

Casa di Cura

***Villa Verde S.r.l.***

Via di Torvecchia, 250 – 00168 Roma

Medico Responsabile RSA: dr.<sup>ssa</sup> E. Bartolucci; Medico Responsabile RSA-R1: dr. F. Fabiano;

Direttore Sanitario: dr. E. Venezia; Medico Responsabile Lungodegenza Post-Acuzie: dr.ssa M. L. Cassingena;

\*

**“RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE”**

**R.S.A**

\*

**CARTA DEI SERVIZI  
REGOLAMENTO INTERNO**

\*

**INFORMAZIONI UTILI  
INDICATORI DI QUALITA’**

**Casa di Cura Villa Verde S.r.l.**  
Via di Torvecchia, 250 – 00168 Roma  
Tel.: +39 06 3012892, +39 06 3012901  
Email: villaverde@tiscali.it



## SOMMARIO

BENVENUTO ALL'OSPITE .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
SEZIONE PRIMA : LA CARTA DEI SERVIZI .....	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	7
1. Introduzione .....	7
2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento .....	7
3. Presentazione del contesto .....	8
4. Principi Fondamentali .....	
4.1. Principi fondamentali di assistenza .....	8
5. Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano .....	9
5.1. Carta dei Diritti del Paziente.....	9
5.2. Carta dei Diritti dell'Anziano .....	11
5.3. Funzioni fondamentali.....	11
SEZIONE SECONDA .....	13
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI.....	13
1. Il Modello Organizzativo.....	13
2. Risorse umane.....	13
3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate .....	14
4. Attività alberghiera e Servizi di supporto .....	15
5. Inserimento: modalità ed informazioni generali.....	17
6. Orari e modalità di accesso .....	19
7. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti ed i familiari.....	21
8. Permessi per le uscite e trasferimenti.....	21
9. Regolamento Interno.....	21
SEZIONE TERZA .....	23
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....	23
1. Fattori e standard di qualità.....	23



SEZIONE QUARTA .....	25
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA.....	25
<b>1. Reclami.....</b>	<b>25</b>
<b>2. Comitato di Partecipazione.....</b>	<b>25</b>
<b>3. Associazioni di tutela .....</b>	<b>26</b>
<b>4. Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari.....</b>	<b>26</b>

ALLEGATI:

ALL1: DOCUMENTAZIONE PER IL RICOVERO E DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

ALL 2: QUESTIONARIO ( INDICATORI DI QUALTA')

AGGIORNAMENTO GENNAIO 2018



## BENVENUTO ALL'OSPITE

### **Gentile Ospite,**

*La ringraziamo di aver scelto **Villa Verde**,*

*e ci auguriamo che il Suo soggiorno tra noi possa essere il più possibile sereno e confortevole, da parte nostra Le assicuriamo che ci sarà impegno e disponibilità, affinché questo obiettivo venga raggiunto.*

*La invitiamo pertanto, a prendere conoscenza di alcune notizie utili per la sua permanenza, tramite questa CARTA dei SERVIZI, rivolta al reparto della Residenza Sanitaria Assistenziale, sarà un valido strumento per la tutela dei Suoi diritti ,comprendendo come anche Lei ,possa facilitare il lavoro del personale operante e a noi darci la possibilità di migliorarne l'efficienza .*

*Si tratta di un documento che **Le permetterà** di conoscere meglio la nostra struttura in quanto vengono illustrati i vari aspetti della nostra comunità con i servizi offerti e gli obiettivi che proponiamo,per rispondere in modo appropriato ai bisogni e alle aspettative degli ospiti ricoverati.*

*Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria e che trova anche in allegato a questo documento.*

*Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.*

*Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al **Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, URP**, mentre per qualsiasi altra necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*



---

***Nell'augurarle una piacevole permanenza ,La salutiamo cordialmente .***

***La Direzione della Casa di Cura***



**La Casa di Cura Villa Verde- RSA ,**

tramite la Carta dei Servizi, mette a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della **Casa di Cura Villa Verde S.r.l.**, attraverso la Carta dei Servizi, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti:

- ▷ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi di Villa Verde;
- ▷ le modalità con le quali si assicura la tutela dell'ospite;
- ▷ le modalità di verifica degli impegni assunti da Villa Verde.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi, che il personale della **Casa di Cura Villa Verde- RSA** è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze dell'ospite, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a suggerimenti e consigli del singolo ospite.

La Carta dei Servizi deve essere, quindi, interpretata in chiave dinamica, la Direzione della **Casa di Cura Villa Verde-RSA** . si impegna ad aggiornarla annualmente.



## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura

#### 1. Introduzione

Ben consapevoli delle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, fra gli obiettivi dichiarati che la **Casa di Cura Villa Verde - RSA** intende perseguire nell'offrire i propri servizi nel campo della residenzialità assistita ci sono:

- ▷ la promozione di una cultura della qualità della vita, che si traduce in una valorizzazione continua delle capacità residue della persona;
- ▷ il riconoscimento del diritto personale ,il diritto all'autonomia e al rispetto delle proprie scelte, alle relazioni familiari e sociali, al gusto di vivere.

#### 2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento

La **Casa di Cura Villa Verde – RSA**, situata in Roma, in Via di Torvecchia n° 250, è stata costituita nel 1950 ed ora si trova in un quartiere non più periferico ma centrale della città, a ridosso di Monte Mario, nella Circoscrizione RM1.

Il Quartiere è ben collegato con i mezzi pubblici ed inserito in una zona cittadina servita da tutti i servizi socio-sanitari, conseguentemente i familiari e amici degli ospiti non trovano alcuna difficoltà a raggiungere la struttura, rimanendo inseriti in una realtà assistenziale funzionale.

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- ▷ Metropolitana: Linea A, fermata Battistini;
- ▷ Autobus: Linee 998-997-46-546-916 (fermata Mosca-Torvecchia);
- ▷ Postazione Taxi: sita in Largo Millesimo a 500 m circa dalla struttura.

L'edificio della Casa di Cura Villa Verde , è un corpo unico a forma di L, con quattro piani fuori terra e un piano seminterrato dove sono ubicati i locali adibiti a Palestra e Fisioterapia con i relativi spogliati, gli studi medici, i servizi, sala ritrovo.

L'intero edificio fu completamente ristrutturato nel corso dell'anno 2000 ,per adeguarlo ai requisiti richiesti dalla Regione Lazio per le tipologie di attività attualmente svolte, ed attualmente è sottoposto a continui interventi di manutenzione per il mantenimento in efficienza.

L' ingresso riservato ai servizi è situato in Via Gaetano Perusini, 5; ed in Via Gustavo Pacetti14, è situato l'ingresso per servizio mortuario.



### 3. Presentazione del contesto

La **RSA** , della **Casa di Cura VILLA VERDE** , svolge attività sanitaria in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Lazio attraverso l'A.S.L. RM 1 competente per territorio.

La Casa di Cura attualmente ospita 60 pazienti in Residenza Sanitaria Assistenziale .

I reparti sono suddivisi in nuclei: 20 posti letto al piano terra;

20 posti letto al primo piano ;

20 posti letto al terzo piano.

- ▷ I 60 posti letto di RSA, furono riconvertiti nel marzo del 1998 con una specifica Delibera della Regione Lazio, in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA); e successivamente tramite
- ▷ la Determina del Direttore Regionale del Dipartimento della Programmazione Sanitaria n° D4042 del 2 Novembre 2007 e con Nulla Osta definitivo al funzionamento rilasciato in data 25 marzo 2008;

L'organizzazione della **Casa di Cura Villa Verde - RSA** è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

Al fine di garantire la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione è consentito ai pazienti ed agli ospiti, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche, la libertà di movimento anche all'esterno della struttura, previa autorizzazione del medico responsabile, è raccomandabile infatti la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero degli ospiti.

### 4. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dalla **Casa di Cura Villa Verde – RSA** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

#### 4.1. Principi fondamentali di assistenza

##### **Eguaglianza**

La **Casa di Cura Villa Verde – RSA** si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica etc.).

Il personale della **Casa di Cura Villa Verde – RSA** prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza necessaria, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

##### **Imparzialità**

Tutti gli operatori della **Casa di Cura Villa Verde – RSA** sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Ospiti.



### **Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale della **Casa di Cura Villa Verde – RSA** vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori della **Casa di Cura Villa Verde - RSA** è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

### **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla **Casa di Cura Villa Verde – RSA** è garantita all'ospite o suo familiare sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione della **Casa di Cura Villa Verde – RSA S.r.l.** si impegna a dare tempestivo riscontro agli ospiti e/o familiari circa le segnalazioni e le proposte formulate.

### **Efficacia ed efficienza**

Presso la **Casa di Cura Villa Verde – RSA** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli Ospiti / familiari, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della **Casa di Cura Villa Verde – RSA** si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 5. Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano

La Direzione della **Casa di Cura Villa Verde – RSA**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL RM 1 si è impegnata ad adottare la :

“Carta dei Diritti del Paziente ( OSPITE per la RSA) ”

“Carta dei Diritti dell'Anziano” di seguito riportate in sintesi.

### **5.1. Carta dei Diritti del Paziente**

#### **Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione etc.).

#### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.



### ***Diritto di difesa***

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

### ***Diritto di prevenzione***

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### ***Diritto di parola e di ascolto***

Ogni persona deve essere ascoltata e le richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### ***Diritto di informazione***

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### ***Diritto di partecipazione***

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

### ***Diritto di accettazione***

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

### ***Diritto alla critica***

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### ***Diritto al rispetto e al pudore***

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

### ***Diritto di riservatezza***

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/03 e successive modificazioni.

### ***Diritto di pensiero e di religione***

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



## 5.2. Carta dei Diritti dell'Anziano

Gli anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società, perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione.

La salvaguardia dell'anziano e in particolare dell'anziano non autosufficiente hanno condotto alla redazione della Carta dei Diritti come tutela della sua condizione di soggetto "debole":

- ▷ Diritto alla vita e alla identità personale inteso come rispetto globale del suo vissuto delle sue esigenze e aspirazioni
- ▷ Diritto a ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazione, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona ed adeguato alle esigenze sanitarie del caso.
- ▷ Diritto di ottenere dal Medico Responsabile e/o dal suo Medico di base informazioni chiare e complete sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie nel rispetto della deontologia medica.
- ▷ Diritto all'individuazione del personale medico, non medico, di volontariato mediante i cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica.
- ▷ Diritto di rivolgere al Medico Responsabile di reparto eventuali reclami e di ottenere risposta.
- ▷ Diritto di conoscere preventivamente l'importo delle tariffe relative alle prestazioni sanitarie ed alberghiere praticate.
- ▷ Diritto di ottenere assistenza religiosa.
- ▷ Diritto di conservare la propria dignità ed il proprio valore anche quando dovesse venir meno l'autosufficienza.

## 5.3 Funzioni fondamentali

La Direzione della **Casa di Cura Villa Verde – RSA**, in base ai principi fondamentali di assistenza che si è data e che rispetta, garantisce agli Ospiti:

- ▷ **Informazione**
- ▷ **Accoglienza**
- ▷ **Tutela**
- ▷ **Partecipazione**

### **Informazione**

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Medico Responsabile o suo delegato.

Questa funzione assicura all'ospite o suo familiare la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla **Casa di Cura Villa Verde - RSA**.

### **Accoglienza**

L'accoglienza all'interno della **Casa di Cura Villa Verde - RSA** è svolta dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

È in grado di instaurare con l'Ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. È in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.



### ***Tutela***

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso l'attività della Direzione Amministrativa che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione all'ufficio preposto per la decisione nel merito.

### ***Partecipazione***

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso:

- ▷ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'Ospite;
- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'Ospite;
- ▷ costituzione e attività del Comitato di Partecipazione;
- ▷ esame congiunto durante le riunioni del Comitato di Partecipazione delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente;



## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

#### 1. Il Modello Organizzativo

L'attività sanitaria è affidata al Medico Responsabile che cura la redazione del programma terapeutico e provvede al suo aggiornamento periodico, in accordo con il Medico di Medicina Generale (MMG), poiché ogni ospite mantiene il proprio medico di base.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la **Casa di Cura Villa Verde – RSA:**

- ▷ Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere.
- ▷ Presenza, per ciascun ospite, di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico.
- ▷ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- ▷ Modalità di lavoro in équipe.
- ▷ Presenza di protocolli operativi.
- ▷ Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.

#### 2. Risorse umane

L'organico delle risorse della **Casa di Cura Villa Verde S.r.l.** prevede le seguenti figure fondamentali:

Per la Residenza Sanitaria Assistenziale

- ▷ Medico Responsabile - Dr.ssa Bartolucci
- ▷ Caposala
- ▷ Medico dietologo
- ▷ Logopedista
- ▷ Psicologo
- ▷ Assistente sociale
- ▷ Infermieri professionali;
- ▷ O.S.S.
- ▷ Fisioterapisti
- ▷ Terapisti occupazionali ed educatori professionali;
- ▷ Servizio di guardia medica interno.

**Il personale presente ed operante nella Residenza Sanitaria Assistenziale corrisponde per numero e qualifica agli standard regionali.**



### 3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate

La **Casa di Cura Villa Verde – RSA** offre i seguenti servizi:

- ▷ PRESTAZIONI DI MEDICINA GENERALE FORNITE DAL MEDICO DI LIBERA SCELTA DELL'OSPITE;
- ▷ PRESTAZIONI SPECIALISTICHE.

#### **Assistenza medica**

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del Medico Responsabile ed il Medico di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- ▷ visita e/o controllo di medicina generale;
- ▷ prescrizione di farmaci ove pertinente , di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- ▷ richiesta di visite specialistiche;
- ▷ proposte di ricovero ospedaliero.

Il Medico Responsabile della Residenza Sanitaria Assistenziale è presente:

- ▷ dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 15.00

I Medici di Medicina Generale sono presenti secondo regolamento A.S.L. e/o a secondo del fabbisogno dell'ospite.

#### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- ▷ somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- ▷ medicazioni;
- ▷ sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

#### **Attività di riabilitazione**

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta che svolge le seguenti prestazioni:

- ▷ Chinesi attiva quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore, attiva assistita e passiva quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore), Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.
- ▷ verticalizzazione e rieducazione alla deambulazione ( ove possibile)
- ▷ rieducazione logopedica e trattamento della disfagia

Tali attività vengono effettuate con piano riabilitativo specifico del medico fisiatra, sia in palestra che nelle camere di degenza.

I terapeuti della riabilitazione sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18.



### **Attività di terapia occupazionale**

La terapia occupazionale è garantita dal terapeuta occupazionale che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: musicoterapia, attività ludiche, attività manuali e realizzazioni di manufatti di vario genere....etc.

I terapeuti occupazionali sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00

### **Attività dell'equipe Sanitaria e Socio Sanitaria**

L'equipe Sanitaria e Socio Sanitaria lavora con l'obiettivo di migliorare il benessere della persona, l'assistenza è garantita 24 ore al giorno e qualora fosse necessario eseguire esami o visite specialistiche non eseguibili all'interno della struttura, il Medico Responsabile prenderà gli opportuni contatti con le strutture sanitarie ospedaliere.

I Medici di Medicina Generale sono presenti nella struttura secondo gli orari stabiliti ed indicati al pubblico mediante affissione nella bacheca posizionata nell'ingresso della struttura.

## **4. Attività alberghiera e Servizi di supporto**

La **Casa di Cura Villa Verde – RSA** offre i seguenti servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria.

### **Portineria**

Il personale presente in portineria (*reception*) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La portineria è aperta dal lunedì alla domenica dalle 6.45 alle 21.

Il telefono è +39 06 3012892; fax +39 06 3012901.

### **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione, fornito da una ditta di catering, è coordinato dal Medico Responsabile e dal Medico Dietologo.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

#### **Orario Pasti**

8,30 inizio Colazione – 12,00 inizio Pranzo – 18,00 inizio Cena

Nel periodo estivo vengono servite bibite dissetanti, frutta e gelati per favorire una buona e continua idratazione.

Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena.

Inoltre, per le festività e le occasioni conviviali sono previsti menù speciali.

Dietro prescrizione del nostro medico dietologo vengono stabilite diete personalizzate per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù.



Queste le diete più comuni che vengono servite:

- ▷ Dieta iposodica;
- ▷ Dieta ipoglicemica;
- ▷ Dieta ipoproteica;
- ▷ Dieta ipolipidica;
- ▷ Dieta ipocalorica;
- ▷ Dieta ipercalorica;
- ▷ Diete specifiche per patologie.

A richiesta vengono preparati anche pasti che rispettano i dettami religiosi dell'Ospite.

Nella struttura inoltre, sono presenti:

- Distributori di bevande e snack al piano terra
- Bar-ristoro al piano -1

### **Pulizie**

La pulizia e l'igienizzazione degli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale ausiliario.

La **Casa di Cura Villa Verde - RSA** provvede al cambio della biancheria da letto e da bagno.

### **Lavanderia/stireria**

Il servizio di lavanderia della biancheria personale è effettuato nei giorni dispari ( lunedì-mercoledì e venerdì) da una società esterna. Per richiedere il servizio rivolgersi alla Caposala. Tale servizio include anche l'etichettatura di ogni capo.

Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto.

### **Trasporto**

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro), è possibile usufruire del servizio di ambulanza convenzionato o altri servizi di trasporto, determinati, di volta in volta, dalle esigenze dell'Ospite ovvero dalle indicazioni del personale medico.

### **Camera Mortuaria**

È possibile usufruire del servizio di camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

### **Assistenza Religiosa**

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella sita al quarto piano dell'edificio.



Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, la **Casa di Cura Villa Verde – RSA** si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

### **Parrucchiere/Podologo**

I servizi di parrucchiere, barbiere, podologo sono garantiti per appuntamento e sono a carico degli Ospiti.

Il servizio viene eseguito presso i locali appositamente adibiti o nella stanza degli Ospiti in rapporto alla situazione psicofisica di questi ultimi.

Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario rivolgersi al Caposala

### **Assistente sociale**

Le prestazioni dell'Assistente Sociale sono garantite a tutti coloro che ne avessero bisogno o su richiesta dell'Ospite o suo familiare.

L'assistente sociale è presente in struttura lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

## 5. Inserimento: modalità ed informazioni generali

I ricoveri sono gestiti direttamente dalla Azienda A.S.L. RM 1

Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella regione Lazio.

I pazienti che hanno diritto al ricovero, previa domanda con diagnosi del medico di base e visita valutativa, vengono inseriti in una lista di attesa presso la A.S.L. RM 1 che provvede al collocamento ogni volta che si libera un posto presso una delle strutture convenzionate.

Il paziente deve presentarsi munito di:

- ▷ **Impegnativa rilasciata dalla A.S.L. RM 1;**
- ▷ **tessera sanitaria;**
- ▷ **documento di identità;**
- ▷ **codice fiscale;**
- ▷ **esenzione ticket;**
- ▷ **verbale di invalidità;**
- ▷ **recapito telefonico, fisso e mobile, anche di familiari e co**
- ▷ **documentazione di eventuali precedenti ricoveri;**
- ▷ **recapito telefonico ,fisso e mobile,anche di familiari e conoscenti.**

Il paziente/ospite, espleta alcune formalità in amministrazione:

- ▷ **compila la scheda di ammissione e consegna alcuni documenti (o li integra nei giorni successivi);**
- ▷ **compila e firma la Dichiarazione di Impegno;(Allegato A)**
- ▷ **gli viene consegnata la Carta dei Servizi;**
- ▷ **viene informato su alcuni aspetti organizzativi della vita quotidiana all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale .**



Se l'Ospite non è in grado di procedere autonomamente, il parente responsabile che lo accompagna svolgerà le pratiche amministrative in supporto o in sostituzione dello stesso, identificandosi e autocertificando il grado di parentela se non in possesso di nomina a tutore, legale rappresentante o procura generale per nome e conto dell'Ospite.

Da un punto di vista sanitario, all'entrata del paziente, il medico responsabile effettua una visita generale e così anche l'infermiere di turno per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella Clinica. La struttura utilizza inoltre, quale strumento di personalizzazione del servizio da erogare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Nei giorni successivi all'ingresso del paziente viene fatta una valutazione riabilitativa da parte di un fisioterapista e/o terapeuta occupazionale, compilando una scheda aggiuntiva che viene allegata alla Cartella Clinica, con compilazione del fisiatra ed eventuale piano riabilitativo.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'Ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza e la persona da informare sullo stato di salute.

### **Accoglienza al Nucleo**

Al momento del ricovero l'Ospite verrà accompagnato al reparto, nucleo di appartenenza, per conoscere l'ambiente di inserimento e il personale addetto.

Quest'ultimo aiuterà a sistemare l'ospite, il suo corredo ed eventuali presidi di aiuto alla persona.

Vogliamo ricordare che il corredo, pur dovendo rispondere alle preferenze ed ai gusti personali dell'Ospite, deve comprendere indumenti comodi e resistenti a cicli di lavaggio ad alta temperatura (necessari per garantire l'igienizzazione degli indumenti), ed in numero tale da consentire più cambi anche nella stessa giornata, se necessario.

### **EFFETTI PERSONALI CONSIGLIATI**

- Pigiama e camicie da notte
- Una vestaglia
- Un accappatoio
- Tute
- Magliette intime e slip
- Tovaglioli per allettati
- Asciugamani per viso
- Asciugamani per bidet

Per favorire la continuità con le abitudini di vita precedenti e per far sentire la persona a casa propria, è possibile portare piccoli effetti personali, non di valore.

### **PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE**

- Bagnoschiama
- Shampoo
- Pettine
- Fazzoletti di carta
- Busta porta oggetti



- Porta dentiera ( se necessaria)
- Borotalco
- Crema idratante per il corpo
- Deodorante
- Dentifricio e Spazzolino

### **Ecco schematizzata la giornata tipo dell'Ospite:**

- **Alzata**
- **Igiene personale**
- **Somministrazione terapia**
- **Colazione**
- **Attività ludico-riabilitative**
- **Pranzo**
- **Riposo pomeridiano**
- **Alzata**
- **Merenda**
- **Attività ludico-riabilitativa**
- **Somministrazione della terapia**
- **Cena**
- **Messa a letto**

## 6. Orari e modalità di accesso

La **Casa di Cura Villa Verde S.r.l.** è aperta a parenti e amici degli Ospiti **tutti i giorni dalla ore 8.00 alle ore .9.00, dalle ore12.00 alle ore 13.30 e dalle ore 17.00 alle ore19.00.**

La Direzione, per motivate esigenze degli Ospiti può autorizzare i familiari a fermarsi presso i propri congiunti in via temporanea oltre tale orario. La richiesta sarà inoltrata tramite caposala.

### **Assistenza non sanitaria interna ( ANS) - BADANTI**

A seguito della normativa della Regione Lazio prot. n. 63598 del 16.05.2005, si comunica che **l'Assistenza Non Sanitaria** alle persone ricoverate può essere prestata da:

- parenti di ogni grado
- personale di fiducia: amici e conoscenti
- volontari appartenenti alle associazioni regolarmente iscritte nei registri delle organizzazioni di volontariato
- singole persone delegate dal paziente o dal parente, che svolgano a pagamento le funzioni di assistenza integrativa non sanitaria (ANS)

**Gli Assistenti Non Sanitari (ANS) che svolgono assistenza non sanitaria a pagamento dovranno essere muniti di:**

- **certificato di idoneità fisica**
- **tessere di riconoscimento in cui appaia Nome, Cognome e foto**
- **polizza assicurativa per rischio di infortunio e per la responsabilità civile verso terzi.**

La documentazione prevista dovrà essere consegnata all'Assistente Sociale (Sig.ra Mirella Del Canuto) presso l'Ufficio URP



**Sarà considerato titolo preferenziale l'aver partecipato a corsi di qualificazione specifici.**

Il Responsabile Medico, in presenza dei requisiti richiesti, rilascerà le autorizzazioni a fornire Assistenza Non Sanitaria.

**Non è consentito l'accesso delle badanti senza la dovuta autorizzazione. L'elenco delle badanti autorizzate è disponibile presso lo studio dell'Assistente Sociale; la Direzione si riserva la facoltà, in caso di inadempienze, di sospendere temporaneamente l'autorizzazione e in caso di gravi inosservanze o comportamenti scorretti, di revocarla definitivamente.**

## **REGOLAMENTO PER ASSISTENZA NON SANITARIA INTEGRATIVA (ANS) - BADANTI**

### **Gli addetti all'Assistenza Non Sanitaria - ANS:**

- Assumono l'incarico previa richiesta scritta dell'Ospite o di familiare, presentata al Responsabile Medico RSA, tramite consegna dei documenti richiesti all'Ufficio URP-Assistente Sociale;
- Collaborano con il personale della struttura senza peraltro sostituirsi nella mansione di ripo infermieristico;
- Devono essere di sostegno all'Ospite senza interferire o intralciare l'operatività del personale di reparto;
- Non devono praticare manovre sanitarie medico-infermieristiche;
- Devono essere autorizzati dal Responsabile Medico RSA ad eseguire la somministrazione dei pasti;
- Devono mantenere assoluta segretezza e riservatezza sulle informazioni sanitarie degli Ospiti;
- Non possono assistere gli Ospiti portatori di PEG o di SNG perché affidati esclusivamente al personale infermieristico di reparto.

### **Gli addetti all'Assistenza Non Sanitaria sono inoltre tenuti a:**

- Osservare le norme igieniche sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto a mantenere i locali della Casa di Cura –RSA in condizioni di pulizia ottimale;
- Indossare un camice sopra il vestito di colore diverso dalle divise del personale, con la tessera di riconoscimento posizionata sul camice; fornirsi di guanti di protezione;
- Non fare allontanare l'Ospite dal reparto nelle ore di visita, comunque avvertire il personale dell'allontanamento;
- Non somministrare farmaci o conservare medicinali nel comodino o armadietto dell'Ospite;
- Rispettare e far rispettare all'Ospite il divieto di fumo in tutti i locali della Casa di Cura - RSA;
- Non portare cibi, bevande alcoliche e superalcoliche;
- Collaborare affinché i rapporti con il personale della Casa di Cura –RSA siano improntati alla massima e reciproca correttezza e collaborazione.



## 7. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti ed i familiari

Ogni Ospite può ricevere visite di parenti ed amici; è necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la **Casa di Cura Villa Verde- RSA** e che non arrechino disturbo al riposo degli altri Ospiti .

. Non sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni, se non nelle le aree appositamente destinate alla socializzazione.

All'interno della **Casa di Cura Villa Verde –RSA**, infatti, esistono appositi spazi destinati agli incontri ed alla socializzazione: sala polivalente e soggiorno comune destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

## 8. Permessi per le uscite e trasferimenti

Gli Ospiti possono uscire previo nulla osta del medico Responsabile, ma servirà anche il permesso della ASL se il pernottamento sarà fuori dalla struttura

Entro i 10 giorni di pernottamento, gli Ospiti ricoverati dovranno continuare a pagare la quota della retta alberghiera, superati i dieci giorni, dovranno pagare anche la quota sanitaria; questo anche se il ricovero sarà presso una struttura ospedaliera.

I trasferimenti dell'Ospite presso strutture sanitarie possono avvenire in urgenza e quindi con ilmezzo del 118, o pianificati (per esami diagnostici / visite specialistiche) e quindi utilizzando

L'ambulanza convenzionata con la Casa di Cura Villa Verde.

Per motivi di sicurezza e tutela le uscite degli Ospiti devono essere segnalate nell'apposito registro e autorizzate

## 9. Regolamento Interno

Per il miglior andamento del soggiorno presso la nostra struttura:

- ✓ **Gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori e gli ANS** sono tenuti **all'osservanza delle norme igieniche** sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto a mantenere i locali della Casa di Cura Villa Verde –RSA in condizioni di pulizia ottimale.
- ✓ **Gli Ospiti/ della RSA devono rendersi reperibili** per le visite del responsabile medico e/o del medico di famiglia secondo l'orario concordato.
- ✓ **Gli Ospiti non dovranno assumere altri farmaci** se non quelli somministrati dagli infermieri al fine di evitare possibili effetti nocivi da associazione. E' vietato conservare farmaci nei comodini o armadi per motivi di sicurezza.
- ✓ E' necessario **evitare rumori inutili** e usare con la massima discrezione gli apparecchi audiovisivi in modo da non arrecare fastidio o danno da inquinamento acustico agli altri Ospiti.



- ✓ Per la propria ed altrui sicurezza e nel rispetto delle norme di legge è **severamente vietato fumare** in tutta la Casa di Cura. Villa Verde – RSA.
- ✓ Per il decoro, l'estetica e l'igiene della Casa di Cura Villa Verde – RSA **non è consentito stendere** biancheria o altro dalla finestra.
- ✓ Considerato che la Casa di Cura Villa Verde – RSA somministra i pasti utilizzando un menù dietetico appositamente studiato per i nostri Ospiti, è **sconsigliato portare cibi e in particolare alcolici e superalcolici. E' vietato portare cibi deperibili**. Per problemi particolari riguardanti l'alimentazione si può contattare il medico di medicina generale e/o i responsabili medici.
- ✓ I rapporti tra gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori, gli ANS e il personale della Casa di Cura Villa Verde – RSA debbono essere improntati alla **massima e reciproca comprensione**, cordialità e correttezza come richiesto in ogni civile comunità.
- ✓ Si segnala agli ospiti che l'Amministrazione **non risponde di oggetti e dei denari** conservati dagli stessi.
- ✓ Per la tutela della privacy è **severamente vietato fotografare e filmare** all'interno dei reparti

#### NORME ANTINCENDIO

**In tutti i reparti di degenza della Casa di Cura e della RSA Villa Verde è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative da attuare in caso di incendio. Il personale è stato addestrato per assistere i Degenti e gli Ospiti in emergenza.**



## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

#### 1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

Gli operatori sanitari della **Casa di Cura Villa Verde – RSA** operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure condivise redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute.

**La Struttura** si pone come obiettivo irrinunciabile, quello di **offrire agli Ospiti un servizio di qualità**, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizi che vengono prontamente prese in carico e gestite.

Peraltro con l'adozione di un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme allo standard internazionale ISO 9001, la Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso i Questionari da sottoporre agli Ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.

La **Casa di Cura Villa Verde – RSA** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno, attraverso una relazione annuale (Riesame) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità

#### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite.

Al momento dell'accesso, verrà richiesto all'ospite e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

**La tutela della Privacy** prevede anche l'uso di particolari accortezze da parte degli operatori durante la cura e l'igiene della persona (l'uso di paraventi)



---

### **Servizio di Relazione con il Pubblico - URP**

L'**Ufficio di Relazione con in Pubblico –URP** è rivolto agli ospiti ricoverati ed ai loro familiari per l'accoglienza delle persone quale punto di contatto diretto con la struttura al fine di migliorare la conoscenza delle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie e per risolvere alcune problematiche.

Viene garantita la massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere personale, il Responsabile del servizio è l'Assistente Sociale che riceve il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00



## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica

**Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente**, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per **l'accoglimento e la definizione dei reclami** – in qualunque forma essi siano presentati, accosente anzi favorisce l'attività del Comitato di Partecipazione, la presenza di eventuali associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti della persona malata e/o anziana,

### Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- ▷ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- ▷ **costituzione del Comitato di Partecipazione;**
- ▷ esame congiunto durante le riunioni del Comitato di Partecipazione delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'utente;
- ▷ pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

#### 1. Reclami

Tutte le osservazioni ed i reclami degli Ospiti e dei famigliari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate e possono essere presentate verbalmente o per iscritto in qualsiasi momento all' **Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP**

La Direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi.

#### 2. Comitato di Partecipazione

In base all'art. 3 del DCA del Commissario ad Acta u0076/8.marzo 2013 è stato istituito il **Comitato di Partecipazione** che ha l'obiettivo di rappresentare le parti interessate al servizio della RSA, e fornire elementi utili per conoscere le esigenze degli ospiti e migliorarne l'ambiente di vita .

Il Comitato di Partecipazione, costituito da rappresentanti degli Ospiti, rappresentanti dei parenti, rappresentanti delle associazioni di volontariato eventualmente presenti nella RSA, rappresentanti dei sindacati di categoria (pensionati), si riunisce almeno due volte l'anno.



### 3. Associazioni di tutela

La Direzione segnala la presenza di associazioni che hanno come scopo la rappresentanza e la tutela degli ammalati, degli anziani e comunque di quelle categorie di soggetti che si trovano in situazioni di "bisogno e di fragilità", alle quali è possibile fare ricorso

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

- Tribunale dei Diritti del Malato. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è : **Cittadinanza attiva onlus** Via Flaminia 53 - 00196 Roma Tel 06.3671.81  
- Fax 06.3671.8333 per **Informazioni generiche** (il seguente indirizzo è stato predisposto per tutti coloro che vogliono saperne di più su Cittadinanzattiva)  
[mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

- **Comunità di San Egidio – Settore assistenza ammalati** – ROMA Piazza S. Egidio 3/a  
00153 Roma email: [info@santegidio.org](mailto:info@santegidio.org)

Tel +39.06.8992234 Fax +39.06.5883625 | +39.06.5800197

- **Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria (A.R.V.A.S.)** – sede in V.le Regina Margherita, 239 00198 Roma - Tel. 06 5132000

### 4. Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

La **Casa di Cura Villa Verde- RSA** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la **somministrazione di questionari**, indagini ed osservazioni dirette. (**Allegato B**)

A questo proposito viene allegato alla Carta dei Servizi un questionario che l'Ospite o il familiare sono chiamati a compilare ed a consegnare alla Direzione RSA.

Le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di verifica da parte della Direzione in sede di Riesame, e serviranno a migliorare il servizio e la vita degli Ospiti.

ALLEGATI:

ALL1: DOCUMENTAZIONE PER IL RICOVERO E DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

ALL 2: QUESTIONARIO (INDICATORI DI QUALTA')