

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 - DPCM 19/05/1995 – DCA 311 del 06/10/14 Regione Lazio

CDS Rev. 0.4 del 27/01/2023

Autorizzazione:

Det. Reg. Lazio N. D4095 del 12/10/2004

Nulla Osta Reg. Lazio prot. N. 4V/03/151D82 del 22/12/2005

RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI

Via Gramsci, 65 - 00048 NETTUNO (ROMA)

Telefoni: 069880740

Fax: 069880683

E-mail: amministrazione@gruppoitalcliniche.it

Il medico Responsabile

il Rappresentante Legale

SOMMARIO

PREMESSA	2
Che cosa è la Carta dei Servizi	3
Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale RSA CASA DEGLI ANGELI ANGELI CUSTODI.....	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.....	7
SEZIONE SECONDA	9
1) Come raggiungere la struttura.....	9
2) Modalità organizzative	10
3) Tipologia delle prestazioni erogate	11
4) Servizio di assistenza religiosa	14
5) Parrucchiere/estetista/pedicure.....	14
6) Inserimento: modalità ed informazioni generali	14
7) Orari e modalità di accesso	15
8) Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari	15
9) Associazioni di Volontariato	16
10) Informazioni.....	16
SEZIONE TERZA.....	17
1) Fattori e standard di qualità	17
2) Impegni e programmi	17
SEZIONE QUARTA	18
1) Reclami	18
2) Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	18

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.

In particolare, ci permettiamo di ricordare che al momento dell'inserimento dell'albo su indicato, l'amministrazione ben conscia degli impegni per la qualità del servizio già presenti intende sottolineare l'impegno a perseguire gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli continuamente.

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

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.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi all'Amministrazione, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione

Cordialmente
La Direzione

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un 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.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

La Carta dei Servizi della RSA CASA DEI SS. ANGELI CUSTODI

Con la Carta dei Servizi la **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI**, attraverso la carta dei servizi, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

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

La Carta dei Servizi è quindi da interpretare in chiave dinamica, la Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si impegna ad aggiornarla annualmente.

Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale RSA CASA DEGLI ANGELI ANGELI CUSTODI

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1) Presentazione dell'Unità Referente

Il Gruppo Italclicliniche 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 una a Bologna ed una a Gravedona (CO), e cinque RSA operanti due nel Veneto e tre nel Lazio.

Pur non volendo incorrere in forme di autocelebrazione, ma al solo fine di evidenziare il grado di esperienza che il Gruppo Italclicliniche vanta nel settore, ci sentiamo di sottolineare che uno dei soci del Gruppo è tra i fondatori della sanità privata italiana.

La Italclicliniche S.r.l., si è costituita nel giugno del 1995. La Italclicliniche S.r.l., oltre ad essere la holding del Gruppo Italclicliniche, è la società che gestisce le due RSA Casa degli Angeli Custodi e Villa Gaia, rispettivamente di 100 e 70 posti letto, entrambe situate a Nettuno (RM).

Nel settembre del 1996 la RSA - Casa dei SS. Angeli Custodi – sita a Nettuno in Via Gramsci, 65 è stata acquisita dalla società Italclicliniche S.r.l. con lo scopo di proseguire e migliorare la precedente gestione delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento.

La Casa dei SS. Angeli Custodi è dotata di 100 posti letto ed offre i suoi servizi esclusivamente ad ospiti di sesso femminile.

La continua crescente domanda territoriale di maggior assistenza agli anziani e l'ormai consolidata esperienza maturata nella gestione delle Case di Cura ha portato la società Italclicliniche S.r.l. ad impegnarsi maggiormente nel Lazio, ampliandosi e aprendo nel gennaio 2006 una nuova RSA denominata Villa Gaia, sita anch'essa a Nettuno a poca distanza dalla RSA Casa degli Angeli Custodi.

Ben consapevoli, delle esigenze e dei timori sia degli anziani che dei familiari, fra gli obiettivi dichiarati che la società Italclicliniche 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 CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è una residenza collettiva di alto livello, destinata ad accogliere sia persone di sesso femminile, sia persone di sesso maschile in possesso della residenza in uno dei comuni della Regione Lazio. Ha una ricettività di 100 posti letto ed 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 eroga prestazioni in grado di assicurare la dimissione protetta e prestazioni ambulatoriali nel campo della geriatria e della riabilitazione, utilizzando i servizi e le attrezzature di cui dispone.

L'organizzazione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

Ai fini della continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione è consentito all'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, la libertà di movimento anche all'esterno della struttura.

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 coinvolgendo organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori di rapporti di parentela, intrattengono con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

3) *Presentazione del contesto territoriale*

La **RSA CASA DEI SS. ANGELI CUSTODI** è situata a Nettuno, un comune dell'area sud-ovest della provincia di Roma, a circa 50 Km dal capoluogo laziale. La struttura si trova in prossimità del centro storico vicino il mare.

4) *Principi Fondamentali*

L'erogazione dei servizi offerti dalla **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

4.1. **Eguaglianza**

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza socio- assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

4.2. **Imparzialità**

Tutti gli operatori della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

4.3. **Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

4.4. **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

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

4.5. **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è garantita all'utente (Ospite o suo Familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si impegna a dare tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

4.6. **Efficacia ed efficienza**

Presso la **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI**, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

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

Tali funzioni sono assicurate dal Direttore Amministrativo attraverso gli uffici amministrativi. L'attività è anche rivolta all'esterno (nel fornire informazioni all'utenza), ma soprattutto all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Medico Responsabile o suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (Ospite o suo Familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI**.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** 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. E' in grado di instaurare con l'utente 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 i seguenti strumenti:

- Il Direttore Amministrativo che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione Generale per la decisione nel merito. (Scheda per segnalazioni reclami)
- Procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami (Procedura PS 8.2.1 GSAT)

Partecipazione

La Direzione Generale della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

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

5) Rispetto della carta dei diritti della persona

La Direzione della **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL RM 6 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 alla proprie capacità cognitive).

Diritto di accettazione

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

Diritto alla critica

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

Diritto al rispetto e al pudore

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

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge nazionale ed europea in materia di privacy (RUE 2016/679).

Diritto di pensiero e di religione

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

SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

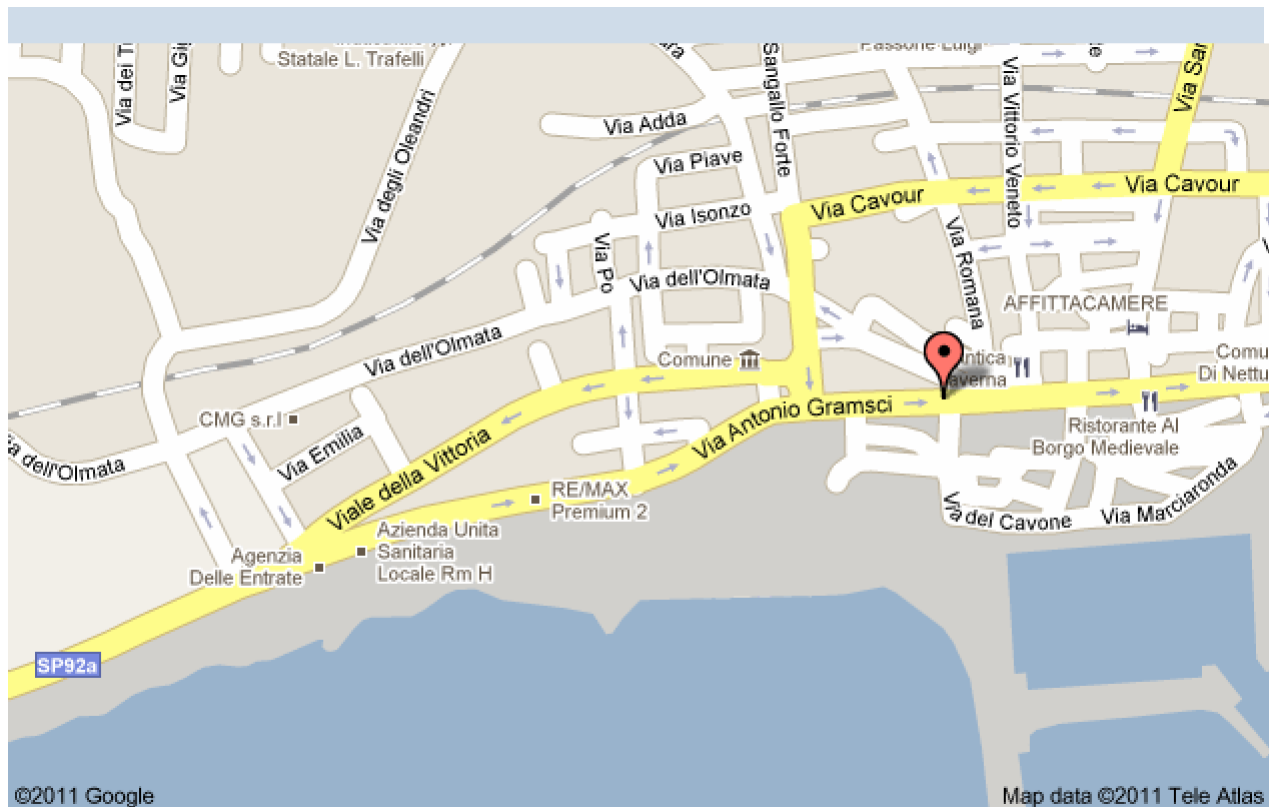
1) Come raggiungere la struttura

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si trova in via Antonio Gramsci, 65 a Nettuno, acirca 50 Km dal capoluogo laziale.

Servizio di trasporto privato

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è comodamente raggiungibile con mezzi propri. Si trova a circa 2 Km dalla strada regionale 207 Nettunense. Inoltre, in prossimità della struttura è sita la stazione ferroviaria e transitano autobus della azienda di trasporto di Nettuno e regionale.

Via Antonio Gramsci, 65, 00048 Nettuno RM



2) Modalità organizzative

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** si avvale di personale con le professionalità ed in numero richiesto dalla normativa regionale.

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 CASA DEGLI ANGELI CUSTODI**:

- 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 équipe.
- Presenza di procedure per il passaggio delle consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

3.1. Risorse umane

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** è amministrata e gestita dalla **ITALCLINICHE S.R.L.** la quale fa parte del Gruppo Italcliniche.

L'organico delle risorse dell'**ITALCLINICHE** è il seguente:

Direzione generale – Dr.ssa Carla Nanni

Trasferisce alla struttura attraverso indicazioni le linee guida e la Mission delineate dal Consiglio di Amministrazione.

Direzione amministrativa (Direttore Amministrativo) – Ing. Lorenzo Vogliotti

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

Direzione sanitaria – Dr.ssa Sergio Gizzi Iscritto all'Albo Provinciale dei Medici Chirurghi di ROMA n. 34245– specializzato in medicina interna. Il Medico Responsabile 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, animatori, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionale, educatori, assistente sociale, dietista, addetti alla ristorazione e all'igiene dell'ambiente.

3) Tipologia delle prestazioni erogate

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** offre i seguenti servizi:

- 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 nonché alla riabilitazione psicosociale, anche attraverso la terapia occupazionale. Tali prestazioni sono fornite da fisioterapisti dipendenti dalla residenza;
- Consulenza e controllo dietetico comprendenti interventi sia di carattere generale che di carattere specifico sulle diete dei singoli ospiti, è possibile un menu specifico ai singoli ospiti. Tali prestazioni sono fornite da un dietologo 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, dagli educatori professionali, dai fisioterapisti e dalle associazioni di volontariato;
- Consulenza logopedica che comprende una valutazione della disfagia, interventi di tipo riabilitativo sulla persona con problemi di deglutizione e disturbi del linguaggio (disartrie, afasia e disfagia);
- 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 "mobilitazione" adeguata, fornite da infermieri professionali, fisioterapisti e operatori tecnici dell'assistenza dipendenti della residenza;
- 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 segretario sociale, utilizzando il contributo delle associazioni di volontariato a norma della legge regionale 28 giugno 1993 n.29;
- Prestazioni di cura personale, quali servizio di parrucchiere e di podologo, a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;
- L'assistenza religiosa e spirituale.

3.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza 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.

Il Medico Responsabile e il suo Aiuto sono presenti in struttura dal lunedì al sabato e gli orari di ricevimento sono disponibili presso il centralino.

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.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

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

Attività di riabilitazione

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

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali dalle 9 alle 17.

Attività di terapia occupazionale

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

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di quotidiani, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

Il terapeuta occupazionale è presente in struttura tutti i giorni feriali dalle 9 alle 17.

3.2 Attività alberghiera

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** offre i seguenti servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria.

Portineria

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

La portineria è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti e i loro familiari) della struttura (v. anche paragrafo Informazioni).

Presso la portineria sono collocate le cassette postali.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cucina e da due addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

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

Orario Pasti

8,20 inizio Colazione – 12,00 inizio Pranzo – 18.15 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Inoltre, per le festività di Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto sono previsti menù specifici. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso la dietista che collabora con il centro, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica per persone con ipertensione arteriosa;
- Dieta ipoglicemica, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura ad eccezione delle aree abitative (camere di degenza) è effettuato da apposito personale.

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

Lavanderia/stireria

Il servizio di lavanderia della biancheria personale è effettuato da una società esterna. La richiesta del servizio deve essere presentata in Amministrazione. Tale servizio include anche l'etichettatura di ogni capo.

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

Trasporto

Al fine di facilitare il trasporto dei Pazienti (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro), è possibile usufruire del servizio di Croce Rossa o altri servizi di trasporto, richiedendo informazione al centralino.

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) Servizio di assistenza religiosa

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella al piano seminterrato 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.

5) Parrucchiere/estetista/pedicure

Due volte al mese è presente in struttura la Podologa, che provvede a svolgere il servizio per gli ospiti che lo hanno prenotato.

Il servizio viene eseguito presso il locale appositamente adibito.

Ogni mercoledì è presente in struttura la parrucchiera presso il locale appositamente adibito

Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario fare riferimento all'operatore del centralino.

6) Inserimento: modalità ed informazioni generali

I ricoveri e le dimissioni sono gestiti congiuntamente alla Azienda A.S.L. RM 6. Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella regione Lazio.

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

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, espleta alcune formalità in amministrazione:

- compila la scheda di ammissione e consegna alcuni documenti (o li integra nei giorni successivi)
- gli viene letto e consegnato il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi
- viene informato su alcuni 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'infermiera 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 una eventuale valutazione riabilitativa da parte di un fisioterapista e/o terapeuta occupazionale, compilando una scheda aggiuntiva che viene allegata alla Cartella Clinica.

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (come oggetti preziosi) denaro. La Direzione non si assume, in ogni caso, responsabilità in caso di furto o smarrimento.

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

7) Orari e modalità di accesso

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** 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 alle 11,
pomeriggio dalle 15.30 alle 17.00

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

8) Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che talvisite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** 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 CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** esistono appositi spazi - sala polivalente e soggiorno comune - destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e dissocializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

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

9) Associazioni di Volontariato

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** 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 portatori. Le attività svolte da *animatori* qualificati, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

Assistente sociale

Le prestazioni dell'assistente sociale sono garantite, previa richiesta dell'utente o suo familiare al Medico Responsabile.

10) Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dagli uffici amministrativi.

La portineria è aperta secondo le modalità di seguito riportate.

Orario apertura
Dal lunedì al sabato - Mattino dalle 9,00 alle 13,00
Pomeriggio dalle 15.30 alle 17.00
Telefono 06.9880740
Fax 06.9880683

SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi

1) *Fattori e standard di qualità*

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

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. informazione data 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.

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** garantisce la Tutela nei confronti dell'utente attraverso la procedura 7.5 –PINC Presa in carico dell'Ospite, la procedura 8.2.1 GSAT Gestione soddisfazione cliente e la procedura 8.3-8.5 GEMI Gestione del Miglioramento

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 formali sono indirizzati al Responsabile della Qualità attraverso la portineria tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 13.00.

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

Per i reclami scritti e non anonimi, viene fornita una risposta personale entro 15 gg. lavorativi

2) Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

2.1. Relazione sullo stato degli standard

La **RSA CASA DEGLI ANGELI CUSTODI** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale 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 (in parte, ossia sul raggiungimento o meno degli obiettivi). Scopo della relazione verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità.

2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La **RSA CASA DEI SS. ANGELI CUSTODI** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.