio congiunto ai fini del PAI				
Relazioni umane reparto				
Rispetto della Privacy				
Cure igieniche dei pazienti				
Pulizia ed igiene dei reparti				
Cibo				
Efficienza delle informazioni ricevute in fase di accettazione e dimissione - Segreteria				
Informazioni ricevute dalla RSA sull'accesso ai servizi e sulle modalità di presentazione dei reclami				
Grado di soddisfazione in merito alle informazioni ricevute sul rischio clinico tramite l'informativa rilasciata al momento dell'accettazione				
Grado di soddisfazione in merito alla possibilità di segnalazione di un evento avverso				



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

*Suggerimenti per migliorare il nostro servizio:*

*Aspetti positivi:*

Data	
------	--



**RSA VILLA TUSCOLANA  
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.**

**5.4 STANDARDS DI QUALITA'**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Tuscolana pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni degli ospiti e dei loro parenti.

Al fine di ottenere un *monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi della struttura sulla base del benessere e la soddisfazione del cliente, inteso sia come anziano nostro ospite, ma anche come famiglia e comunità;*

La struttura opera valutando oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento tramite, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ogni singola parte della struttura;
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità.

I progetti di miglioramento della qualità vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Villa Tuscolana ha individuato i seguenti indicatori di qualità

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	INDICATORE
Disponibilità di informazioni scritte sul ricovero	Al momento del ricovero vengono fornite al paziente informazioni scritte sull'attività di reparto	N. di pazienti cui vengono fornite le informazioni per iscritto / N. totale di pazienti ricoverati
Possibilità di presentare osservazioni/suggerimenti/reclami e osservazioni di gradimento	facilità di presentazione delle Osservazioni/suggerimenti/ reclami per tutti gli utenti	Presenza all'URP ed in ogni reparto della modulistica e della relativa procedura
Risposta alle osservazioni/suggerimenti/reclami presentati	tempo di risposta alle osservazioni/suggerimenti/reclami più breve possibile e comunque non oltre 30 giorni	N. di reclami a cui è stata data risposta entro 30 giorni / N. totale dei reclami presentati
Indagini di soddisfazione degli Utenti	impegno a somministrare ad ogni paziente o parente, almeno una volta l'anno, un questionario di soddisfazione	N. di questionari somministrati l'anno/ N. medio di pazienti dell'anno)
Orientamento	Presenza di segnaletica interna ed esterna, per orientare ed informare l'utenza	Presenza di segnaletica costantemente aggiornata
Qualità dell'assistenza	Formazione continua del personale sanitario	Verifica frequenza corsi di aggiornamento e corsi ECM
Informazioni sul proprio stato di salute	Orario di colloquio con i medici e gli specialisti ben definito	Orari esposti in modo visibile
Relazioni con il personale	Visibilità e riconoscibilità del tesserino di riconoscimento	N. di dipendenti che indossano il tesserino / N. totale dipendenti
Rapporti pazienti/familiari	orari di visita allargati	Orari esposti in modo visibile
Rispetto della Privacy	Viene garantito il rispetto della privacy ad ogni paziente secondo la normativa	N. di consensi al trattamento dei dati firmati/N. di pazienti ricoverati
Disponibilità di informazione alla dimissione del paziente	Ad ogni paziente dimesso viene consegnata una relazione di dimissione per il Medico di Medicina Generale e per il paziente stesso	N. di Cartelle Cliniche corredate di relazione di dimissione / N. di pazienti dimessi in un dato periodo
Pulizia e sanificazione degli ambienti	regolari procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi	Rispetto dei protocolli interni
Qualità del vitto	Alimentazione garantita da programmi alimentari definiti ed adeguati al quadro clinico del paziente	Attività del servizio di dietetica
Qualità del vitto	Alimentazione garantita sotto l'aspetto igienico sanitario	Attività di autocontrollo aziendale (HACCP)
Servizi esterni	Possibilità di usufruire di barbiere, parrucchiere, podologo	Presenza e reperibilità di barbiere, parrucchiere e podologo
Servizi Interni	Possibilità di usufruire del bar o di un distributore automatico di bevande e/o cibi	Presenza di bar. Installazione di distributore automatico e verifica periodica



## **6 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

### **1. Diritto a misure preventive**

*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*

### **2. Diritto all'accesso**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

### **3. Diritto alla informazione**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*

### **4. Diritto al consenso**

*Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*

### **5. Diritto alla libera scelta**

*Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*

### **6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.*

### **7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

*Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*

### **8. Diritto al rispetto di standard di qualità**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*

### **9. Diritto alla sicurezza**

*Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*

### **10. Diritto alla innovazione**

*Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*

### **11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

*Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*

### **12. Diritto a un trattamento personalizzato**

*Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*

### **13. Diritto al reclamo**

*Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*

### **14. Diritto al risarcimento**

*Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.*



**7 I DIRITTI DI CITTADINANZA ATTIVA**

**1 Diritto a esercitare attività di interesse generale**

I cittadini, sia come individui che come membri di associazioni, hanno il diritto, fondato sul principio di sussidiarietà, di svolgere attività di interesse generale per la protezione dei diritti connessi alla salute. C'è un concomitante dovere delle autorità e di tutti gli attori rilevanti di favorire e incoraggiare tale attività.

**2. Diritto a svolgere attività di tutela**

I cittadini hanno il diritto di svolgere attività per la protezione dei diritti nell'area della salute.

**3. Diritto di partecipare al policy making nell'area della salute**

I cittadini hanno il diritto di partecipare alla definizione, implementazione e valutazione delle politiche pubbliche correlate alla protezione dei diritti nel campo della salute.



### **I DIRITTI DEL CITTADINO MALATO**

Questa R.S.A. ha adottato la "Carta europea dei diritti del malato" ogni ospite di questa R.S.A ha diritto a.:

- a) Avere informazioni sulla struttura e sulle modalità di fruizione dei servizi offerti.
- b) Ottenere assistenza e cure attente, nel rispetto della dignità personale e delle condizioni morali e religiose di ciascuno.
- c) Ottenere dai medici curanti informazioni chiare e complete sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e le terapie praticate, nel rispetto della deontologia medica e delle normative vigenti in materia.
- d) Essere trattato con cortesia ed umanità.
- e) Per il malato anziano a non subire il ricovero per richiesta dei parenti quando non è necessario.
- f) Avere un ambiente di degenza confortevole, nel rispetto delle norme igieniche relative ai luoghi di soggiorno, ai servizi igienici, alla biancheria da letto ed al mobilio.
- g) Ottenere il rispetto alla riservatezza delle informazioni raccolte sulla propria persona.
- h) Avere la possibilità di riconoscere il personale medico, infermieristico ed ausiliario con il quale si viene a contatto, tramite cartellino identificativo con nome e qualifica.
- i) Dialogare con il Medico Responsabile e con il Direttore Amministrativo per eventuali chiarimenti, lamentele o reclami.
- j) Conoscere preventivamente le tariffe praticate per servizi a titolo oneroso.
- k) Avere l'assistenza necessaria in caso di scioperi ed esserne avvisato preventivamente.
- l) Avere la possibilità anche da ricoverato di poter esercitare i propri diritti di cittadino (ad es: diritto al voto).  
m. Presso la struttura opera il Comitato di Partecipazione, importante mezzo a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, che viene considerato un valido strumento atto al miglioramento del servizio offerto, grazie al continuo scambi di informazioni e confronto fra la realtà dei piani e le impostazioni generali impartite.



### **CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO**

1. **DIRITTO AL TEMPO** Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.
2. **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le 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.
3. **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.
4. **DIRITTO ALLA PROTEZIONE** Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
5. **DIRITTO ALLA CERTEZZA** Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.
6. **DIRITTO ALLA FIDUCIA** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.
7. **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.
8. **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, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
9. **DIRITTO ALLA NORMALITÀ** A CARTA DEI SERVIZI Data Emissione: 02.01.2018 rev: 1 pag 10/25 10 Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
10. **DIRITTO ALLA FAMIGLIA** Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.
11. **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.
12. **DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE** Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.
13. **DIRITTO AL FUTURO** Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.
14. **DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI** Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.





### **I DOVERI DEL CITTADINO MALATO**

- a) Si sconsiglia vivamente il mantenimento di oggetti di valore (somme in denaro consistenti, gioielli, ecc) e si precisa che la Direzione Amministrativa declina ogni responsabilità in merito ad eventuali loro sparizioni.
- b) E' vietato introdurre nella struttura alimenti preparati in casa nonché bevande alcoliche di qualsiasi genere.
- c) E' indispensabile che venga osservato il divieto di fumare negli ambienti di degenza, nei corridoi, nelle corsie dei reparti ed in genere in tutti i locali destinati agli ospiti per tassative disposizioni di Legge e per il rispetto della salute.
- d) Ospiti e visitatori sono pregati di accedere ai locali della struttura rispettando la considerazione di essere parte di una comunità, si prega quindi di non creare situazioni di disturbo o disagio ad altri utenti (parlare ad alta voce, luci accese, radio ad alto volume, ecc.) e più in generale rispettando gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.
- e) E' opportuno che ospiti, familiari e visitatori rispettino il divieto di accesso a locali a loro non destinati.
- f) Per motivi di sicurezza igienico sanitaria si vieta l'ingresso ai reparti ai minori di anni otto.
- g) Non offrire mance o regali al personale.
- h) Non dimenticare di fornire i propri congiunti di idonei cambi di biancheria, nonché adeguati generi per l'igiene personale.
- i) Il personale addetto ai reparti è, per quanto di competenza, invitato a rispettare e far rispettare le norme sopra enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere dell'ospite.
- j) Si raccomanda caldamente di verificare, attraverso il personale infermieristico di piano, che i propri congiunti abbiano sempre la scorta necessaria di medicinali nonché l'eventuale presenza di ricette da ritirare.
- k) Poiché nella struttura non è possibile la consegna diretta da parte della ASL della fornitura periodica dei presidi per incontinenza, una volta ottenuta la fornitura gli stessi dovranno essere consegnati alla R.S.A. un po' per volta, in base al fabbisogno del proprio congiunto. Si raccomanda pertanto di accertarsi che l'Ospite non rimanga sfornito dei necessari presidi (pannoloni, sacche, cateteri).



**INFORMAZIONI AGGIUNTIVE – EMERGENZA CORONAVIRUS**

Gentile Ospite,

la preghiamo di osservare in particolare le seguenti raccomandazioni:

- 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 collegandosi al nr. 371/4393712.
- 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 10,30 alle 11,30 Il pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 15,30 dal lunedì al venerdì.
- 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 2, con il quale la RSA opera sempre in stretto accordo.