

RSA VILLA CARLA

COMUNE FIUMICINO

(Roma)

Residenza Sanitaria Assistenziale autorizzata ed accreditata ai sensi del Decreto del Commissario ad Acta n. U00137 del 23.04.2013

Via Ippolito Salviani, 12 - Cap 00054

Tel: 06 6506610

Fax: 06 650434124

E-mail: villacarla@gruppoitalcliniche.it

Sito web: www.rsavillacarla.it

CARTA DEI SERVIZI



Italcliniche Srl

PI 04935041006

Legale Rappresentante: Dott.ssa Carla Nanni

Sede Legale: Corso Vittorio Emanuele II, 87 – 00186 Roma

SOMMARIO

Sommario

PREMESSA.....	2
Che cosa è la Carta dei Servizi	3
Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale RSA VILLA CARLA	4
SEZIONE PRIMA.....	4
1) Presentazione dell'Unità Referente	4
2) Presentazione della struttura e destinatari	4
3) Presentazione del contesto territoriale.....	5
4) Principi Fondamentali	5
5) Rispetto della carta dei diritti della persona	5
6) Assistenza per cittadini stranieri	6
SEZIONE SECONDA	7
1) Come raggiungere la struttura.....	7
2) Modalità organizzative	9
3) Tipologia delle prestazioni erogate	12
3.1 Servizi Sanitari	13
3.2 Servizi Sociali	15
3.3 Servizi Generali e Alberghieri	15
4) Inserimento: modalità ed informazioni generali	16
5) Tariffe	17
6) Orari e modalità di accesso	17
Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari.....	17
8) Associazioni di Volontariato.....	18
SEZIONE TERZA	18
1) Fattori e standard di qualità	18
2) Impegni e programmi	18
SEZIONE QUARTA	19
1) Reclami	19
2) Tribunale diritti del malato	19
3) Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	19
SEZIONE QUINTA.....	20
1) Composizione del Personale.....	20

PREMESSA

Gentile ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Residenza Sanitaria Assistenziale avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere al meglio i servizi offerti dal nostro presidio e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgerSi all'Amministrazione; in ogni caso per qualunque necessità o informazione può rivolgerSi al personale in servizio, identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Le auguriamo una serena permanenza a Villa Carla, certi di poter contare sulla Sua collaborazione,

Cordialmente

La direzione

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale RSA VILLA CARLA

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1) Presentazione dell'Unità Referente

Il Gruppo Italclicliche con sede legale in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, 87, opera nel contesto della sanità privata e accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale a livello nazionale nel settore delle patologie acute, delle post acuzie e in ambito di residenzialità assistita; vanta una presenza complessiva di circa 1000 posti letto.

Fanno parte del Gruppo due case di cura operanti rispettivamente a Bologna e Gravedona (CO), e cinque RSA di cui due operanti nel Veneto e tre nel Lazio.

Villa Carla, con i suoi 80 posti letto a Fiumicino, completa l'ultimo progetto che il Gruppo Italclicliche ha implementato nel Lazio.

Ben consapevoli, delle esigenze e dei timori sia degli anziani che dei familiari, fra gli obiettivi dichiarati che la società Italclicliche S.r.l. intende perseguire nell'offrire i propri servizi nel campo della residenzialità assistita agli anziani ci sono:

- promuovere una cultura della qualità della vita che si traduce in una valorizzazione continua delle capacità residue della persona;
- riconoscere alla persona il diritto alla propria autonomia, al rispetto delle proprie scelte, alle relazioni familiari e sociali, al gusto di vivere.

2) Presentazione della struttura e destinatari

La RSA "VILLA CARLA" è una residenza sanitaria assistenziale con 80 posti letto divisi in nuclei da 20, dedicata ad accogliere persone in possesso della residenza in uno dei comuni della Regione Lazio. La residenza è strutturata per accogliere ospiti con patologie riferibili all'area della senescenza e, quindi, persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza, con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.

Allo scopo di garantire la continuità terapeutica, la struttura offre prestazioni ambulatoriali nel campo della geriatria e della riabilitazione, utilizzando servizi e attrezzature.

L'organizzazione della RSA "VILLA CARLA" è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

La socializzazione, all'esterno della struttura, è particolarmente curata, anche con l'apporto di associazioni di volontariato esistenti sul territorio.

E' prevista la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero dell'ospite, anche con il coinvolgimento di organizzazioni di volontariato e di coloro che,

anche al di fuori di rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

3) *Presentazione del contesto territoriale*

La **RSA VILLA CARLA** è situata a Fiumicino, un comune dell'area ovest della provincia di Roma, a circa 30 Km dal capoluogo laziale.

La struttura si trova in prossimità del centro storico di fronte al mare.

4) *Principi Fondamentali*

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno dell'ente opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare ai fruitori il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

Partecipazione: l'anziano e la sua famiglia sono i protagonisti centrali del nostro servizio ed è a loro che offriamo gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.

Efficacia ed efficienza: Villa Carla verifica periodicamente se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati o meno raggiunti ed assicura la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti fruitori, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra gli obiettivi e le risorse disponibili impiegate per ottenerli.

5) *Rispetto della carta dei diritti della persona*

La Direzione della **RSA VILLA CARLA**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL RM D si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti del Paziente" di seguito riportata in sintesi.

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 ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

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

Diritto di difesa

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

Diritto di prevenzione

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

Diritto di parola e di ascolto

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

Diritto di informazione

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

Diritto di partecipazione

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

Diritto alla critica

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

6

Diritto al rispetto e al pudore

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

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal regolamento europeo 2016/679 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

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

6) Assistenza per cittadini stranieri

La Direzione della **RSA VILLA CARLA**, si è attivata per garantire ai cittadini stranieri iscritti al SSN lo stesso trattamento riservato al cittadino italiano, assicurando l'assistenza sanitaria con la stessa parità di condizioni.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1) Come raggiungere la struttura

La **RSA VILLA CARLA** si trova in Via Ippolito Salviani 12 a Fiumicino, a circa 30 Km dal capoluogo laziale.

Servizio di trasporto privato

La **RSA VILLA CARLA** è comodamente raggiungibile con mezzi propri. Si trova a circa 10 Km dall'Aeroporto di Fiumicino. Inoltre, in prossimità della struttura, è sita la stazione ferroviaria ove transitano autobus della azienda di trasporto di Fiumicino e regionale.

Collegamenti Fiumicino via treno

Esiste un treno che dalla stazione di Roma Tiburtina impiega circa 30-45 minuti ad arrivare a parco Leonardo e poi all'Aeroporto di Fiumicino. Questo treno parte da Fara Sabina e percorre numerose fermate dentro Roma per poi arrivare a collegare anche Fiumicino (parco Leonardo e aeroporto). Passa ogni 15 minuti i giorni feriali, con minor frequenza nei giorni festivi. Oltre a questa linea ferroviaria, dalla stazione di Roma Termini, esiste un treno che effettua esclusivamente collegamenti Roma - Fiumicino: il "Leonardo Express". Leonardo Express impiega circa 30 minuti a raggiungere il terminal. La prima partenza del treno è alle 5:35 da Roma Termini e alle 6:23 da Roma Fiumicino. L'ultima partenza dall'aeroporto è alle 23:23 e da Termini alle 22:35. Nel sito di Trenitalia, consultando la sezione dedicata alle informazioni per chi viaggia, potete trovare orari e tariffe del "Leonardo Express". Inoltre, dalla homepage, inserendo nella barra di ricerca la stazione di partenza e quella di arrivo (Fiumicino), è possibile scegliere l'orario di partenza, vedere i dettagli delle fermate del treno da Fara Sabina e, eventualmente, acquistare on-line il biglietto.

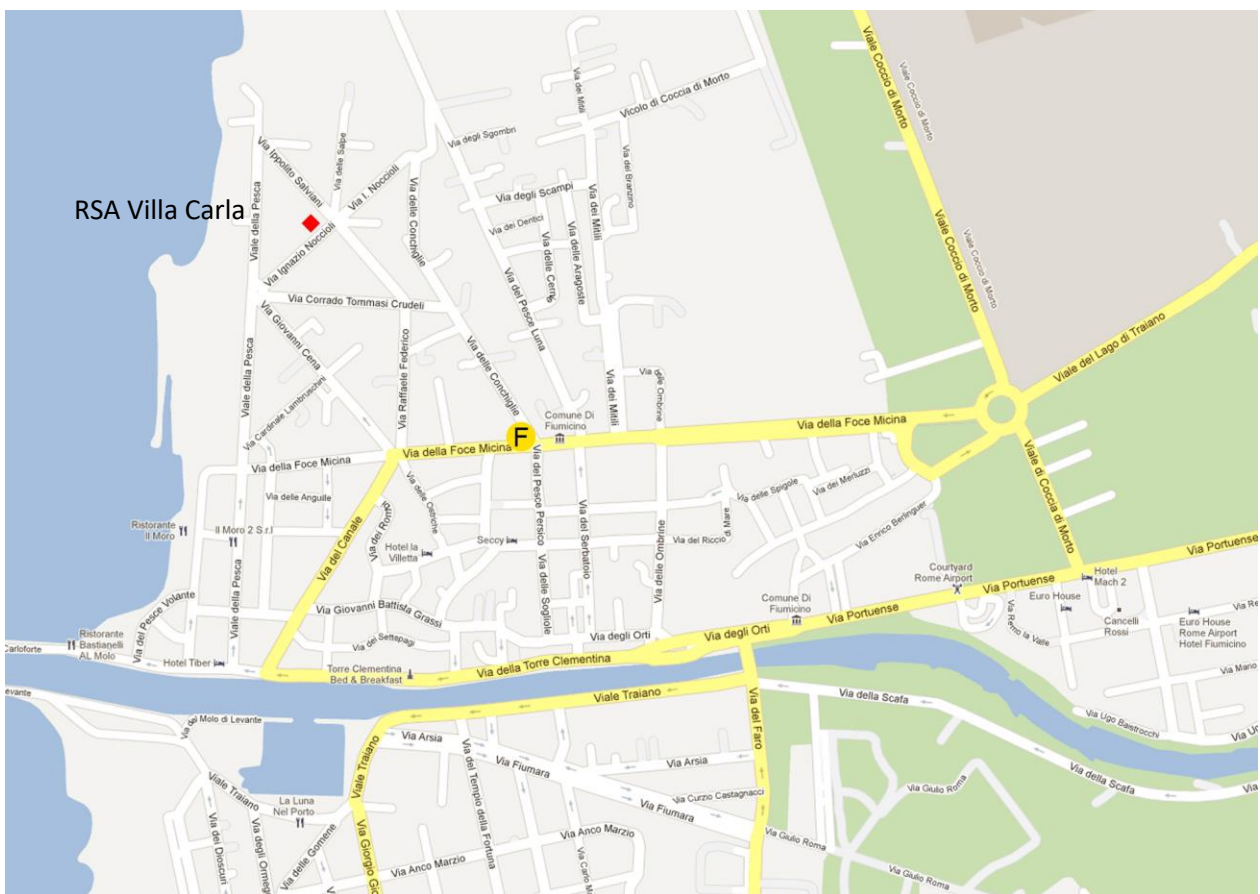
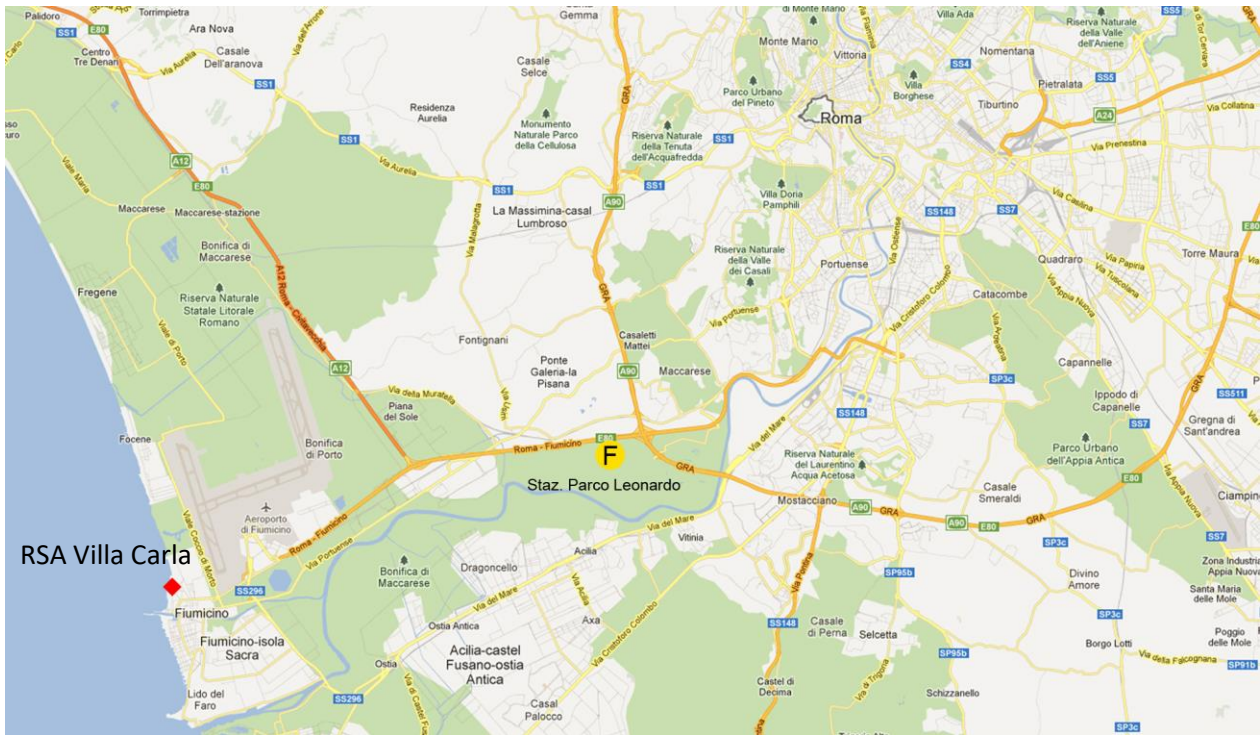
7

Collegamenti Fiumicino in pullman

Attraverso gli autobus COTRAL S.p.A. è possibile collegarsi all'aeroporto spendendo molto poco; la COTRAL, infatti, organizza dei collegamenti dall' Aeroporto di Fiumicino a Roma Termini oppure fino a Roma Tiburtina. Per chi invece dovesse muoversi dalle città situate a sud di Roma, sono previste delle corse anche da Latina, Aprilia e Pomezia. Online potrete trovare una pagina con gli orari dei collegamenti per Fiumicino e i prezzi. Coloro che, invece, ai pullman di linea preferiscono un trasferimento più comodo ma sempre abbastanza economico, possono optare per bus navetta, che assicura collegamenti da Fiumicino fino alla porta del proprio albergo di Roma. E' possibile consultare online i prezzi e richiedere informazioni.

Una volta giunti a Fiumicino presso la Stazione Parco Leonardo, è possibile raggiungere la struttura grazie al bus navetta **Fiumicino – Stazione Parco Leonardo**, scendere alla fermata "Via Foce Micina", e proseguire a piedi per circa 600m.

Via Ippolito Salviani 12, 00054 Fiumicino RM



2) *Modalità organizzative*

La **RSA "VILLA CARLA"** utilizza personale qualificato come indicato dalla normativa di settore.

Il contratto di lavoro applicato è quello previsto dalla normativa vigente.

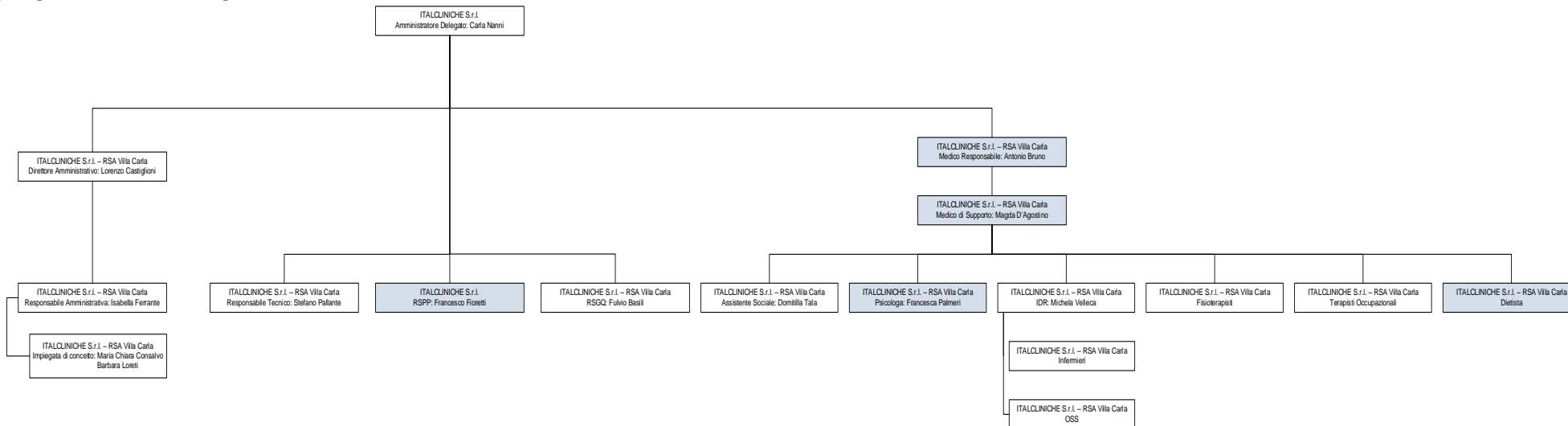
La responsabilità sanitaria è affidata al Medico Responsabile che si avvale, nella sua opera, dell'apporto dell'infermiere dirigente.

Il medico cura la redazione del programma terapeutico e provvede al suo aggiornamento periodico.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la **RSA VILLA CARLA:**

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

Organigramma e Funzionigramma: RSA Villa Carla



ITAL CLINICHE GROUP	ITALCLINICHE S.r.l. - RSA VILLA CARLA		
	ORGANIGRAMMA GERARCHICO FUNZIONALE		
	Edizione 1	Revisione 5	Data: 19.02.2021
	LEGENDA		
PERSONALE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/>		
PERSONALE LIBERO PROFESSIONISTA	<input type="checkbox"/>		

Legale Rappresentante: Dott.ssa Carla Nanni

Amministratore Delegato

Dott.ssa Carla Nanni - Trasferisce alla struttura attraverso indicazioni le linee guida e la Mission delineate dal Consiglio di Amministrazione.

Direzione amministrativa (Direttore Amministrativo)

Il Direttore Amministrativo, Dott. Lorenzo Castiglioni gestisce, con funzione di coordinamento, le attività amministrative e tecniche.

Direzione sanitaria

Il Medico Responsabile, il Dott. Antonio Bruno, è il medico a cui è affidato, dalla Direzione Generale, il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria.

Personale

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di competenze specifiche. L'organico è composto da: medici, psicologo, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, assistente sociale, dietista.

Responsabile della Qualità

Il Responsabile della Qualità è la funzione cui è affidato, dalla Direzione generale, il coordinamento delle attività relative alla qualità dei servizi e processi.

3) Tipologia delle prestazioni erogate

La RSA VILLA CARLA offre i seguenti servizi:

Inclusi nella retta

- Prestazioni di medicina generale fornite dal medico di libera scelta dell'ospite;
- Prestazioni specialistiche, fornite dai medici specialistici indicati dalla ASL;
- Prestazioni farmaceutiche, sulla base delle prescrizioni del medico di libera scelta;
- Prestazioni infermieristiche, comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti. Tali prestazioni sono fornite da personale dipendente della residenza;
- Prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane anche attraverso la terapia occupazionale, nonché alla riabilitazione psico-sociale. Tali prestazioni sono fornite da fisioterapisti dipendenti dalla residenza;
- Consulenza e controllo dietologico comprendenti interventi sia di carattere generale che di carattere specifico sulle diete dei singoli ospiti. Siamo in grado di fornire un menu specifico ai singoli ospiti. Tali prestazioni sono fornite da un dietista presente presso la residenza;
- Prestazioni di sostegno psicologico fornite dallo psicologo della struttura, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile. Verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale, fornite dal Medico Responsabile, da uno psicologo, dagli infermieri professionali, da una assistente sociale, dai fisioterapisti;
- Prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente, fornite da operatori tecnici dell'assistenza, fisioterapisti, infermieri professionali dipendenti della residenza;
- Prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione del tempo trascorso a letto programmando una "mobilizzazione" adeguata, seguita da infermieri professionali, fisioterapisti e operatori tecnici dell'assistenza dipendenti della residenza;
- Prestazioni di prevenzione e cura infezioni e decubiti;
- Prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali;
- Attività di animazione, di terapia occupazionale, ricreativa, di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso ergoterapia, attività ludiche, sistematici incontri con familiari e amici nonché attivazioni delle tecniche di segretariato sociale;
- L'assistenza religiosa e spirituale.

Non Inclusi nella retta

- Prestazioni di cura personale (parrucchiere, estetista, podologo) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi.

3.1 Servizi Sanitari

Assistenza di base alla persona: è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano il soddisfacimento dei bisogni primari; dall'igiene personale alla vestizione; dall'aiuto nel mangiare alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso i nuclei e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute. In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, vengono sempre privilegiate le attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana. Nello svolgere le proprie attività il personale di assistenza entra in relazione con l'ospite in un clima confidenziale e rispettoso accompagnandolo, se necessario, nelle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il recupero della memoria, ecc.). Al fine di garantire un clima familiare e la personalizzazione degli interventi, in ogni nucleo lavora un gruppo stabile di operatori addetti all'assistenza di base. L'assistenza di ogni singolo ospite è decisa in sede di Unità Operativa Interna e descritta nel Piano di Assistenza. Nel nucleo viene garantita la continuità delle prestazioni degli operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Il rapporto numero operatori/ospiti è regolamentato dalla normativa regionale.

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) : è la base dell'assistenza erogata dalla Struttura. Ogni anziano ha un proprio PAI definito in sede di UOI e descritto nell'apposita scheda.

La giornata tipo può essere così riassunta: al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite, viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo; nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e attività di animazione; verso le 12:00 viene servito il pranzo; dopo il riposo pomeridiano è servita una bevanda mentre nel frattempo riprendono le eventuali attività ricreative ed occupazionali organizzate nel pomeriggio; dopo la cena, prevista attorno alle 18.30, gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie farmacologiche; nel corso della notte sono presenti in ogni nucleo operatori di assistenza che provvedono, al bisogno, al cambio dei pannoloni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione ed al controllo che tutto vada bene. Allo stesso tempo è attivo un servizio infermieristico, che interviene per ogni altra necessità di tipo sanitario.

Il servizio medico: L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza in Struttura del Medico Responsabile, il suo aiuto ed il medico di medicina generale che tra l'altro 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.

I medici di medicina generale sono presenti secondo regolamento ASL o bisogno ospite.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la guardia medica.

Il servizio infermieristico: è attivo nelle 24 ore ed è organizzato in gruppo stabile. Ogni infermiere è referente per uno dei nuclei. Il servizio infermieristico opera secondo specifici protocolli operativi adottati dalla struttura e in generale si occupa di tutte le attività sanitarie di prevenzione

e controllo mirate alla salvaguardia della salute della persona. Il servizio pianifica e gestisce l'intervento infermieristico garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Tra le varie attività ricordiamo la rilevazione dei parametri vitali; la preparazione e la somministrazione della terapia farmacologica; la prevenzione e la medicazione delle piaghe da decubito; il controllo e la gestione dei presidi sanitari (cateteri, sonde, ecc.) e dell'alimentazione; la segnalazione ai medici delle problematiche incontrate.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il medico. Mantiene inoltre i contatti con i familiari ed i rapporti con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Il servizio si occupa di compilare e gestire la cartella infermieristica.

Il ricovero ospedaliero: in caso di ricovero ospedaliero urgente, l'ospite viene inviato con il servizio 118. I familiari di riferimento, se reperibili, vengono tempestivamente avvisati ed informati dall'infermiere di turno. In caso si tratti di ricovero programmato, l'ospite viene accompagnato dai familiari preventivamente informati.

Il servizio di fisioterapia: il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo. I fisioterapisti svolgono gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità conseguenti a varie patologie. In riferimento alla diagnosi effettuata dal medico, nell'ambito delle proprie competenze, i fisioterapisti elaborano il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'ospite; praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapia e cinesiterapia; propongono l'adozione di protesi ed ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. L'attività si svolge nella palestra di Villa Carla o all'interno dei vari nuclei.

Il servizio di psicologia: scopo del servizio psicologico è favorire la promozione del benessere e della salute degli ospiti. Attraverso i colloqui, l'osservazione e, quando necessario, l'uso di brevi test psicologici, vengono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (di memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali. In seguito a tale valutazione vengono predisposti gli eventuali interventi di sostegno psicologico che possono essere rivolti sia agli ospiti che ai familiari che lo richiedano. Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali sia il fornire uno spazio di aiuto e di ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento ed alla sofferenza. Il servizio offre, quando necessario, consulenza ai familiari degli ospiti e sostegno agli operatori. Il servizio psicologico si occupa inoltre della progettazione e della realizzazione di attività di formazione del personale operante all'interno della struttura.

Il modello di organizzazione dell'assistenza: al fine di garantire un clima familiare e facilitare la personalizzazione degli interventi, l'assistenza è stata organizzata in nuclei residenziali, ovvero in specifici spazi abitativi che accolgono persone con caratteristiche e bisogni assistenziali tendenzialmente simili, superando il modello di reparto di grandi dimensioni centrato sulle patologie. Nel nucleo sono attivi i servizi assistenziali, sanitari, sociali ed alberghieri utili a garantire il confort e la protezione di cui l'anziano e la famiglia hanno bisogno. L'assistenza fornita varia in base allo stato di salute e di autonomia degli anziani. Si lavora per progetti, utilizzando una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti. Si adotta la valutazione multidimensionale per accertare la condizione fisica, psicologica e relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano al fine di personalizzarne l'assistenza

3.2 Servizi Sociali

Il servizio sociale: si occupa in particolare dell'inserimento dei nuovi ospiti, dal primo contatto con la Struttura Villa Carla fino all'accoglienza nei mesi successivi all'ingresso. Gestisce il procedimento d'ingresso seguendo la graduatoria fornita dalla ASL.

3.3 Servizi Generali e Alberghieri

La portineria: è il luogo di primo contatto con la struttura. Tutti coloro che frequentano a vario titolo la sede possono fare riferimento alla portineria per mettersi in contatto con gli ospiti ed il personale. Gli operatori sono presenti, di norma, dalle ore 09:00 alle ore 16.15 e garantiscono la sorveglianza diurna degli accessi alla RSA. Dalle ore 16:15 alle ore 9:00 la sorveglianza viene garantita dal personale infermieristico e assistenziale di ciascun nucleo.

Gli operatori di portineria sono a disposizione per le funzioni di seguito riportate:

La sicurezza e la protezione dell'ospite: per questioni d'emergenza o bisogno, l'ospite può rivolgersi in portineria in qualsiasi momento.

La segnalazione di guasti, di rotture o di malfunzionamento delle attrezzature della stanza possono essere comunicate in portineria. L'operatore di portineria segnalerà il guasto al servizio di manutenzione che si attiverà di conseguenza.

Le informazioni ed i servizi: è prevista la distribuzione della posta nella propria stanza/alloggio. Presso la portineria sono inoltre disponibili tutte le informazioni riguardanti le attività generali della struttura.

Il servizio segnalazioni e suggerimenti: si raccolgono eventuali suggerimenti e/o reclami per disservizi, che possono essere segnalati sia verbalmente sia tramite apposito modulo, disponibile in portineria.

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti: avviene secondo una programmazione che prevede interventi giornalieri, settimanali, mensili e semestrali. La pulizia degli ambienti viene effettuata da una ditta esterna. Gli ospiti e i familiari sono pregati di comunicare eventuali suggerimenti o segnalazioni all'operatore di nucleo o alla Direzione della Sede.

La manutenzione: la struttura è periodicamente oggetto di interventi di manutenzione strutturali ed impiantistici per garantire il confort degli ospiti ed il regolare funzionamento dei servizi rispetto alle norme vigenti in materia di sicurezza.

La ristorazione: la direzione attribuisce alla ristorazione un particolare valore. E' stata scelta un'azienda per il servizio di catering di comprovata esperienza nella ristorazione collettiva, e molta importanza viene data all'approvvigionamento e alla trasformazione degli alimenti. Tutto l'iter produttivo viene seguito e registrato nell'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata (colazione, pranzo e cena) per gli ospiti vengono serviti presso la sala da pranzo di ciascun nucleo ed il menù è consultabile ogni giorno presso la portineria e nelle bacheche dei nuclei. L'ospite ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti; in occasione delle principali festività, il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci. La struttura è dotata di cucina interna.

Il servizio guardaroba e lavanderia: la direzione fornisce agli ospiti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, guanciali, copriletto, asciugamani, ecc.) e provvede alla loro sostituzione periodica. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato in appalto ad una ditta esterna specializzata. Agli anziani viene offerto, a pagamento, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali. Per questo servizio è sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura in quanto la lavanderia è di tipo industriale.

Servizio di parrucchiere e pedicure: presso Villa Carla sono presenti il servizio di parrucchiere ed il servizio di pedicure, entrambi a prenotazione ed a pagamento. Il parrucchiere e la pedicure sono presenti in orari predefiniti consultabili in portineria.

Servizio spirituale: Villa Carla riconosce ad ogni ospite la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere.

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella al piano terra della struttura centrale. È prevista:

- la Messa al sabato alle 10.00
- la Messa in occasione delle principali festività.

In occasione delle principali festività viene offerta agli ospiti la possibilità di confessarsi.

Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, la RSA si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

Camera Mortuaria: E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria.

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

Il conferimento dell'incarico all'impresa funebre, è da svolgersi unicamente nella sede autorizzata, o eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché ALL'ESTERNO della struttura (ai sensi dell'art. 8, comma 4 della Legge Regionale 22/03 e dell'art. 2 del Regolamento Regionale 6/04).

4) Inserimento: modalità ed informazioni generali

Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella regione Lazio, previo ottenimento dalla propria ASL di residenza, della scheda di autorizzazione al trattamento, nella quale, a seguito dell'esito della Valutazione Multi Dimensionale eseguita dalla medesima ASL, emerge la necessità di accedere a trattamenti residenziali di mantenimento di livello A.

L'interessato, in possesso dell'autorizzazione sopra descritta, richiede alla ASL Roma 3 l'inserimento nella lista di attesa che viene trasmessa periodicamente al servizio sociale dell'RSA Villa Carla.

Nel rispetto della propria posizione nella lista di attesa, il paziente è contattato per l'inserimento nella struttura.

Il paziente deve presentarsi munito di:

- tessera sanitaria
- documento di identità
- documentazione di eventuali precedenti ricoveri

- autorizzazione della ASL
- Recapito telefonico di familiari e conoscenti

Il parente responsabile che accompagna il paziente, dopo aver compilato la scheda di ammissione e consegnato i relativi documenti (eventualmente integrabili nei giorni successivi), riceve il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi; viene inoltre informato su alcuni specifici aspetti organizzativi della vita quotidiana all'interno della RSA.

Da un punto di vista sanitario, all'entrata del paziente, il Medico Responsabile effettua una visita generale e così anche l'Infermiere Dirigente per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella Clinica. La struttura utilizza inoltre, quale strumento di personalizzazione del servizio da erogare, il PAI.

Nei giorni successivi all'ingresso del paziente, su richiesta del Medico Responsabile, viene fatta un'eventuale valutazione riabilitativa da parte di un fisioterapista e/o terapeuta occupazionale, compilando una scheda aggiuntiva che viene allegata alla Cartella Clinica.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza.

5) Tariffe

Di seguito sono indicate le tariffe della retta e dei servizi offerti dalla RSA Villa Carla:

- Stanza doppia	Euro 59,20 (al giorno)
- Lavaggio biancheria	Euro 3,95 (al giorno)
- Servizio podologo	Euro 25,00 (a seduta)
- Servizio parrucchiera	Euro 15,00 (taglio e piega)

17

6) Orari e modalità di accesso

La RSA **VILLA CARLA** è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

Orario apertura al pubblico
Tutti i giorni: mattina dalle 10,30 alle 11,30
pomeriggio dalle 15.15 alle 17.15

L'orario di visita potrebbe subire variazioni. Ogni comunicazione inerente l'orario sarà esposta in un'apposita bacheca all'interno della reception.

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono accedere alla RSA al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione al Medico Responsabile o suo delegato.

7) Modalità di incontro individuale e di gruppo con ospiti e familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la **RSA VILLA CARLA** e che non arrechino disturbo al riposo degli

altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti protetti (nuclei) e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni eccetto i reparti protetti e le singole camere.

All'interno della **RSA VILLA CARLA** sono presenti appositi spazi, quali sale polivalenti, soggiorni comuni, ecc. destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni semestrali tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro famigliari al fine di programmare insieme le attività nell'ambito del Comitato di Partecipazione.

8) Associazioni di Volontariato

La **RSA VILLA CARLA** garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità. Le attività svolte, da *animatori* qualificati, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1) Fattori e standard di qualità

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

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità distribuzione pasti
2. Accessibilità dei familiari e orario visite
3. Informazioni date all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Regolarità orario distribuzione pasti
2. Frequenza e rispetto orari visite
3. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

2) Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di 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 – con la stesura di uno specifico regolamento.

1) Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che lo rappresentano.

Le risposte vengono fornite secondo quanto previsto dalla procedura relativa alla soddisfazione del cliente.

Il Modulo Reclami è disponibile presso la reception.

La **RSA VILLA CARLA** garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso apposita procedura.

2) Tribunale diritti del malato

Il Tribunale del Malato nasce nel 1980 da un'iniziativa di Cittadinanzattiva ed ha l'obiettivo di tutelare i diritti del malato, e comunque di ogni cittadino che si ritrova a riscontrare dei problemi nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali. Il fine ultimo dell'associazione è quello di contribuire a una più umana e razionale organizzazione del servizio sanitario, attraverso la promozione di campagne in ambito sanitario e la raccolta delle denunce dei cittadini.

Le delegazioni sono presenti presso le Aziende Ospedaliere.

Quella più vicina è sita in Ostia, presso l'Ospedale G.B. Grassi in via Passeroni 38

Telefono e Fax 06 56482154 Fax 06 56482154

Responsabile: Rossana Chigiotti

Orario: martedì, giovedì 10.00, 12.00

3) Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

La **RSA VILLA CARLA** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una relazione annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

La relazione, redatta dalla Direzione, sarà discussa con il personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La **RSA VILLA CARLA** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette, i cui risultati vengono esposti in bacheca

SEZIONE QUINTA

Allegati

1) *Composizione del Personale*

Si riporta di seguito la composizione del personale che opera all'interno della RSA Villa Carla:

- Personale Amministrativo: 3 figure professionali;
- Medico Responsabile: 1 figura professionale;
- Medico di Supporto: 1 figura professionale;
- Infermiere Dirigente: 1 figura professionale;
- Personale Infermieristico: 21 figure professionali;
- Personale della Riabilitazione: 8 figure professionali;
- Operatori Socio Sanitari: 21 figure professionali;
- Assistente Sociale: 1 figura professionale;
- Psicologo/a: 1 figura professionale;
- Dietista: 1 figura professionale.