



- ❖ *CARTA DEI SERVIZI*
- ❖ *REGOLAMENTO INTERNO+*
- ❖ *INDICATORI DELLA QUALITA'*

Versione del 27.12.2024

LETTERA DI BENVENUTO

*La Direzione con i collaboratori e gli operatori della
"Casa di Cura Villa Verde"*

Le augurano il benvenuto nel reparto di LUNGADEGENZA POST-ACUZIE.

*La invitiamo pertanto, a prendere conoscenza di alcune notizie utili
tramite questo opuscolo, dove potrà trovarci informazioni che, unitamente
alle indicazioni specifiche fornite dal nostro personale, hanno lo scopo di
rendere più confortevole il suo soggiorno presso la nostra struttura.*

*Al fine di fornire una visione più generale della Casa di Cura, ci troverà oltre
alle informazioni generali, una panoramica sui diritti e sui doveri del
paziente. Lo scopo è quello di presentare e farle conoscere nei dettagli le
attività svolte, l'insieme dei servizi offerti, e di consentire una verifica
continua dell'efficacia e del gradimento degli stessi. Gli obiettivi che
proponiamo servono per rispondere in modo appropriato ai bisogni e alle
aspettative dei pazienti.*

*Per ulteriori informazioni, segnalazioni, disfunzioni o reclami, può rivolgersi al
Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, "URP".*

*La ringraziamo per la sua collaborazione e Le auguriamo un soggiorno
positivo e proficuo per la sua salute.*

Casa di Cura Villa Verde

Direttore Sanitario

Medico Referente

Legali Rappresentanti

SEZIONE PRIMA

❖ PRESENTAZIONE DI QUESTO OPUSCOLO

La *Casa di Cura Villa Verde*, tramite la **Carta dei Servizi**, ideata per la tutela dei diritti del paziente **,mette a disposizione del paziente e dei suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione della struttura stessa**, è quindi un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzato dagli Enti Pubblici e dalla Sanità per la tutela del diritto alla salute **, come finalità ha la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino**, rappresentando un importante segnale di trasformazione che la Sanità Italiana sta attraversando.

- ❖ **La Direzione attraverso questa Carta, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri pazienti come:**
- ❖ **le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi offerti;**
- ❖ **le modalità con le quali si assicura la tutela del paziente;**
- ❖ **le modalità di verifica degli impegni assunti.**

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi, che il personale della Casa di Cura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che intende raggiungere. Tutto il personale lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze del paziente, **in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati**, anche in base ai suggerimenti e ai consigli degli utenti.

- ❖ **la Carta dei Servizi deve essere interpretata in chiave dinamica, costruttiva e di supporto, il suo aggiornamento avviene annualmente.**

Ben consapevoli delle esigenze dei pazienti e dei loro familiari, fra **gli obiettivi dichiarati**, che la Casa di Cura Villa Verde **intende perseguire nell'offrire i propri servizi**, sono compresi:

- *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.*

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Cura Villa Verde, situata a Roma, in Via di Torvecchia, 250, è stata fondata nel 1950. Si trova in un quartiere non più periferico della città, a ridosso di Monte Mario, nel Municipio XIV.

❖ *L'entrata principale della Casa di Cura si trova in via di Torvecchia 250, quella secondaria, in via Gaetano Perusini 7A, adibita a parcheggi e servizi, mentre in via Gustavo Pacetti 14, è situato l'ingresso per il servizio mortuario.*



L'edificio della struttura 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 spogliatoi, gli studi medici e una caffetteria con un'ampia sala ristoro .

Nel corso degli anni l'intero edificio è stato ristrutturato per adeguarlo ai requisiti richiesti dalla Regione Lazio, per le tipologie di attività svolte, e negli anni a seguire sottoposto a interventi di manutenzione per il mantenimento di tali requisiti.

MEZZI DI COLLEGAMENTO

Il Quartiere è ben collegato ed inserito in una zona cittadina fornita di tutti i servizi socio-sanitari , dando la possibilità a familiari e amici dei pazienti di raggiungere la struttura senza disagio. **La Casa di Cura è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:**

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

STAFF DELLA LUNGODEGENZA

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Ursaia -

Medico Responsabile Lunga Degenza P.A.: Sabina Saraldi

Infermiere Coordinatore: Angelo Fina

❖ 1.2 NORME ANTINCENDIO

La CASA DI CURA VILLA VERDE HA OTTENUTO UN REGOLARE E DEFINITIVO **“CERTIFICATO DI PREVENZIONE ANTINCENDIO - CPI - “** RILASCIATO DAL COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO DI ROMA. In tutta la Struttura è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative da attuare in caso di incendio e Il personale è stato formato per assistere i Degenti e gli Ospiti in emergenza.

❖ 1. 3 ACCREDITAMENTO DELLA STRUTTURA E ATTIVITA' SANITARIE

La Casa di Cura, svolge attività sanitaria in rapporto con la Regione Lazio ,attraverso l' **Accreditamento Istituzionale Definitivo col SSN, A.S.L. RM 1, competente per territorio.**

Attualmente è strutturata con i seguenti reparti di degenza:

❖ Lungodegenza Post - Acuzie, _____ N. 60 posti letto

❖ Unità ad Alta Intensità Assistenziale, "R1" _____ N. 10 posti letto

❖ Residenza Sanitaria Assistenziale, RSA _____ N. 60 posti letto

❖ Per lo svolgimento delle suddette attività è in possesso delle autorizzazioni dal DCA n.UOO270 del 26/06/2013.

❖ Per l'Unità di Cure Residenziali Intensive R1, tramite il Decreto commissariale n° 18 del Marzo 2011.

L'Unità Operativa di Lungodegenza Post-Acuzie è articolata su due reparti:

• 31 posti letto, al primo piano,

• 29 posti letto al secondo piano.

❖ La CASA DI CURA VILLA VERDE, per i reparti riguardanti la Lungodegenza Post-Acuzie –cod. 60 - eroga:

❖ Prestazioni in regime di ricovero ospedaliero ed è diretta all'assistenza ed al recupero funzionale indifferibile di pazienti che hanno superato la fase di acuzie ma che hanno necessità di ulteriori interventi valutativi e terapeutici non erogabili efficientemente in regime alternativi al ricovero.

Le prestazioni sono assicurate da una équipe multi professionale. Esistono procedure formalizzate per l'accesso dalle strutture ospedaliere per acuti riguardanti l'appropriatezza del ricovero, e procedure per il raccordo con i servizi sanitari del Distretto di residenza del paziente, per assicurare la continuità assistenziale dopo la dimissione.

❖ Attività di Riabilitazione Estensiva o di Mantenimento caratterizzata da un moderato impegno terapeutico.

Il ricovero presso l'Unità Operativa di Lungodegenza Post-Acuzie può avvenire solo per pazienti provenienti da strutture accreditate, come da Unità Operative Ospedaliere e/o da strutture per acuti.

I pazienti ricoverati nei reparti di Lungodegenza P. A. , possono essere nuovamente trasferiti in ospedale ,tramite un **trasferimento diretto, se si verificano episodi acuti della patologia. In questi casi il posto letto dopo 24 ore non sarà più disponibile**, occorrerà quindi riattivare le procedure per un nuovo ricovero.

La Regione Lazio prevede una permanenza nel reparto per un massimo di 60gg, periodo entro il quale è prevista la cura e la dimissione del paziente.

Nel caso in cui al momento della dimissione per motivi familiari, il paziente non autosufficiente, anche anziano, non possa fare ritorno al suo domicilio ne possa essere assistito a domicilio, ma che necessita ancora di assistenza, è necessario che i parenti o i servizi sociali si attivino cercando soluzioni alternative, come la possibilità di presentare una domanda alla ASL di appartenenza, per richiedere l'inserimento nelle liste di attesa per un ricovero presso una struttura di RSA, che eroga prestazioni sanitarie, assistenziali e prestazioni di recupero funzionale e di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale. Le RSA possono essere pubbliche, private e private accreditate con il Servizio Sanitario Regionale (SSR)



1.4 INSERIMENTO - MODALITA'- INFORMAZIONI GENERALI -

La Casa di Cura, ha implementato una specifica procedura per l'ammissione dei pazienti nei reparti di Lungodegenza Post- Acuzie i, basata su una modulistica composta da varie schede, che compilate dalle richiedenti Unità Operative per acuti e pervenute a Villa Verde via fax, danno una chiara conoscenza delle patologie da cui sono affetti i pazienti, onde poter consentire la redazione di un mirato percorso terapeutico/riabilitativo. Dalle schede pervenute si evidenzia anche la situazione della sfera socio – familiare del paziente, onde poter consentire la redazione di un mirato percorso terapeutico/riabilitativo con il pieno coinvolgimento dei familiari collaboranti.

La modulistica di accettazione infatti, comprende:

- ✓ **una scheda biografica**, che con una mirata serie di notizie sanitarie, che consente la formazione del più attendibile quadro clinico, verificato da uno stretto contatto verbale con i medici ospedalieri inviati;
- ✓ **una scheda sociale**, che contiene una prima valutazione, predisposta dal Servizio Sociale attivo presso la struttura inviante, in modo che, sino dall'ingresso nell'Unità Operativa di Lungodegenza Post-Acuzie, la struttura possa occuparsi di tutti quegli aspetti sociali che in questa particolare tipologia sono molto importanti per la dimissione e facilitare il rientro al proprio domicilio.

1.5 LISTE D'ATTESA - TRASPARENZA -

- ✓ **Le domande per il ricovero avvengono tramite la piattaforma regionale (o tramite email) e vengono valutate entro le 12/24 ore successive all'arrivo . L'esito viene comunicato con le stesse modalità sulla piattaforma.**
- ✓ **In caso di accettazione, sarà contestualmente comunicata la disponibilità del posto letto sulla piattaforma (ed anche a mezzo fax).**

I pazienti che hanno ottenuto l'autorizzazione al ricovero, dovranno essere in possesso, e quindi presentare presso l'ufficio Amministrativo, i documenti di seguito elencati, affinché possa essere convalidato il loro ricovero presso la Casa di CURA:

- **tessera sanitaria;**
- **documento di identità;**
- **codice fiscale;**
- **documentazione di eventuali precedenti ricoveri;**
- **recapito telefonico, fisso e mobile, anche di familiari e conoscenti.**

Presso l'Ufficio Amministrativo inoltre , il Paziente potrà ritirare la Carta dei Servizi ed essere informato su alcuni aspetti organizzativi all'interno del reparto dell'Unità Operativa di Lungodegenza Post-Acuzie.

Se il paziente non è in grado di procedere autonomamente, il parente che si occuperà di lui svolgerà le pratiche amministrative in supporto o in sostituzione dello stesso, identificandosi e autocertificando il grado di parentela, e potrà diventarne tutore con regolare nomina, o legale rappresentante o essere in possesso di regolare procura generale per nome e conto del paziente.

Al momento dell'inserimento in struttura il Paziente o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

1.6 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - SERVIZIO AMMINISTRATIVO –

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico –U.R.P :

- ❖ **Assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione del paziente e/o dei familiari;**
- ❖ **Facilita l'accesso alla struttura, l'inserimento e la permanenza nella struttura nonché il disbrigo di pratiche burocratiche e il rilascio di certificati e/o dichiarazioni amministrative.**
- ❖ **Fornisce informazioni sulle attività ed i servizi erogati e raccoglie suggerimenti, osservazioni e reclami;**
- ❖ **All'U.R.P. gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni, al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter usufruire con correttezza dei servizi erogati.**

❖ L'U.R.P. è aperto al pubblico:

- lunedì ,martedì mercoledì e venerdì - dalle ore 10.00 alle ore 15.00 -
- giovedì - dalle ore 14.00 alle ore 18.00 -

1.7 ACCOGLIENZA NEL REPARTO

Al momento del ricovero il Paziente verrà accompagnato al reparto di degenza, dall'Infermiere Coordinatore, o da altro personale di supporto per conoscere l'ambiente di inserimento e verrà aiutato a sistemare propri [indumenti](#) ,[gli eventuali presidi di aiuto alla persona](#), [i propri oggetti](#) ,[nell'armadio](#) e nel comodino della stanza a lui assegnata.

❖ CONSIGLI UTILI -

- [Biancheria Personale](#) : Vogliamo ricordare che, pur dovendo rispondere alle preferenze ed ai gusti personali del Paziente, **gli indumenti personali da portare dovranno essere 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.
- [Indumenti consigliati nel periodo di ricovero](#) : Pigiami e camicie da notte, vestaglia, accappatoio, tute ,magliette intime e slip, tovaglioli per allettati, asciugamani personali.
- [Effetti Personali](#) : *Per favorire la continuità con le proprie abitudini è possibile portare piccoli effetti personali.*
 - ✓ Il paziente però è invitato a **non tenere con sé oggetti di valore e denaro**, perché **la Direzione non si assume nessuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.**
- [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

1.8 GIORNATA TIPO DEL PAZIENTE

- **Ore 7.00** - Sveglia e igiene personale del paziente ,con attività infermieristica e assistenziale ; Somministrazione della terapia.

- **Ore 8.00 -8.30** - Colazione.
- **Ore 9.00-11.30** - Cura della persona con assistenza medica e infermieristica. Attività fisioterapica- riabilitativa e attività della terapia occupazionale ,solo in casi in cui le condizioni del paziente lo consentano.
- **Ore 12.00-12.45** – Pranzo con somministrazione del vitto .
- **Ore 13.00-14.30** - Riposo pomeridiano.
- **Ore 14,30-17.30** - Mobilizzazione e attività riabilitativa • Cura della persona, assistenza medica infermieristica e assistenziale. Somministrazione della terapia.
- **Ore 18.00 -18.30** –Cena con somministrazione del vitto, a seguire Igiene del paziente e preparazione per il riposo notturno.
- **Ore 21.00-7.00** - Assistenza notturna , igiene al paziente ,se necessita.

SEZIONE SECONDA

MODELLO ORGANIZZATIVO E SERVIZI EROGATI -

1. Modello Organizzativo

L'attività sanitaria è affidata, al **Medico Responsabile** della **LUNGODEGENZA** che cura la redazione del programma terapeutico e provvede al suo aggiornamento periodico, e al **personale infermieristico e al personale fisioterapico**.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato nel Reparto :

- ✓ **Organizzazione della giornata, secondo il programma sanitario.**
- ✓ **Presenza, per ciascun degente, di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata.**

- ✓ **Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun degente.**
- ✓ **Modalità di lavoro in équipe (personale sanitario, fisioterapisti, assistente sociale).**
- ✓ **Presenza di protocolli operativi.**
- ✓ **Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.**

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

2. ORGANICO : RISORSE UMANE

L'organico delle risorse della *Casa di Cura Villa Verde* prevede le seguenti figure fondamentali per l'Unità di Lungodegenza Post-Acuzie:

- **Direttore Sanitario**
- ▷ **Medico Responsabile**
- ▷ **Medici di Reparto**
- ▷ **Medico dietista**
- ▷ **Medici Specialisti Consulenti**
- ▷ **Psicologo**
- ▷ **Logopedista**
- ▷ **Infermiere Coordinatore**
- ▷ **Infermieri**
- ▷ **O.S.S .- Operatori Socio Sanitari -**
- ▷ **Fisioterapisti**
- ▷ **Servizio di guardia medica interno**
- ▷ **Assistente sociale**

Il personale presente ed operante nella Casa di Cura corrisponde per numero e qualifica agli standard regionali.

3. FUNZIONI FONDAMENTALI DELL' ASSISTENZA

La Direzione della Casa di Cura Villa Verde, in base ai **principi fondamentali di assistenza** che rispetta, **garantisce ai Pazienti :**

- **L'informazione:** *Svolta dal personale dell'accettazione e/ o dal personale di reparto;*
- **L'informazione sanitaria :** *Svolta dal Medico Responsabile e/o da un suo delegato.* Questa funzione **assicura la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla struttura.**

- **Accoglienza** : *Svolta dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari, che garantiscono al paziente un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24 ,cercando di limitarne i disagi e mettendolo in condizioni di esprimere le proprie necessità;
Svolta dal Direttore Sanitario ,che fornisce guida, direzione e competenza_ sull'organizzazione tecnica- funzionale dei servizi offerti e sulle qualità delle prestazioni.*

 - **La Tutela** : *Svolta attraverso l'attività della Direzione Sanitaria ed Amministrativa che attivano le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevono i reclami e ne garantiscono la trasmissione all'ufficio preposto per la decisione nel merito.*

 - **La Partecipazione** :*Realizzata attraverso la predisposizione di progetti operativi per favorire l'erogazione di prestazioni, consone alle esigenze del Paziente; Realizzata attraverso rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte del Paziente ;*
-

4. INFORMAZIONI SANITARIE

✓ ASSISTENZA MEDICA

Al momento del ricovero ,il medico effettuerà al Paziente , una visita generale. In seguito il medico di reparto con l'infermiere dirigente e un fisioterapista ,registreranno sulla cartella clinica le valutazioni rilevate, utilizzando il Piano Riabilitativo Individualizzato (PRI).

Le prestazioni effettuate nella reparto sono:

- Assistenza medica H 24
- Assistenza infermieristica
- Prestazioni di riabilitazione
- Assistenza diagnostica
- Consulenze specialistiche necessarie alla tipologia dei pazienti,in :

cardiologia, urologia, neurologia, dietologia, dermatologia, bronco pneumologia, anestesia, odontoiatria ,oculistica, ortopedia .

✓ ASSISTENZA INFIERMERISTICA

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 e medicazioni;*
- *sorveglianza dello stato di salute dei pazienti.*



✓ ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza dei terapeuti che svolgono prestazioni di: **Chinesi attiva** : quando il paziente è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore; **Chinesi attiva assistita e passiva** : quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore. Tale attività può



esser svolta sia in palestra, sia nelle camere di degenza; **Verticalizzazione e rieducazione alla deambulazione** (ove possibile); **Rieducazione logopedica trattamento della disfagia** .

Tali attività vengono effettuate con piano riabilitativo specifico del medico fisiatra.

- I terapisti della riabilitazione sono presenti nella struttura tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. **Le attività vengono svolte nella palestra di piano, e/o nelle camere di degenza.**

5. ATTIVITA' ALBERGHIERA e SERVIZI DI SUPPORTO

La Casa di Cura, offre i seguenti servizi di tipo alberghiero: *Portineria ,ristorazione ,pulizie , lavanderia,/stireria.*

- ✓ **Portineria** : Il personale all'accoglienza ,reception ,garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori ,**nel seguente orario:**

dal lunedì alla domenica dalle 6.45 alle 21.15.

Recapiti telefonici : +39 06 .30 12 892-3-4; fax +39 06 .30. 12. 901.

E-mail : villaverde@tiscali.it www.casadicuravillaverderoma.it



- ✓ **Ristorazione** :*Il servizio di distribuzione dei pasti è fornito da una ditta di catering, e coordinato dalla loro equipe insieme al nostro Medico Responsabile e al nostro Medico*

Dietologo ,che stabiliscono se necessario, diete personalizzate, specifiche per patologie. A richiesta vengono preparati anche pasti per diverse religioni.

- ✓ Nella struttura inoltre, sono presenti distributori di bevande e snack, al piano terra.
- ✓ **Sanificazione - Riordino Ambienti** : La sanificazione e l'igienizzazione degli ambienti della struttura e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale interno Oss. La Casa di Cura Villa Verde provvede al cambio della biancheria da letto e da bagno.
- ✓ **Lavanderia / Stireria** : Il servizio della biancheria personale è effettuato nei giorni dispari (lunedì-mercoledì e venerdì) da una società esterna .Tale servizio include anche l'etichettatura di ogni capo .Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto .
- ✓ **Parrucchiere/Podologo** :I servizi di parrucchiere, barbiere, podologo sono a **sono garantiti per appuntamento e sono a carico dei ricoverati** .Il servizio viene eseguito presso i locali appositamente adibiti o nella stanza di degenza in rapporto alla situazione psicofisica di questi ultimi.

Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario rivolgersi al Coordinatore Infermieristico.

- ✓ **Assistente Sociale** :Le prestazioni dell'Assistente Sociale sono garantite a tutti gli utenti che hanno bisogno di chiarimenti o su richiesta di un suo familiare. Le assistenti sociali sono presenti nella struttura nei seguenti orari : **Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00,il sabato dalle ore 10.00 alle 12.00 ,mentre martedì e il venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00.**
- ✓ **Assistenza Religiosa** : *Le funzioni religiose* si svolgono presso la cappella sita al quarto piano dell'edificio. È prevista la Messa nelle festività religiose . Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana cattolica , Villa Verde si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.
- ✓ **Trasporto Pazienti** : 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 del Paziente e dalle indicazioni del personale medico.
- ✓ **Camera Mortuaria**: *I locali adibiti alla camera mortuaria e alla sala dolenti sono ubicati all'interno della Struttura. 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.*

REGOLAMENTO INTERNO

- I familiari dei pazienti, 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 in condizioni di pulizia ottimale.
- I pazienti non possono assumere altri farmaci se non quelli somministrati dagli infermieri al fine di evitare possibili effetti nocivi.
- E' vietato conservare farmaci nei comodini per motivi di sicurezza.
- Evitare rumori inutili.
- E' assolutamente vietato fumare all'interno della Casa di Cura.
- Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici, tali però che non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali, svolte nel reparto .
- Non sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni, se non nelle aree appositamente destinate alla socializzazione.
- Per il decoro, l'estetica e l'igiene della Struttura non è consentito stendere biancheria o altro dalla finestra.
- E' vietato portare cibi se non previa autorizzazione medica.
- E' vietato portare alcolici e superalcolici.

ORARI E MODALITA' DI ACCESSO NEI REPARTI

I reparti di degenza hanno i seguenti orari di accesso per le visite: tutti i giorni compresi i festivi dalla ore 12.15 alle 13.15, dalle ore 17.30 alle ore 18.30.

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

6 .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 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.

6.1 REGOLAMENTO PER ASSISTENZA NON SANITARIA INTEGRATIVA -

(ANS) - BADANTI :

- **Assumono l'incarico previa richiesta scritta del paziente o di un familiare, presentata al Direttore Sanitario e/o al Responsabile Medico, tramite consegna dei documenti richiesti all'Ufficio URP-**
- **Collaborano** con il personale della struttura senza peraltro sostituirsi nella mansione di tipo infermieristico.
- **Non possono praticare manovre sanitarie medico-infermieristiche.**
- **Devono** essere autorizzati dal Direttore Sanitario e/o dal Responsabile Medico ad eseguire la somministrazione dei pasti
- **Devono mantenere assoluta segretezza e riservatezza sulle informazioni sanitarie degli ospiti.**
- **Non possono assistere pazienti portatori di PEG o di SNG, perché affidati esclusivamente al personale infermieristico di reparto.**

Sono inoltre tenuti a:

- **Osservare le norme igieniche sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto, mantenendo i locali del reparto 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 il paziente dal reparto nelle ore di visita, comunque avvertire il personale dell'allontanamento;**
- **Non somministrare farmaci o conservare medicinali nel comodino o armadietto del paziente.**
- **Rispettare e far rispettare il divieto di fumo in tutti i locali della Casa di Cura**
- **Non portare cibi, bevande alcoliche e superalcoliche;**
- **Non ostacolare il personale operante al reparto, affinché i rapporti, con loro, siano improntati alla massima e reciproca correttezza e collaborazione.**

7. PRINCIPI FONDAMENTALI dai quali ha origine la Carta dei Servizi:

- **Eguaglianza** -La Casa di Cura Villa Verde 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 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 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, vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
- **Umanità** - L'attenzione centrale degli operatori della 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 ai Degenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.
- **Efficacia ed efficienza** - 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 termine di soddisfazione dei pazienti sia di gratificazione del personale.

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

8. CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE E DELL'ANZIANO

- *La Direzione della Casa di Cura Villa Verde, si è impegnata ad adottare la:*
-

"Carta dei Diritti del Paziente " e la "Carta dei Diritti dell'Anziano" di seguito riportate in sintesi.

8.1 Carta dei Diritti del Paziente

- **Diritto alla vita**
- **Diritto di cura ed assistenza**
- **Diritto di difesa**
- **Diritto di prevenzione**
- **di cura ed assistenza.**
- **Diritto di difesa.**
- **Diritto di prevenzione**

- **Diritto di parola e di ascolto**
- **Diritto di informazione**
- **Diritto di partecipazione**
- **Diritto di accettazione:** Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.
- **Diritto alla critica**
- **Diritto al rispetto e al pudore**
- **Diritto di riservatezza**
- **Diritto di pensiero e di religione:**

8.2 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, anche secondo quanto previsto dalla legge in materia di privacy.
- ✓ **Diritto** a ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazione, sia 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 ottenere assistenza religiosa.
- ✓ **Diritto** di conservare la propria dignità

SEZIONE TERZA

-STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI E PROGRAMMI

1 FATTORI DI QUALITA' E GESTIONE

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 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 ai Pazienti 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.**
- **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 ai pazienti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.
- **.Villa Verde 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 *raggiungimento degli stessi*.

La relazione è redatta dall'Alta Direzione con la Direzione Sanitaria e le altre figure professionali responsabili, ed è resa disponibile al personale ed agli utenti. 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.

* 1.1 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E DELLE ATTIVITA' PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI" PARS"

Con l'entrata in vigore della **L. 24/2017**, detta anche "Legge Gelli-Bianco" intitolata:

- **"Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie".**

La Casa di Cura Villa Verde redige il PARS - il Piano Annuale di Rischio Sanitario sotto la responsabilità del Direttore Sanitario della struttura : **Dott. Giuseppe Ursaia** e del Risk Manager

- **Il Risk Management Sanitario è l'attuazione di una politica aziendale di gestione del rischio ed equivale a realizzare un percorso di controllo degli eventi e delle azioni che possono inficiare la capacità dell'azienda di raggiungere i propri scopi. La sicurezza delle cure diviene parte costitutiva del diritto della salute .**

Tali attività hanno come obiettivo la riduzione delle probabilità del verificarsi di eventi avversi durante il periodo di degenza.

- ✓ **Lo strumento finalizzato alla gestione del rischio è il PARS** che ha la finalità di rispondere alle raccomandazioni del Ministero della Salute, con lo scopo di descrivere e indirizzare le azioni di miglioramento riconosciute come prioritarie per la gestione del rischio clinico e di Gestione delle ICA.

1.2 ISTITUZIONE DEL" Co Va. Si."- Comitato Valutazione Sinistri-

Istituzione e composizione del gruppo di lavoro URG (Unità di Gestione del Rischio) / Comitato Sinistri (COVASI).

L'attività di gestione del rischio clinico (Clinical Risk Management) *prevede dunque un approccio metodologico rigoroso che scaturisce dallo studio sistematico dell'errore così come proposto da autorevoli studi in merito.*

Un possibile risparmio, se il sistema è ordinato e metodologicamente ben strutturato , è sulle spese di assicurazione volte a coprire il contenzioso da un lato ,con abbattimento del premio, oppure dall'altro ,con la possibilità di condurre le strutture in auto ritenzione o in un sistema misto, il tutto dando maggiore sicurezza alle cure del paziente.

Il Co.Va. Si , si riunisce, di norma con cadenza trimestrale ed è composto dalle seguenti figure professionali:

- 1. Medici legale nell'ambito del Gruppo quali consulente di parte aziendale;**
- 2. Un referente aziendale per il rischio clinico nella persona della DS;**
- 3. Un dirigente medico individuato nell'ambito della Unità Operativa Ospedaliera;**
- 4. I legali dell'Azienda;**
- 5. Un dirigente amministrativo;**

- ✓ **Attività da svolgere :**

* Creazione di un osservatorio medico- legale *teso al monitoraggio e alla gestione del contenzioso e alla prevenzione dei conflitti;*

* Utilizzo dei dati sugli esiti dei conflitti *per formazione del personale, risposte organizzative e tecnico scientifiche;*

* Collaborazione con l'assicurazione (*per i sinistri ancora in copertura*) e con l'U.O. che cura amministrativamente il contenzioso dell'Azienda per soluzioni extra-giudiziali. *Inoltre il CVS garantisce all'Azienda efficaci interventi correttivi che impediscano il prodursi di eventi indesiderati;*

* Studia indicatori di qualità medico-legale, *attraverso l'analisi del contenzioso, nell'ipotesi di responsabilità professionale;*

* Permette di costituire un sistema che aiuti ad individuare le aree critiche delle prestazioni sanitarie erogate, *attraverso la valutazione delle stesse in termini di qualità delle prestazioni assistenziali, dal punto di vista della appropriatezza , etico-deontologica e giuridica*

* Gestisce di eventi *in base alla scalarità, tipologia ed alla priorità assegnata secondo usuali parametri.*

1.4 * EVENTO SENTINELLA : ALTISSIMA PRIORITA'

E' un evento inatteso che comporta la morte o gravi lesioni fisiche o psichiche. Per definizione il livello di allarme dell'evento sentinella è 1, cioè basta che si verifichi una volta per rendere necessario l'audit .

1.5 * EVENTO AVVERSO : ALTA PRIORITA'

Danno causato ad un paziente dalla gestione sanitaria e non dipendente dalla sua malattia, oppure un incidente di percorso ((mancato infortunio) di particolare rilevanza per le conseguenze che avrebbe potuto avere per il paziente.

1.6 * PROBLEMA ORGANIZZATIVO : MEDIA PRIORITA'

Situazione di ricorrente difficoltà , correlata a procedure o a processi , che **influisce negativamente sulle performance del sistema e mette in pericolo il regolare svolgimento delle attività di produzione ed erogazione del servizio.**

Obiettivi che si finalizzano con l'attività del Co.Va. Si. sono:

**** Miglioramento dell'attività assistenziale erogata;***

**** Contenimento delle risorse destinate alla tutela assicurativa aziendale e/o a sistemi alternativi;***

**** Intervento di prevenzione verso forme di pregiudizio economico connesse con il contenzioso medesimo;***

**** Individuazione dei fattori di rischio clinico connessi con il contenzioso ;***

**** Diffusione della conoscenza in merito alla gestione del contenzioso e delle responsabilità sia aziendali che del singolo operatore sanitario;***

**** Introduzione di un sistema di individuazione , monitoraggio e controllo delle aree a rischio;***

- * Individuazione delle fasi critiche del processo e di possibili azioni correttive;*
- * Riduzione dei danni al paziente a causa di errore umano o di processi inadeguati:*
- * Riduzione del contenzioso legale;*
- * Miglioramento dei rapporti con l'utenza e dell'immagine aziendale;*
- * Sostegno dell'attività professionale degli operatori sanitari e tecnici , adozione della check- list di S.O.*
- * Strategie di prevenzione delle cadute;*
- * La check-list per la cartella clinica;*
- * Analisi retrospettiva del contenzioso medico- legale;*
- * L'incident reporting;*
- * Audit clinici ;*
- * Procedure per la prevenzione delle infezioni ospedaliere e del sito chirurgico.*

***1.7 CODICE ETICO**

Il Codice Etico e comportamentale è un documento ufficiale della Società , approvato dall' Organo Amministrativo, che raccoglie i principi e le regole comportamentali in cui la Società si riconosce.

✓ **Finalità**

Il Codice Etico ha come scopo quello di dichiarare e diffondere , con chiarezza e trasparenza ,i valori e le regole comportamentali cui la Società si attiene nell' esercizio della propria attività imprenditoriale .

L' osservanza del Codice è imprescindibile per garantire un corretto ed efficace svolgimento dell'attività imprenditoriale e, conseguentemente ,per riconoscere alla Società affidabilità e rispettabilità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito della Casa di Cura.

*1.8 Tutela della Privacy

Al paziente che entra in contatto con la struttura sanitaria per diagnosi, cure, prestazioni mediche, operazioni amministrative deve essere garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Pazienti.

Al momento dell'accesso, verrà richiesto al paziente e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di Cura . La tutela della privacy prevede anche l'uso di particolari accortezze da parte degli operatori sanitari , durante la cura e l'igiene della persona come fra questi l' uso di paraventi o di apposite tende di separazione.

*1.9.RICHIESTA – MODALITA' – RITIRO: CARTELLE CLINICHE

La cartella clinica per definizione è quel documento destinato ad attestare le condizioni della persona dal momento in cui entra nella struttura sanitaria, fino al momento delle sue dimissioni.

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto entro i tempi previsti dalla normativa, o da persona munita da delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmato dall'avente diritto e da un documento in originale del delegato.

Il ritiro della cartella clinica può essere effettuato presso gli sportelli amministrativi, o inviato per posta tramite R.R., al recapito dell'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.

*** Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale della cartella clinica. stampata presso lo sportello € 25,00. • Copia conforme trasmessa via posta € 30,00.**

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, acconsente alla presenza di eventuali associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti della persona malata e/o anziana.

✓ La 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;
 - pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.
-

"POLITICA DELLA QUALITA'* GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE*

- ✓ **Se ritiene che i suoi diritti siano stati violati e gli obblighi di comportamento di chi l'ha curata non siano stati conformi, Le consigliamo di parlarne prima con il responsabile medico o infermieristico del servizio o del reparto in cui Lei è stato curato.**
- ✓ **A tal fine se non si ritenesse soddisfatto delle spiegazioni ricevute, La invitiamo a compilare, se vuole in forma anonima, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente", che troverà in allegato a questo documento, per esprimere il suo giudizio e proporre le sue osservazioni sui servizi offerti.**

L'informazione sui risultati di customer saranno analizzati e discussi. Ogni segnalazione e indicazione sarà presa in esame dandoci possibilità di raggiungere il nostro obiettivo, ossia migliorare l'assistenza nella sfida contro le malattie, il dolore e il disagio.

✓ Servizio di Relazione con il Pubblico "URP"

L'Ufficio di Relazione con il Pubblico "URP" è rivolto ai pazienti ed ai loro familiari come punto di contatto diretto con la struttura, al fine di migliorare la conoscenza delle esigenze e per risolvere le problematiche incontrate. Viene garantita la massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere personale.

il Responsabile del servizio è l'Assistente Sociale, riceve il lunedì, martedì, mercoledì giovedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30.

✓ **Reclami**

Tutte le osservazioni ed i reclami 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.

✓ **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

Comunità di San Egidio – Settore assistenza ammalati

Piazza S. Egidio 3/A - 00153 Roma Email: info@santegidio.org

Tel +39.06.8992234 Fax +39.06.5883625 / +39.06.5800197

- **Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria (A.R.V.A.S.)**

V.le Regina Margherita, 239 - 00198 Roma Tel. 06 5132000

✓ **Soddisfazione dei Pazienti e dei loro familiari**

La Casa di Cura Villa Verde, garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la compilazioni di un questionario, con indagini ed osservazioni dirette.

Le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di verifica da parte della Direzione in sede di Riesame e servono a migliorarne il servizio.

LA CARTA DEI SERVIZI VIENE AGGIORNATA UNA VOLTA L'ANNO

ULTIMO AGGIORNAMENTO DICEMBRE 2024