



*CASA DI CURA VILLA VERDE - RSA -
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
(DCA n.U00270 del 26.06.2013)*

Revisione del 27.12.2024



BENVENUTO ALL'OSPITE

La Direzione con i collaboratori e gli operatori della Casa di Cura VILLA VERDE

Le augurano il benvenuto nel reparto di RSA

La invitiamo pertanto, a prendere conoscenza di alcune notizie utili per la sua permanenza, tramite questa CARTA **dei SERVIZI**, documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzato dagli Enti Pubblici, in particolare nella Sanità per la tutela del diritto alla salute.

La Carta ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la Sanità Italiana per la tutela dei Suoi diritti, grazie alle informazioni che Le segnaliamo. Si tratta quindi, di un documento il cui scopo è quello di presentare e far conoscere nei dettagli le attività svolte all'interno della nostra struttura, l'insieme dei servizi offerti e infine quello 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 alla aspettative degli ospiti- ricoverati.

POLITICA DELLA QUALITA' - GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE -

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente", che Le verrà consegnato periodicamente dagli addetti alla segreteria, ma che troverà anche in allegato a questo documento, per esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. L'informazione sui risultati di customer sarà analizzata e discussa nelle riunioni d'equipe con il nostro personale e con Comitato di Partecipazione dei Familiari. Ogni segnalazione e indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze, e cercare di raggiungere il nostro obiettivo: migliorare l'assistenza nella sfida contro le malattie, il dolore e il disagio.

Per ulteriori informazioni, segnalazioni, disfunzioni o reclami, può rivolgersi al Responsabile dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico, URP**, mentre per qualsiasi altra necessità può rivolgersi all'infermiere dirigente o al personale in servizio al piano identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Nell'augurarle una piacevole permanenza, La ringraziamo per l'attenzione.

CASA di CURA VILLA VERDE - RSA

Legali Rappresentanti

Medico Responsabile

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura

La Casa di Cura Villa Verde, tramite **la Carta dei Servizi**,

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 generale della struttura stessa.

La Direzione, attraverso questa Carta, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri pazienti :

- 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 del paziente;
- 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 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 a suggerimenti e consigli degli utenti.

la Carta dei Servizi deve essere, quindi, interpretata chiave dinamica, costruttiva e di supporto; il suo aggiornamento avviene annualmente.

1. Introduzione

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 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, costituita nel 1950, si trova a Roma, in Via di Torvecchia, 250, in un quartiere non più periferico ma centrale della città a ridosso di Monte Mario nel Municipio XIV, ASL 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 Casa di Cura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

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

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 spogliati, gli studi medici, e una caffetteria con un'ampia sala ristoro.

Nell'anno 2000 Villa Verde è stata ristrutturata per adeguarla ai requisiti richiesti dalla Regione Lazio, per le diverse tipologie svolte all'interno della struttura e regolarmente è sottoposta a continui interventi di manutenzione per il mantenimento di tali requisiti.

Nel 2018, l'edificio è stato ristrutturato con il rifacimento delle facciate e dell'atrio, con la pavimentazione del piazzale principale, in via di Torrevecchia 250, e del piazzale dell'entrata secondaria, adibita ai servizi, in via Gaetano Perusini 7A.

In via Gustavo Pacetti 14, è situato l'ingresso per servizio mortuario.

3. Presentazione del contesto

La RSA, di VILLA VERDE, ha l'Accreditamento di

- **Alto livello di Assistenza Sanitaria, Medica-Infermieristica- Riabilitativa, integrata ad un alto livello di assistenza tutelare**
- **Svolge attività sanitaria in rapporto con la Regione Lazio, attraverso l'Accreditamento Istituzionale Definitivo col SSN, ASL RM1, competente per territorio.**

- **La Residenza Sanitaria Assistenziale ospita 60 Ospiti, i reparti sono suddivisi in tre 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); successivamente tramite la Determina del Direttore Regionale del Dipartimento della Programmazione Sanitaria n° D4042 del 2 Novembre 2007 ottiene il Nulla Osta definitivo al funzionamento rilasciato in data 25 marzo 2008;

• **Il 26/06/2013 ottiene l' Accreditamento Istituzionale Definitivo.**

Medico Responsabile RSA : Emma Bartolucci Infermiere Coordinatore: Vesna Cuckovic

L'organizzazione all'interno dell'intera struttura 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 si consiglia infatti la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia per il piano di recupero degli ospiti.

4.INSERIMENTO IN RSA: modalità - informazioni generali -

4.1. LISTE D'ATTESA- TRASPARENZA -

I ricoveri sono gestiti direttamente dalla Azienda A.S.L. RM 1. Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella Regione Lazio.

La ASL con la propria Unità Valutativa assegnerà ad ogni singolo Ospite- Ricoverato, il livello di appartenenza , determinato dalla gravità della patologia.

Le spese sanitarie sono a carico della Asl ,mentre ogni Ospite –Ricoverato ,dovrà versare alla struttura per la parte alberghiera ,una retta giornaliera stabilita dal proprio Comune di residenza con intervento di quest'ultimo in base al proprio certificato ISEE.

- Le strutture di RSA sono finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali di recupero funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti, non assistibili domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero in centri di riabilitazione,
- **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.**
 - Per la richiesta di compartecipazione alla spesa in RSA, in base al DGR 790 del 2017, con un reddito ISEE inferiore a 20.000 Euro, si ha diritto a richiedere la compartecipazione del Comune di Residenza, e presentare alla propria Circonscrizione i seguenti documenti:

4.2. Autorizzazione al ricovero:

• **Modello ISEE per le prestazioni socio-sanitarie residenziali per persone maggiorenni.**

• **D.S.U.(documento sostitutivo unico)**

• **Modello OBIS-M rilasciato dall'INPS o dal CAF**

• **Verbale di invalidità e/o legge 104/92**

• **Tessera sanitaria;**

• **Documento di identità valido e codice fiscale , dell'utente in fotocopia ;**

• **Documento di identità valido e codice fiscale di chi presenta la documentazione, in fotocopia.**

4.3 Documenti da presentare presso l'ufficio accettazione di Villa Verde:

- Esenzione ticket;
- Verbale di invalidità;
- Compilazione della scheda di ammissione;
- Recapito telefonico ,fisso e mobile, anche dei familiari e conoscenti;
- Documentazione di eventuali precedenti ricoveri.

4.4 Firmare l'accettazione d'impegno al pagamento della compartecipazione

L'Ospite non in grado di procedere autonomamente avrà, un parente responsabile o un tutore o un amministratore di sostegno, con procura generale, per nome e conto dell'Ospite ricoverato, dovrà identificarsi e autocertificarsi, per poter svolgere le pratiche amministrative in supporto o in sostituzione dello stesso.

5. Principi fondamentali dai quali ha origine La Carta dei Servizi

1. 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.

2. 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 i Pazienti.

3. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale ,vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

4. 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 **Pazienti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.**

5. Partecipazione



La partecipazione, alle prestazioni del servizio offerto, è garantita al paziente e/ o al suo familiare sia mediante intervento diretto ,formulando proposte o suggerimenti migliorativi, sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

.

6. 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 / familiari, sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi con tempestivo riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

6. Carta dei Diritti

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

“Carta dei Diritti del Paziente (OSPITE per la RSA)” e la “Carta dei Diritti dell’Anziano” di seguito riportate in sintesi.

6.1. Carta dei Diritti del Paziente

1. 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.).
2. Diritto di cura ed assistenza: Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
3. 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.
4. 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.
5. Diritto di parola e di ascolto: Ogni persona deve essere ascoltata e le richieste devono venire accolte nel limite del possibile.
6. Diritto di informazione: Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
7. Diritto di partecipazione: Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alla proprie capacità cognitive).
8. Diritto di accettazione: Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.
9. Diritto alla critica: Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
10. 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.



11. 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 in materia di privacy.

12. Diritto di pensiero e di religione: Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

6. 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.

6.3 Funzioni fondamentali dell'assistenza

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

- 1 . Informazione
- 2. Accoglienza
- 3. Tutela
- 4. Partecipazione

1.Informazione



La funzione relativa all'informazione è svolta dal personale dell'accettazione o dal personale di reparto; mentre l'informazione sanitaria è svolta dal Medico Responsabile o da un suo delegato.

Questa funzione assicura la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla struttura.

2. Accoglienza

L'accoglienza all'interno della 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, 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 e di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

3. Tutela

La funzione relativa alla Tutela del paziente è assolta 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.

4. 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 dall'utente.

SEZIONE SECONDA

❖ INGRESSO E ACCOGLIENZA AL NUCLEO

Il Medico Responsabile quando entra un Ospite per un ricovero in RSA, effettua una visita generale sul suo stato di salute, mentre l'infermiere in turno per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella Clinica. Quale strumento di personalizzazione del servizio da erogare, viene utilizzato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Al momento del ricovero l'Ospite verrà accompagnato al reparto, nucleo di appartenenza, per conoscere l'ambiente di inserimento e il personale addetto, che lo aiuterà a sistemare 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 per garantirne l'igienizzazione ed in numero tale da consentire più cambi.

Nei giorni successivi all'ingresso del paziente viene effettuata una valutazione riabilitativa da parte del Medico fisiatra, da un fisioterapista e da un terapeuta occupazionale, i quali compileranno una scheda aggiuntiva da allegare alla Cartella Clinica, Sempre al momento dell'inserimento nella RSA l'Ospite e/o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza e la persona che potrà avere informazioni sullo stato di salute dell'Ospite ricoverato.

Al momento del ricovero viene consegnata all'Ospite la Carta dei Servizi e informato su alcuni aspetti organizzativi della vita quotidiana all'interno della RSA.



EFFETTI PERSONALI CONSIGLIATI: Pigiama e camicie da notte, vestaglia, accappatoio, TUTE, magliette intime e slip, tovaglioli per allettati, asciugamani. 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

Giornata tipo nella RSA:

Ore 7.00 Sveglia e igiene degli ospiti con parziale mobilitazione degli utenti, con attività infermieristica e assistenziale.

Ore 8.00 - 8.30 Colazione

Ore 9.00 - 11.30 Attività fisioterapica, ludica, e di cura della persona con assistenza medica, infermieristica, assistenziale.

Ore 12.00 - 12.45 Pranzo

Ore 13.00 - 14.30 Riposo pomeridiano

Ore 14.30 - 17.30 Mobilitazione e attività della terapia occupazionale e fisioterapica con la cura della persona e con assistenza medica, infermieristica, assistenziale

Ore 16.30 Spuntini pomeridiano

Ore 18.30- 18.45 Cena per gli ospiti ricoverati

Ore 18.45 - 20-30 igiene degli ospiti e preparativi per il riposo notturno. Ore 21.00-7.00 Assistenza notturna. Igiene al bisogno.

❖ 2. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Orario di accesso al reparto:

tutti i giorni dalle ore 12.15 alle ore 14.00 e dalle ore 17.15 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 l'Infermiere Coordinatore. 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, 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 nella sala polivalente, destinata ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

❖ 3. PERMESSI PER LE USCITE E I TRASFERIMENTI- Quota Alberghiera –Quota Sanitaria-

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 fuori** della struttura,

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 il mezzo 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.

❖ *Informazioni sulla struttura -servizi erogati-*

❖ **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 nei reparti (nuclei) di 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 / paziente
- Presenza di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI) per ciascun ospite / paziente.
- Modalità di lavoro in equipe.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.

❖ **2. Risorse umane:** L'organico della RSA prevede le seguenti figure :

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



Inoltre come Casa di Cura autorizzata anche per la Lungodegenza post acuzie è **presente il Direttore Sanitario**, Dott. Giuseppe Ursiaia che ha il compito di sovrintendere all'attività sanitaria- assistenziale, con lo scopo di promuovere e dare qualità al funzionamento e mantenere alta la qualità dei servizi prestati, con l'adozione di linee guida appropriate e la stesura di protocolli di intervento.

Promuove inoltre la formazione continua del personale.

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

❖ 3.PRETAZIONI E SRVIZI EROGATI

✓ **Prestazioni di Medicina Generale** sono fornite dal Medico di Base, di libera scelta dell'ospite.

✓ **Prestazioni specialistiche:**

L'Assistenza medica: E' garantita attraverso la presenza del Medico Responsabile, e dal Medico di Base 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 è presente dal lunedì al sabato dalle ore 9.30 alle ore 15.00.**
- **I Medici di Medicina Generale sono presenti secondo il regolamento ASL e/o secondo il fabbisogno dell'ospite.**

❖ SPESA FARMACEUTICA

Farmaci e ausili, per coloro che soffrono di incontinenza, sono prescritti dal proprio Medico di Base con il ricettario del S.S.N. dell'assistenza sanitaria.

Si fa presente che nel caso che farmaci, presidi e dispositivi medici non rientrino nella fascia del S.S.N. e quindi siano "fuori convenzione", le spese per l'acquisto da parte di Villa Verde saranno addebitate all'Ospite mediante presentazione di regolare fattura.

3.4. 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.

❖ ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza dei terapisti che svolgono le seguenti prestazioni:

- Chinesi attiva: quando il paziente è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore;

Chinesi attiva assistita e passiva: quando il paziente per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore. Tale attività può essere svolta sia in palestra che nelle camere di degenza.

- Verticalizzazione e rieducazione alla deambulazione (ove possibile)
- Rieducazione logopedica e trattamento della disfagia

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

I terapisti della riabilitazione sono presenti tutti i giorni feriali:

dalle ore 9,00 alle 12,00-dalle ore 15,00 alle 18,00.

❖ Attività di terapia occupazionale

La terapia occupazionale è garantita dai terapisti occupazionali che hanno il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate al recupero psico-fisico complessivo.

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

I terapisti 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.

Servizi di supporto

- [La RSA offre i seguenti servizi di tipo alberghiero](#)
- Portineria

Il personale presente 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. 30.12.89.2-3-4; Fax +39 06. 30.12.901.

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

- **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 nelle ore più calde , vengono servite bibite dissetanti, frutta e gelati per favorire una buona e continua idratazione anche nei mesi invernali , nelle ore pomeridiane è prevista una merenda.

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 ,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 sono presenti inoltre: • Distributori di bevande e snack al piano terra , al piano-1 si trova la caffetteria.

- **Parrucchiere – Barbiere – Podologo**

I servizi di parrucchiere, barbiere, podologo sono garantiti per appuntamento e sono a carico degli Ospiti/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 u informazioni sui costi è necessario rivolgersi all'infermiere dirigente.

- **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 Oss. Villa Verde provvede al cambio della biancheria da letto e da bagno.

- **Lavanderia / stieria**

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 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.

- **Assistenza Religiosa**

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella sita al quarto piano dell'edificio. È prevista la Messa tutti i giorni, comprese le festività. Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, Villa Verde si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

- **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 per l'ufficio ricoveri :**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 – il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Mentre l'orario per il servizio sociale ,è aperto al pubblico dalle ore 10.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì ; il martedì anche nel pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

5. 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.

Gli addetti all'Assistenza Non Sanitaria - ANS: • 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 -Assistente Sociale; • Collaborano con il personale della struttura senza peraltro sostituirsi nella mansione di tipo infermieristico ;• Devono essere di sostegno 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 pazienti 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, 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.

6. 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.

- I Pazienti non dovranno assumere altri farmaci se non quelli somministrati dagli infermieri al fine di evitare possibili effetti nocivi da associazione. È vietato conservare farmaci nei comodini o armadi per motivi di sicurezza.

- È necessario evitare rumori inutili e usare con la massima discrezione gli apparecchi audio-visivi 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 struttura.

- Per il decoro, l'estetica e l'igiene della Casa di Cura non è consentito stendere biancheria o altro dalla finestra.

- La Casa di Cura Villa Verde somministra i pasti utilizzando un menù dietetico studiato per i Pazienti, è sconsigliato quindi portare cibi e in particolare alcolici e superalcolici. È 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 Villa Verde debbono essere improntati alla massima e reciproca comprensione, cordialità, correttezza ed educazione, come richiesto in ogni civile comunità.

- Si segnala ai pazienti e ai loro familiari, 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.

7. 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.

VILLA VERDE ha ottenuto il CERTIFICATO DEFINITIVO ANTINCEDIO RILASCIATO DAI VIGILI DEL FUOCO.

SEZIONE TERZA - Standard di qualità, impegni e programmi

❖ **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 indicati come **:FATTORI di QUALITA'**.

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.

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 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 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 servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità.

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



La CASA di Cura Villa Verde redige annualmente **il Piano Annuale per la Gestione del Rischio Sanitario – “PARS”**- sotto la responsabilità del Risk Manager.

Il Risk Management , 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 costituiva 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, questo strumento 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.

1.2.PIANO ANNUALE DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL’ASSISTENZA

Nel 2018 la Casa di Cura Villa Verde, ha istituito il Comitato per il controllo delle infezioni correlate all’assistenza che si riunisce con il Covasi:

1.3 Co.Va.Si.

La Casa di Cura , ha istituito un gruppo di lavoro multidisciplinare , Medico- Legale, Co.Va.Si,- Comitato Valutazione Sinistri - , per la gestione del contenzioso e del rischio clinico.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito internet della Casa di Cura.

1.4 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.

FINALITA’

Il Codice Etico ha come scopo precipuo 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 presente 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 internet della Casa di Cura.

1.5 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 Struttura.

La tutela della Privacy prevede anche l’uso di particolari accortezze da parte degli operatori durante la cura e l’igiene della persona come fra questi l’uso di separè e/ o apposite tende di separazione fra i letti.

1.6 Servizio Relazione col 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.**

Viene garantita la massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere personale, il Responsabile del servizio è l'Assistente Sociale.

Orario di ricevimento:

il lunedì, e giovedì: 10.00 - 13.00; martedì, mercoledì e venerdì 9.30 - 12.30; il martedì 14.30 - 17.30.

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.

1. 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.

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 utenti e migliorarne l'ambiente di vita.

Il Comitato di Partecipazione, costituito da rappresentanti degli Ospiti e dai 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.

2. 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 Cittadinanza attiva, 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 Cittadinanza attiva) 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

3.Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo il Questionario di soddisfazione, (indicatore di qualità) che dovrà essere compilato dagli ospiti / ricoverati e/o dai loro parenti, e successivamente consegnato 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.

3.1 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 all ' **Ufficio Relazioni col Pubblico "URP"**

ULTIMO AGGIORNAMENTO:

DICEMBRE 2024



INDICE

LETTERA DI BENVENUTO _____ **PAG. 4**

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA : CARTA DEI SERVIZI _____ **PAG. 5**

1.INTRODUZIONE

2.DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA - MEZZI DI COLLEGAMENTO

3.PRESENTAZIONE DEL CONTESTO _____ **PAG.6**

4.INSERIMENTO IN RSA : MODALITA' E INFORMAZIONI GENERALI _____ **PAG .7**

4.1 LISTE D'ATTESA – TRASPARENZA-

4.2 - AUTORIZZAZIONE AL RICOVERO -

4.3 DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE PRESSO L'UFFICIO ACCETTAZIONE DI VILLA VERDE _____ **PAG.8**

4.4 ACCETTAZIONE AL PAGAMENTO DELLA COMPARTECIPAZIONE

5. PRINCIPI FONDAMENTALI DAI QUALI HA ORIGINE LA CARTA DEI SERVIZI

6. CARTA DEI DIRITTI _____ **PAG.9**

6.1 CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

6.2 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO _____ **PAG.10**

6.3 FUNZIONI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA

SEZIONE SECONDA

1.INGRESSO E ACCOGLIENZA AL NUCLEO _____ **PAG.11**

1.1 EFFETTI PERSONALI _____ **PAG. 12**

2.2 PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE

1.3 GIORNATA TIPO RSA

2. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

3.PERMESSI PER LE USCITE E TRASFERIMENTI –QUOTA ALBERGHIERA –QUOTA SANITARIA



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA – SERVIZI EROGATI

1.IL MODELLO ORGANIZZATIVO _____ PAG.13

2. RISORSE UMANE –ORGANICO -

3. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI _____ PAG.14

3.1 PRESTAZIONI MEDICINA GENERALE _____ PAG.14

3.2 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

3.3 SPESA FARMACEUTICA

3.4ASSISTENZA INFERMIERISTICA

3.5 ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE _____ PAG. 15

3.6 ATTIVITA' DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

3.7 ATTIVITA' EQUIPE SANITARIA E SOCIO SANITARIA

4. SERVIZI DI SUPPORTO :

4.1 ALBERGHIERO

PORTINERIA

RECAPITI TELEFONICI – E-MAIL – SITO INTERNET

RISTORAZIONE _____ PAG. 16

PARRUCCHIERE – BARBIERE – PODOLOGO

PULIZIE

LAVANDERIA/STIRERIA

TRASPORTO

4.2 CAMERA MORTUARIA _____ PAG. 17

4.3 ASSISTENZA RELIGIOSA

4.4 ASSISTENTE SOCIALE

5.ASSISTENZA NON SANITARIA -ANS – (BADANTI) _____ PAG.18

6.REGOLAMENTO INTERNO

7. NORME ANTINCENDIO _____ PAG. 19

SEZIONE TERZA – STANDARD DI QUALITA' - : IMPEGNI e PROGRAMMI

1.FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

1.1 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E DELLE ATTIVITA' PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI:



“PARS” (PIANO ANNUALE RISCHIO SANITARIO) _____ PAG: 20

1.2 PIANO ANNUALE DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL’ASSISTENZA

1.3 Co.Va.Si. – COMITATO VALUTAZIONE RISCHIO CLINICO –

1.4 CODICE ETICO

1.5 TUTELA DELLA PRIVACY _____ PAG.20

1.6 SERVIZIO RELAZIONE COL PUBBLICO- URP -