

*Villa Chiara S.r.l.*

R.S.A.

Via di Torvecchia, 578 – 00168 Roma

Medico Responsabile RSA: Dr. Giorgio Giovannelli



*Villa Chiara*  
**Residenza Sanitaria Assistenziale**

\*

**CARTA DEI SERVIZI**

\*

**REGOLAMENTO INTERNO**

\*

**INFORMAZIONI UTILI**

**Villa Chiara S.r.l.**

Via di Torvecchia, 578 – 00168 Roma

Tel.: +39 06 6146441

Email: [villachiarasrl@tiscali.it](mailto:villachiarasrl@tiscali.it)

PEC: [villachiarasrl@pec.it](mailto:villachiarasrl@pec.it)

## INDICE

SEZIONE PRIMA.....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1. Introduzione.....	6
2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento.....	6
3. Presentazione del contesto.....	7
4. Inserimento in una RSA: modalità ed informazioni generali.....	8
5. Principi fondamentali di assistenza.....	10
6. Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano.....	11
6.1 Carta dei Diritti del Paziente.....	11
6.2 Carta dei Diritti dell'Anziano.....	13
6.3 Funzioni fondamentali.....	13
<b>SEZIONE SECONDA.....</b>	<b>15</b>
<b>INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>15</b>
1. Modello organizzativo.....	15
2. Risorse Umane.....	15
3. Prestazioni erogate ed assistenza socio-sanitaria.....	16
4. Accoglienza, Attività alberghiera e Servizi esterni.....	199
5. Ingresso ed Accoglienza al Nucleo.....	21
6. Orari e modalità di accesso.....	23
7. Permessi per le uscite e trasferimenti.....	244
8. Assistenza non sanitaria interna.....	24
9. Regolamento Interno.....	255

---

<b>SEZIONE TERZA .....</b>	<b>267</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>267</b>
1. Fattori e standard di qualità .....	26
<b>SEZIONE QUARTA.....</b>	<b>28</b>
<b>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA .....</b>	<b>28</b>
1. Reclami .....	28
2. Comitato di Partecipazione .....	28
3. Associazioni di tutela .....	29
4. Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari .....	29

ALLEGATI:

ALL N.1: QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITI (INDICATORE DI QUALTA')

DATA AGGIORNAMENTO GIUGNO 2020

FIRMA DEL MEDICO RESPONSABILE RSA \_\_\_\_\_

FIRMA DEL PRESIDENTE CDA \_\_\_\_\_

## BENVENUTO ALL'OSPITE

**Gentile Ospite,**

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

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

*La invitiamo pertanto a prendere conoscenza di alcune notizie utili per la sua permanenza tramite la presente **CARTA dei SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Chiara s.r.l.** Sarà un valido strumento per la tutela dei Suoi diritti, comprendendo come anche Lei possa supportare il lavoro di tutto il personale operante migliorando l'efficienza e l'efficacia degli interventi messi in atto.*

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

**Questa Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata con proposte, modifiche ed integrazioni. Accogliamo i suggerimenti di tutti gli utenti.**

*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 all'Accettazione e che trova anche in allegato a questo documento.*

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

*Se dovrà segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi alla Responsabile Reclami presente all'interno della nostra R.S.A. Per qualsiasi altra necessità o informazione può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Servizio Sociale. Responsabile dei suddetti uffici è l'Assistente Sociale. Il suo studio è situato all'interno della ns. R.S.A. al piano terra.*

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

**Villa Chiara S.r.l.**

**Il Presidente del Cda**

**Il Medico Responsabile**

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura

**La RSA Villa Chiara s.r.l., tramite la presente Carta dei Servizi, intende dare una corretta e chiara informazione dei servizi socio-sanitari offerti e garantiti agli ospiti e familiari in linea con il principio di trasparenza che ci impegniamo a promuovere.**

In particolare, la presente contribuirà a fornirVi:

- ▷ le informazioni utili rispetto alle **prestazioni** e **servizi** erogati da Villa Chiara s.r.l.;
- ▷ le modalità con le quali si assicura la **tutela** dell'ospite;
- ▷ le modalità di **verifica** degli impegni assunti da Villa Chiara;
- ▷ **obiettivi** e i **traguardi** che Villa Chiara s.r.l., mediante anche la vostra **partecipazione** e **collaborazione**, intende raggiungere, **in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, grazie anche all'aiuto di suggerimenti e consigli del singolo ospite e/o persona di riferimento.**

**La Carta dei Servizi deve essere quindi intesa in chiave dinamica, costruttiva, e si propone di offrire supporto per l'utenza. Il suo aggiornamento avviene annualmente.**

## 1. Introduzione

Ben consapevoli delle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, **fra gli obiettivi dichiarati che Villa Chiara intende perseguire** nell'offrire i propri servizi, ci sono:

- ▷ la promozione di una migliore qualità di vita mediante la 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.

La nostra R.S.A. vuole essere di **supporto** agli ospiti, ai loro famigliari, amici e persone di riferimento.

## 2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento

**Villa Chiara s.r.l.** è stata costruita nel 1957 ed è ubicata a Roma, **in Via di Torvecchia n° 578**; a ridosso di Monte Mario, nella **XIV Circoscrizione afferente alla ASL ROMA 1**.

Il Quartiere di Torvecchia è ubicato in un'area urbana facilmente raggiungibile poiché servito dai mezzi di trasporto pubblico.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- ▷ Metropolitana: Linea A, fermata Battistini;
- ▷ Autobus: da Battistini - Linea 907 (fermata Bembo), linea 46 (fermata Maffi), linea 46b (fermata Torvecchia), linea 549 (fermata Torvecchia);
- ▷ Taxi: L'Accettazione Amministrativa è a disposizione per contattare il servizio Taxi al nr. 3570.

L'edificio della R.S.A. di VILLA CHIARA S.r.l. è un corpo unico a forma di L, con quattro piani fuori terra e un piano seminterrato dove sono ubicati i locali adibiti a Palestra e Fisioterapia con i relativi spogliatoi e gli studi medici poiché Villa Chiara è accreditata dalla Regione Lazio anche come Poliambulatorio.

Il parcheggio è ubicato nel cortile interno della struttura al quale si accede da via Valle dei Fontanili n. 6 – Roma.

Sempre in via Valle dei Fontanili n. 6 - Roma è situato l'ingresso per il servizio mortuario.

L'ingresso per i pedoni è sito invece in via di Torvecchia, 578, e da accesso al piano terra del fabbricato principale. Nell'androne è stato realizzato un vasto piazzale orizzontale, con pavimentazione antisdrucchiolo volto a garantire l'abbattimento delle barriere architettoniche per persone con ridotta mobilità. I percorsi per i portatori di handicap sono assicurati da un impianto elevatore di adeguate caratteristiche che consente l'accesso ad ogni piano del fabbricato principale.

La Residenza Sanitaria Assistenziale ospita **70 Ospiti**, i reparti sono suddivisi in quattro nuclei:

- 10 posti letto al piano terra;
- 20 posti letto al primo piano;
- 20 posti letto al secondo piano;
- 20 posti letto al terzo piano.

Le stanze per gli Ospiti sono situate complessivamente nel Fabbricato Principale e sono composte da 2 o da 4 letti con relativi servizi igienici, secondo le norme vigenti.

In base alla distribuzione degli ambienti di lavoro, in base alle caratteristiche delle aree finestrate si garantisce una buona areazione e illuminazione dei locali.

**Si fa presente che le camere di degenza e le sale comuni più esposte al sole, sono dotate di aria condizionata e tende oscuranti.**

Come stabilito dalla normativa per la funzionalità della R.S.A., sono presenti i **servizi di nucleo** così articolati:

soggiorno, sala da pranzo, cucinetta, bagno assistito, medicheria e locale controllo personale, deposito attrezzature, armadio biancheria pulita, locale deposito materiale sporco con vuotatoio e lava padelle.

Inoltre al piano terra sono presenti alcuni servizi che garantiscono la vita collettiva dei ns. Ospiti, in particolare:

ingresso, spazio posta, Ufficio di accettazione amministrativo, Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), Servizio Sociale, servizi igienici per visitatori, sala TV, soggiorno polivalente, area ristoro.

Sempre al piano terra è presente una stanza dedicata ad **angolo bar** con distributori automatici di snack e bevande, calde e fredde.

### 3. Presentazione del contesto

La RSA di VILLA CHIARA, svolge:

**attività sanitaria e assistenziale in rapporto con la Regione Lazio regolamentata dall'Accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale e coordinata dalla ASL RM1, competente per territorio.**

La RSA di VILLA CHIARA ha ottenuto:

- la Determinazione all'Apertura e al Funzionamento della RSA prot. n. 7829 e il 7/04/2004 e il Nulla Osta prot. n. 42555 per l'**Attività di RSA**, per 70 posti letto di **Residenza di Alto Livello Assistenziale**, all'area della **Senescenza** in data 22/01/2004;
- l'**Accreditamento Definitivo con DCA n. U00493** in data **18/12/2013**.

L'organizzazione di Villa Chiara è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e degli orientamenti religiosi.

Al fine di garantire la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, è consentito agli ospiti, compatibilmente con lo stato di salute, la **libertà di movimento all'interno e all'esterno della struttura**.

È raccomandabile la **partecipazione** e la **responsabilizzazione** della famiglia a sostegno della nostra attività e nell'esclusivo interesse dell'ospite.

#### 4. Inserimento in una RSA: modalità ed informazioni generali

**I ricoveri sono gestiti direttamente dalla A.S.L. ROMA 1.**

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

**Le strutture di R.S.A. sono finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie e assistenziali. Tali prestazioni mirano al mantenimento dell'autonomia promuovendo, laddove possibile, le capacità residue dell'Ospite, affetto da patologie croniche che spesso determinano una riduzione significativa della propria autosufficienza, talvolta non altrimenti assistibili a domicilio ma che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero e/o in centri di riabilitazione, di cui all'art. 26 legge n. 883/1978 .**

Le persone che intendono richiedere l'inserimento in R.S.A. devono:

- *presentare domanda presso la propria A.S.L. di residenza*: la modulistica da consegnare è online sul sito della propria ASL ed è composta da una parte medica a cura del proprio Medico di Base e un'altra parte da compilare a cura del richiedente;
- successivamente la ASL attraverso una propria Unità Valutativa Territoriale (UVT) effettua *una visita geriatrica*, volta a stabilire i requisiti di accesso e le necessità assistenziali della persona. L'indicatore delle suddette necessità si esprime attraverso il *mantenimento*;
- il mantenimento definito dall'UVT può essere *Alto o Basso*:  
*Alto* quando l'Ospite necessita di maggiore assistenza; *Basso*, viceversa;
- sulla base del mantenimento assegnato dalla ASL è necessario richiedere l'inserimento in una *lista di attesa* presso la A.S.L. di appartenenza o quella scelta.  
La A.S.L. territorialmente competente in base alla scelta effettuata, gestisce e monitora tutte le R.S.A. e provvede all'inserimento in base alla disponibilità e alla lista di attesa delle stesse;
- è possibile scegliere l'inserimento in lista per determinate R.S.A.; la preferenza espressa dall'utente e/o dal richiedente deve tener conto del mantenimento assegnato. Non tutte le R.S.A. possono gestire entrambi i mantenimenti (alto/basso).

**La R.S.A. Villa Chiara s.r.l. è stata accreditata dal Servizio Sanitario Regionale per gestire Ospiti con Mantenimento sia Alto che Basso**

**DOCUMENTI DA PRESENTARE PRESSO L'UFFICIO ACCETTAZIONE AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN R.S.A.:**

- ▷ **documento di identità in corso di validità e codice fiscale dell'Ospite e delle persone di riferimento in fotocopia;**
- ▷ **libretto sanitario dell'Ospite con eventuali codici esenzione, se vigenti;**
- ▷ **verbale di riconoscimento di invalidità civile e/o legge 104/92, se presenti;**
- ▷ **recapito telefonico, fisso e mobile, dei familiari e conoscenti dell'Ospite a cui Villa Chiara s.r.l. può far riferimento;**
- ▷ **documentazione di eventuali precedenti ricoveri;**
- ▷ **decreto di nomina amministratore di sostegno o tutore legale (se presente);**
- ▷ **attestazione ISEE prestazioni socio-sanitarie residenze per persone maggiorenni.**

Se l'Ospite non è in grado di procedere autonomamente, il parente che lo accompagna alla accettazione svolgerà le pratiche amministrative in supporto o in sostituzione dello stesso, identificandosi e autocertificando il grado di parentela. Se presente la nomina di un tutore o legale rappresentante, o con una procura generale per nome e conto dell'Ospite, è tenuto a presentare la documentazione o autocertificare i suddetti istituti giuridici assolti nei confronti dell'Ospite.

Tra la modulistica preposta all'accettazione in R.S.A. è richiesto di sottoscrivere una DICHIARAZIONE D'IMPEGNO AL PAGAMENTO RETTA IN R.S.A.

**PER IL PAGAMENTO DELLA RETTA IN R.S.A.:**

In base al DGR 790 del 2016, in presenza di attestazione ISEE socio-sanitaria residenziale inferiore a 20.000,00 euro, si può richiedere la compartecipazione del Comune/Municipio di residenza, presentando i seguenti documenti ENTRO 30 GIORNI dall'ingresso in RSA:

- ▷ **Modello ISEE per le prestazioni socio-sanitarie residenziali per persone maggiorenni.**
- ▷ **D.S.U. (Dichiarazione Sostitutiva Unico);**
- ▷ **modello OBIS-M rilasciato dall'INPS o dal CAF;**
- ▷ **verbale di riconoscimento di invalidità civile e/o riconoscimento legge 104/92 rilasciati dall'INPS/CAF;**
- ▷ **fotocopie dei documenti di riconoscimento e codici fiscali in corso di validità sia dell'utente che della persona che lo accompagna e lo assiste durante l'accettazione;**
- ▷ **decreto di nomina amministratore di sostegno (se presente);**
- ▷ **certificato di Ospitalità con indicazione del grado di mantenimento (A o B) rilasciato dal ns. ufficio accettazione;**
- ▷ **Autorizzazione rilasciata dalla ASL utile all'ingresso in R.S.A.**

Successivamente alla presentazione della documentazione suddetta, il Comune/Municipio provvede alla determinazione della quota di compartecipazione a carico dell'utente e di quella corrispondente a carico di Roma Capitale.

Se al termine della procedura di valutazione reddituale prodotta dal Municipio, risulterà un indicatore ISEE adatto a prestazioni socio-sanitarie residenziali superiore a 20.000,00 euro la diaria giornaliera di carattere sociale alberghiero sarà posta a totale carico dell'utente.

Le recenti disposizioni regionali hanno determinato le seguenti tariffe giornaliere:

- **RSA di mantenimento A: € 59,20/die**
- **RSA di mantenimento B: € 49,20/die**

## 5. Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dalla **Residenza Sanitaria Assistenziale** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

### 5.1 Principi fondamentali di assistenza

#### ***Eguaglianza e individualità***

**Villa Chiara** si impegna ad erogare servizi a tutti i propri Ospiti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica etc.).

Il personale operante nella struttura prende in considerazione l'individuo come "persona", consapevole dei bisogni differenziati di ogni persona ospite presso la nostra Residenza. L'assistenza socio-sanitaria seppur differenziata compatibilmente ai bisogni dell'utente rilevati, in linea con il principio di individualità, è erogata senza discriminazione alcuna.

#### ***Imparzialità***

Tutti gli operatori di **Villa Chiara sr.l.** garantiscono l'erogazione delle prestazioni assistenziali a tutti gli Ospiti in modo imparziale

#### ***Continuità***

Tutte le prestazioni vengono erogate dal personale in maniera continuativa e quotidiana.

#### ***Umanità***

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni psico-fisiche e sociali.

## **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla **Residenza Sanitaria Assistenziale**, è garantita all'ospite o ad un suo familiare sia mediante un intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino e quelli del malato.

## **Efficacia ed efficienza**

Il servizio erogato, è tale da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli Ospiti/famigliari, sia di gratificazione del personale.

## 6 Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano

La Direzione di **Villa Chiara**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL ROMA 1 si impegna 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**

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

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.).

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 nelle richieste esplicite e implicite che sono accolte, nei limiti del possibile.

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

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

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

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

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

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e di bisogni individuali.

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

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

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

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

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

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati (privacy) – Reg. UE 2016/679 e D. Lgs. 196/03 e s.m.i.

### ***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 della 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 fragile, ovvero da supportare nella capacità di esprimere sé stesso e i propri bisogni:

- ▷ 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 essere informato in modo chiaro e completo sulla propria condizione di salute da chi di competenza (accertamenti diagnostici, prognosi, terapie).
- ▷ Diritto all'individuazione del personale medico, non medico e di volontariato, mediante i cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica.
- ▷ Diritto di rivolgere al Medico 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

La Direzione di **Villa Chiara**, in base ai principi fondamentali di assistenza, garantisce agli Ospiti:

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

### **Informazione**

La funzione relativa all'informazione sanitaria è svolta dal Medico Responsabile R.S.A. o da un suo delegato, se riconosciuto come tale ai sensi di legge.

Questa funzione assicura all'Ospite e la sua rete di riferimento la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

### **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 24 ore su 24.

È in grado di instaurare con l'Ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni.

E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

### **Tutela**

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

### **Partecipazione**

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso:

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

**La Direzione di Villa Chiara** si impegna a dare tempestivo riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate dagli ospiti e/o famigliari individuando le figure idonee per competenza.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

#### 1. 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) **R.S.A.:**

- ▷ 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.
- ▷ Presenza di un Piano Riabilitativo Individuale (**PRI**) per ciascun ospite.
- ▷ Modalità di lavoro in équipe in maniera integrata attraverso l'apporto dei singoli professionisti che agiscono per competenza in maniera coordinata.
- ▷ Presenza di protocolli operativi.
- ▷ Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.

#### 2. Risorse Umane

L'organico della **R.S.A.** prevede, come da requisiti definiti a livello regionale, le seguenti figure:

- ▷ **Medico Responsabile;**
- ▷ **Coordinatore infermieristico;**
- ▷ **Infermieri;**
- ▷ **O.S.S.;**
- ▷ **Medico dietologo;**
- ▷ **Logopedista;**
- ▷ **Fisioterapisti;**
- ▷ **Terapisti occupazionali ed educatori professionali;**
- ▷ **Psicologa;**
- ▷ **Assistente sociale;**
- ▷ **Servizio di guardia medica interno.**

### 3. Prestazioni erogate ed assistenza socio-sanitaria:

La **RSA** di Villa CHIARA offre i seguenti servizi:

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

#### **Assistenza medica**

**L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del Medico Responsabile R.S.A., e dal Medico di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:**

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

**Il nostro Medico Responsabile della Residenza Sanitaria Assistenziale riceve - per gli Ospiti e utenti della R.S.A. - dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.00**

I Medici di Medicina Generale sono presenti secondo regolamento A.S.L. e/o a seconda del fabbisogno dell'ospite. Gli orari dei Medici sono stabiliti ed indicati al pubblico mediante affissione nella bacheca posizionata nell'ingresso della struttura.

Qualora fosse necessario eseguire esami o visite specialistiche non eseguibili all'interno della Struttura, il Medico Responsabile prende gli opportuni contatti con le strutture sanitarie competenti.

#### **Assistenza infermieristica**

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

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

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

#### **Attività di riabilitazione:**

L'attività di riabilitazione in R.S.A. è assicurata mediante l'intervento professionale di più figure professionali: fisioterapisti, terapeuta occupazione, educatore professionale, psicologa e logopedista che agiscono in maniera intergrata e coordinata. Le principali attività di riabilitazione sono:

- ▷ Chinesi attiva e passiva: quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore si interviene con la chinesi attiva; quando invece l'ospite necessita dell'ausilio dell'operatore per compiere determinati movimenti l'intervento professionale avviene mediante la chinesi passiva;
- ▷ Verticalizzazione e rieducazione alla deambulazione (ove possibile);
- ▷ Rieducazione logopedica e trattamento della disfagia;
- ▷ Attività di animazione e socializzazione
- ▷ Terapia occupazionale
- ▷ Training cognitivi
- ▷ Colloqui individuali
- ▷ Attività di gruppo

- Riabilitazione motoria:

La riabilitazione motoria è di competenza dei fisioterapisti che organizzano il loro intervento professionale attraverso la stesura del piano riabilitativo personalizzato per ogni ospite, redatto dai fisioterapisti insieme al medico fisiatra.

Le attività possono essere svolte sia in palestra che nelle camere degli Ospiti e sono:

***I fisioterapisti preposti sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00.***

- Supporto psicologico

L'attività di supporto psicologico è svolta dalla psicologa presente all'interno della Struttura e mira alla valutazione della condizione cognitiva dell'Ospite. Effettuata una prima valutazione al momento dell'ingresso e considerate le capacità residue del singolo attraverso colloqui individuali, è possibile pianificare delle attività riabilitative, laddove possibile, mirate ad un miglioramento del quadro sintomatologico e del tono dell'umore.

**La psicologa è presente in struttura il lunedì, il mercoledì ed il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 14.00.**

- Attività di animazione e socializzazione

L'intervento dell'Educatore Professionale si caratterizza per la continuità dell'impegno nelle attività di animazione e socializzazione. Ogni Ospite viene coinvolto nella scelta delle attività da svolgere secondo le proprie inclinazioni e capacità, dei materiali da utilizzare e degli oggetti da realizzare. L'intervento dell'educatore professionale mira ad organizzare attività di gruppo con attenzione alle

dinamiche relazionali contrastando l'esperienza di inutilità e solitudine che solitamente caratterizza la condizione dell'anziano istituzionalizzato

All'interno della struttura, esistono appositi spazi a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari destinati agli incontri, ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione. Alcuni di questi spazi sono: il soggiorno polivalente, la sala per le Attività Occupazionali, l'angolo bar e TV e il grande giardino che circonda Villa Chiara. Ogni livello della Struttura è disposto con i suddetti spazi.

La Struttura è dotata di uno spazio esterno antistante all'ingresso della nostra R.S.A., luogo di incontro per gli Ospiti. Lo spazio esterno è dotato di gazebo, ombrelloni, sedie, tavoli, panchine, ove, quando possibile, si svolgono attività sia ricreative che fisioterapiche.

Al primo piano è stato strutturato il Laboratorio per le Attività Occupazionali ove gli educatori professionali impegnano gli Ospiti secondo le loro esperienze e attitudini. Le attività variano a seconda degli Ospiti che vi partecipano.

Al terzo piano si trova il quarto nucleo abitativo con 20 posti letto e un terrazzo attrezzato con tende, utilizzato soprattutto nelle estive/primaverili giornate di sole, stante la sorveglianza da parte del personale del piano.

Le attività si svolgono presso il laboratorio presente al primo piano dell'edificio per coloro che possono parteciparvi e in stanza del singolo Ospite qualora quest'ultimo non sia autosufficiente negli spostamenti.

**L'educatore professionale è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 15.20 e il sabato dalle 8.30 alle 12.20.**

- Terapia Occupazionale

La terapeuta occupazionale accompagna la persona anziana in questo percorso, focalizzandosi sui bisogni personali, mediante attività ricreative di gruppo in collaborazione con l'educatore professionale e attività individuali che riguardano lo svolgimento di attività di vita quotidiana in svolte nella propria stanza. Il terapeuta occupazionale organizza la propria attività mirata alla contenimento del deterioramento cognitivo e alla ottimizzazione delle capacità residue. Tale intervento riabilitativo è finalizzato al mantenimento dello stato funzionale dell'Ospite in termini di partecipazione e autonomia contribuendo alla soddisfazione e al senso di sicurezza dell'Ospite negli spostamenti interni alla Struttura e delle attività svolte. Svariate sono le attività di intrattenimento che vengono svolte: musicoterapia, attività ludiche, attività manuali e realizzazioni di manufatti di vario genere etc.

**La terapeuta occupazionale è presente in struttura dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 11.40.**

### **Servizio sociale**

Le prestazioni dell'Assistente Sociale sono garantite a tutti agli ospiti ricoverati e ai loro familiari e/o figure di riferimento, che necessitano di chiarimenti sulle procedure di ricovero e/o di supporto per quanto concerne la conoscenza, le competenze e la fruizione dei vari Servizi socio-sanitari, sia interni a Villa Chiara che esterni.

L'**assistente sociale** è presente in struttura in giorni che variano a seconda delle necessità, è possibile contattarla alla mail **assistentesociale.villachiar@gmail.com**.

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

L'equipe Sanitaria e Socio Sanitaria coinvolge tutti i professionisti interni a Villa Chiara al fine di migliorare il benessere della persona in tutti i suoi aspetti.

## 4. Accoglienza, Attività alberghiera e Servizi esterni

La RSA, offre i seguenti servizi di tipo alberghiero e servizi di supporto-accoglienza:

**Accettazione, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria (servizio esterno e fruibili in modo facoltativo).**

### **Accettazione**

Il personale presente in accettazione garantisce l'accoglienza degli ospiti e del rilascio delle informazioni:

**dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00**

**il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00**

**Centralino: +39 06.6146441**

Per un contatto diretto con l'**Ufficio Ricoveri** il recapito è: **+39 06.87676929**. L'ufficio segue gli **Ospiti e i familiari nel disbrigo delle pratiche amministrative**. Al suddetto numero è possibile chiedere anche un contatto con l'**Ufficio delle Relazioni con il Pubblico (URP)**

**Email: villachiarasrl@tiscali.it;**

**oppure per URP assistentesociale.villachiar@gmail.com**

### **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione, fornito da una ditta di catering, ed è coordinato dal Medico Responsabile e dal Medico Dietologo. Il menù è individuale adatto ad ogni Ospite ed è organizzato su 30 giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena.

## **Orario Pasti**

### **8.00 Colazione – 12.00 Pranzo – 15.30 – 18.00 Cena**

Nel periodo estivo vengono servite bibite dissetanti, frutta e talvolta gelati. Nel periodo invernale durante il pomeriggio viene servita una piccola merenda.

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

Le **diete sono personalizzate**, vengono stabilite mediante prescrizione del nostro medico dietologo, con particolare attenzione a quegli ospiti che, per motivi diversi, abbiano esigenze e fabbisogni differenti.

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

Nella struttura inoltre è presente, al piano terra, un angolo bar con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.

## **Pulizie**

La pulizia, l'igienizzazione e il riordino degli ambienti di vita e degli arredi è effettuato dal personale di reparto.

## **Lavanderia/stireria**

Il servizio di lavanderia della biancheria personale da una società esterna. Per richiedere il servizio rivolgersi al Coordinatore Infermieristico. Tale servizio include anche l'etichettatura di ogni capo.

Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto nei giorni dispari (lunedì-mercoledì e venerdì).

## **Trasporto**

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

## **Camera Mortuaria**

La camera mortuaria è ubicata all'interno della R.S.A. ma in un edificio differente rispetto ai piani di degenza.

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.

Su conforme disposizioni di legge la ns. R.S.A. si avvale della collaborazione di un'impresa funebre.

### **Assistenza Religiosa**

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella interna, sita vicino alla camera mortuaria. La celebrazione della Santa Messa è prevista ogni sabato alle ore 16.00.

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

### **Parrucchiere/Podologo**

I servizi di parrucchiere, barbiere, podologo sono esterni, su richiesta di appuntamento e sono a carico dell'Ospite.

Il servizio viene eseguito presso i locali appositamente adibiti o nella stanza degli Ospiti in rapporto alla situazione psicofisica di questi ultimi e nel rispetto della vita comunitaria con il compagno di stanza del suddetto.

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

## 5. Ingresso ed Accoglienza al Nucleo

Da un punto di vista sanitario, al momento della prima accoglienza dell'Ospite, il Medico Responsabile effettua una visita generale insieme all'infermiere competente per reparto. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella Clinica. L'intervento multidimensionale viene organizzato erogato attraverso la stesura del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, quale strumento di personalizzazione del servizio da erogare

Nei giorni successivi all'ingresso viene effettuata una valutazione riabilitativa dell'Ospite da parte del Medico fisiatra insieme ad un nostro fisioterapista, l'educatore professionale e la terapeuta occupazionale, i quali compilano una scheda aggiuntiva da allegare alla Cartella Clinica, il **Piano Riabilitativo Individuale (PRI)**.

**Al momento dell'accettazione in R.S.A. l'Ospite e/o i suoi familiari devono indicare il/i nominativo/i della/e persona/e i quali potranno avere informazioni sullo stato di salute dell'Ospite ricoverato e da contattare in caso di urgenza.**

**Inoltre viene consegnata codesta Carta dei Servizi** alla persona presente al momento dell'accettazione.

### **Accoglienza al Nucleo**

L'Ospite viene accompagnato nella propria stanza così da conoscere l'ambiente e il personale addetto al quale poter fare riferimento. Si accompagna l'Ospite anche su tutta la struttura mostrandogli gli ambienti dove si svolge la vita comunitaria.

Il personale addetto aiuterà l'Ospite a sistemare il proprio corredo ed eventuali presidi di aiuto.

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

**EFFETTI PERSONALI CONSIGLIATI:**

- 7 pigiami e/o camicie da notte
- 2 vestaglie
- 2 accappatoi
- 3 tute
- 7 magliette intime
- 7 slip
- 7 asciugamani.

Per favorire la continuità con le abitudini di vita precedente e garantire all'Ospite una pronta accoglienza e adattamento al nuovo ambiente, è consigliabile portare piccoli effetti personali dell'Ospite, purché non di valore, così da ricreare un contesto di vita familiare.

**PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE CONSIGLIATI:**

- Bagnoschiama, spugne, shampoo, pettine, fazzoletti di carta, busta porta oggetti, porta dentiera (ove necessario), borotalco, crema idratante per il corpo, deodorante, dentifricio, spazzolino.

**Giornata tipo a Villa Chiara:**

- **Ore 7.00**
- **Sveglia e igiene degli ospiti con parziale mobilitazione degli utenti. Attività infermieristica e assistenziale.**
  
- **Ore 8.00 – 8.30**
- **Colazione**
  
- **Ore 9 .00 – 11.30**
- **Attività fisioterapica, ludica e di cura della persona; visita medica, infermieristica e assistenziale.**

- Ore 12.00 – 12.45
- Pranzo
  
- Ore 13.00 – 14.30
- Riposo pomeridiano per chi necessita.
  
- Ore 14.30 – 17.30
- Mobilizzazione e Attività della terapia occupazionale, fisioterapica di cura della persona.
- Spuntino pomeridiano.
  
- Ore 18.00 – 18.45
- Cena
  
- Ore 18.45 – 20.30
- Cure igieniche agli ospiti con ausilio da parte del personale di reparto e preparazione al riposo notturno.
  
- Ore 21.00 – 7.00
- Assistenza notturna, igiene al bisogno.

**La terapia farmacologica è somministrata dal personale infermieristico in base alla scheda terapeutica come concordata tra il Medico di Medicina Generale.**

## 6. Orari e modalità di accesso ed orario di ricevimento del Medico Responsabile

Orario di accesso al reparto:

**Tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 8.30; dalle ore 11.30 alle ore 12.30; dalle ore 16.00 alle ore 19.00.**

La Direzione Sanitaria nella persona del Medico Responsabile R.S.A., per motivate esigenze degli Ospiti e delle proprie figure di riferimento, può autorizzare il prolungamento degli orari di visita ai propri cari. La richiesta è presentata al Medico Responsabile dal Coordinatore Infermieristico su richiesta degli interessati.

Ogni Ospite può ricevere visite di parenti ed amici. È importante che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie e socio-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 nelle le aree appositamente destinate alla socializzazione e previa autorizzazione del Medico Responsabile R.S.A.**

## 7. Permessi per le uscite e trasferimenti

Gli Ospiti possono uscire previo nulla osta del Medico Responsabile, se invece si prolungherà anche per il pernottamento, servirà anche l'autorizzazione della ASL.

I trasferimenti dell'Ospite presso Strutture Sanitarie Ospedaliere 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 RSA Villa Chiara.

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

**In caso di trasferimento in Strutture Sanitarie la R.S.A., come da D.G.R. N. 790 del 2016, è tenuta al mantenimento del posto letto per 10 giorni, trascorsi i quali gli Ospiti e/o le figure di riferimento possono scegliere se continuare a pagare la quota sociale-alberghiera e in aggiunta anche la quota sanitaria, oppure far decadere il diritto dell'Ospite di accedere nuovamente alla R.S.A. di provenienza.**

## 8. Assistenza non sanitaria interna

### **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 dall'Ospite o da altre proprie figure di riferimento, che svolgano a pagamento le funzioni di assistenza integrativa non sanitaria (ANS)

Gli Assistenti Non Sanitari (ANS) che svolgono **assistenza non sanitaria retribuita su richiesta dell'Ospite e/o chi per lui** dovranno presentare:

- **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;**
- **compilazione dell'apposito modello, fornito al momento dell'accettazione o in seguito, con dichiarazione di responsabilità rispetto alla assistenza non sanitaria fornita all'Ospite e a carico di quest'ultimo.**

**La documentazione prevista dovrà essere consegnata presso l'Ufficio URP nella persona dell'Assistente Sociale durante gli orari di ricevimento al pubblico.**

**Non è consentito l'accesso alle badanti senza la dovuta autorizzazione della Direzione.**

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

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

- assumono l'incarico previa richiesta scritta dell'Ospite e/o di familiare, tramite consegna dei documenti richiesti all'Ufficio URP nella persona dell'Assistente Sociale;
- collaborano con il personale della Struttura senza sostituirsi in alcun modo nella mansione di tipo infermieristico;
- devono essere di sostegno all'Ospite senza interferire o intralciare l'operatività del personale di reparto;
- non devono praticare manovre sanitarie medico-infermieristiche;
- devono essere autorizzati dal Responsabile Medico RSA ad eseguire la somministrazione dei pasti;
- devono mantenere assoluta segretezza e riservatezza sulle informazioni sanitarie degli Ospiti;
- **Non possono assistere gli Ospiti portatori di PEG o di SNG poiché affidati esclusivamente al personale infermieristico di reparto.**

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

- osservare le norme igieniche sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto a mantenere i locali della RSA in condizioni di pulizia ottimale;
- indossare un camice sopra il vestito di colore diverso dalle divise del personale, con la tessera di riconoscimento posizionata sul camice;
- fornirsi di guanti di protezione;
- non fare allontanare l'Ospite dal reparto nelle ore di visita previa autorizzazione da parte del personale di reparto;
- non somministrare farmaci o conservare medicinali nel comodino o armadietto dell'Ospite;
- rispettare e far rispettare all'Ospite il divieto di fumo in tutti i locali della R.S.A.;
- non portare cibi, bevande alcoliche e superalcoliche;
- collaborare affinché i rapporti con il personale della R.S.A. siano improntati alla massima e reciproca correttezza e collaborazione.

## 9. Regolamento Interno

Per il miglior andamento del soggiorno presso la nostra struttura:

- ✓ **Gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori e gli ANS** sono tenuti **all'osservanza delle norme igieniche** sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto a mantenere i locali della RSA Villa Chiara in condizioni di pulizia ottimale.

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

- ✓ **Gli Ospiti della RSA devono rendersi reperibili** per le visite del Medico Responsabile e/o del Medico di Medicina Generale secondo l'orario concordato.
- ✓ **Gli Ospiti non dovranno assumere altri farmaci** se non quelli somministrati dagli infermieri al fine di evitare possibili effetti nocivi da associazione. 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 audiovisivi in modo da non arrecare fastidio o danno da inquinamento acustico agli altri Ospiti.
- ✓ Per la propria ed altrui sicurezza e nel rispetto delle norme di legge è **severamente vietato fumare** in ogni locale e spazio della Struttura interna.
- ✓ Per il decoro, l'estetica e l'igiene della R.S.A. **non è consentito stendere** biancheria o altro dalla finestra.
- ✓ Villa Chiara somministra i pasti utilizzando un menù personalizzato per ogni Ospiti definito dal Medico dietologo è **sconsigliato quindi portare cibi e in particolare modo è vietato portare alcolici e superalcolici. E' vietato portare cibi deperibili**. Per problemi particolari riguardanti l'alimentazione si può contattare il medico di medicina generale e/o i responsabili medici.
- ✓ I rapporti tra gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori, gli ANS e il personale di Villa Chiara devono essere improntati alla **massima e reciproca comprensione**, cordialità e correttezza come richiesto in ogni civile comunità.
- ✓ Si segnala agli ospiti che **l'Amministrazione non risponde di oggetti e dei denari** conservati dagli stessi.
- ✓ Per la tutela della privacy è **severamente vietato fotografare e filmare** all'interno dei reparti.

### NORME ANTINCENDIO

**In tutti i reparti, della RSA di Villa Chiara, è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative da attuare in caso di incendio.**

**Il personale è stato addestrato per assistere gli Ospiti in caso di emergenza.**

**VILLA CHIARA ha ottenuto il CERTIFICATO ANTINCENDIO DEFINITIVO RILASCIATO DAI VIGILI DEL FUOCO.**

## 1. Fattori e standard di qualità

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

Gli operatori sanitari di VILLA CHIARA operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure condivise redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute. **La Struttura** si pone come obiettivo irrinunciabile quello di **offrire agli Ospiti un servizio di qualità**, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia e capacità professionale. Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dal Medico Responsabile R.S.A. alla comparsa di eventuali indicatori che potrebbero tramutarsi in disservizi i quali vengono prontamente attenzionati, presi in carico e gestiti.

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

VILLA CHIARA garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno, attraverso una relazione annuale (Riesame) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

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

### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite. Al momento dell'accesso, verrà richiesto all'ospite e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

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

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

L'**Ufficio di Relazione con il Pubblico - URP** è rivolto agli ospiti ricoverati ed ai loro famigliari quale punto di contatto diretto con la Struttura. Il Servizio è pensato per una più accurata conoscenza rispetto alle esigenze degli Ospiti e delle loro famiglie e rete di riferimento così da mediare tra le richieste poste dall'utenza e i servizi e le prestazioni erogate da Villa Chiara.

#### **Orario di ricevimento URP:**

**lunedì e mercoledì dalle 16.30 – 18.30**

**giovedì dalle 10.00 alle 12.00**

Viene garantita la massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere personale, **la Responsabile del Servizio è l'Assistente Sociale**, presente in struttura **il lunedì e il mercoledì dalle 15.00 alle 19.00 e il giovedì dalle 9.00 alle 14.00.**

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica

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

### Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- ▷ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- ▷ costituzione e periodica riunione del Comitato di Partecipazione che si svolge in locali dedicati all'interno della ns. R.S.A.;
- ▷ esame congiunto durante le riunioni del Comitato di Partecipazione delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'utente;
- ▷ pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

### 1. Reclami

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

La Direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi.

### 2. Comitato di Partecipazione

In base alla normativa vigente è istituito il **Comitato di Partecipazione** che ha l'obiettivo di rappresentare le parti interessate al servizio della R.S.A., e fornire elementi utili per conoscere le esigenze degli ospiti e migliorarne l'ambiente di vita.

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

### 3. Associazioni di tutela

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

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

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

TDM - Cittadinanza attiva onlus - Via Flaminia 53 - 00196 Roma Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333 [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

- *Comunità di San Egidio – Settore assistenza ammalati* Piazza S.Egidio 3/a 00153 - Roma email: [info@santegidio.org](mailto:info@santegidio.org) Tel +39.06.8992234 – Fax +39.06.5883625 | +39.06.5800197
- *Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria (A.R.V.A.S.)* – sede in V.le Regina Margherita, 239 00198 Roma - Tel. 06 5132000.

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

La RSA Villa Chiara 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.