

RESIDENZA PER ANZIANI PARCO DI VEIO

CARTA DEI SERVIZI

Egregio Signore, Gentile Signora,

accogliendoLa nella "RSA Parco di Veio" desideriamo porgerLe il più cordiale benvenuto.

Con la Carta dei Servizi vogliamo confermarLe tutto il nostro impegno professionale e la nostra disponibilità affinché la Sua permanenza, o quella del Suo familiare, presso la nostra struttura possa essere il più possibile tranquilla.

In queste pagine troverà informazioni utili, chiare e trasparenti atte a facilitarLe l'accesso alla nostra organizzazione, ai servizi svolti e ai tempi per usufruirne.

La "RSA Parco di Veio" è una "Residenza Sanitaria Assistenziale" ad alto livello assistenziale specializzata nell'area della Senescenza che si occupa di assistenza e riabilitazione di Ospiti portatori di patologie post/acute e croniche non più assistibili a domicilio.

La struttura è di proprietà della IMATO s.r.l. in liquidazione già Impresa Rosso s.p.a., società operante nel settore edile dagli inizi del secolo scorso e dal 1990 specializzata in edilizia sociosanitaria.

La RSA Parco di Veio è dotata, nel suo complesso, del miglior comfort alberghiero.

Le camere, tutte ottimamente illuminate, dispongono di 1 o 2 posti letto. Sono tutte dotate di impianto TV via cavo, telefono personale, citofonia con il personale di reparto.

E' previsto inoltre l'utilizzo di cordless in dotazione degli operatori per facilitare la tempestività nella risposta alle richieste di assistenza degli Ospiti e un sistema di registrazione che consente di registrare e verificare il tempo che intercorre dal momento di chiamata a quello di risposta dell'operatore.

All'interno dei reparti vi sono ampi spazi di soggiorno e relax che agevolano e stimolano la vita di relazione.

La "RSA Parco di Veio" dispone inoltre, al piano terra, di una sala ristorante, una sala parrucchiere ed estetica, un ambulatorio podologico e una palestra di fisiokinesiterapia dotata di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento dell'attività di riabilitazione.

Completano la struttura i giardini e gli altri servizi a disposizione degli Ospiti.

La nostra Missione

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative costituisce la Mission della "RSA Parco di Veio".

La "RSA Parco di Veio" è una struttura di grande pregio che adotta le più moderne tecnologie per la migliore fruizione delle risorse messe a disposizione degli Ospiti.

Particolare cura viene posta all'ambiente con l'adozione di pannelli solari al fine di un miglior utilizzo delle risorse energetiche. L'acqua sanitaria viene infatti riscaldata esclusivamente con l'impiego di tali risorse.

E' dotata inoltre di un sistema di induzione di shock termico ed applica particolari modalità operative per combattere la legionella.

La "RSA Parco di Veio" è dotata di tutti i sistemi di sicurezza previsti dalla normativa in vigore e pone particolare cura alla prevenzione degli incidenti.

Si è cercato di offrire risposte nuove e altamente qualificate nel settore delicato dell'assistenza ai più deboli avendo sempre presente che il centro dell'attività della "RSA Parco di Veio" è l'Ospite. La struttura, l'azione del personale, l'organizzazione del tempo, in una parola tutte le attività, devono essere orientate in funzione dei bisogni del Paziente e della terapia.

Affinché tutto ciò sia possibile è necessario mettere in campo risorse professionali diverse ed integrate, strutture adeguate, terapie avanzate e continuamente aggiornate.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione aziendale ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- 1. Soddisfazione del Paziente e dei Suoi familiari;*
- 2. Miglioramento continuo delle prestazioni.*

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative dell'Utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione dell'Ospite.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere una politica di Qualità, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

Pur auspicando di essere stati sufficientemente esaustivi Vi invitiamo a richiedere al Personale preposto ogni ulteriore chiarimento dovesse necessitarVi.

La Direzione

Principi Fondamentali delle Attività di Servizio

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'Azienda garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato a parità di condizioni e adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio agli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

L'Azienda uniforma i propri comportamenti nei confronti di tutti gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Si impegna ad interpretare in tal senso le clausole di condizioni generali di erogazione dei servizi.

Continuità

L'erogazione programmata dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per motivi non dipendenti dalla volontà della Direzione aziendale, l'Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'accesso alla nostra struttura è libero e chiunque può decidere, avendone i requisiti, di utilizzare i nostri servizi.

Partecipazione

Ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241, l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. Egli può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Azienda dà riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda eroga il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia ed adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Modalità di accesso alla struttura

La "RSA Parco di Veio" assiste l'utente sia durante la fase di produzione dei documenti necessari all'accettazione, sia durante la permanenza presso la struttura.

In particolare, l'utente può recarsi presso la struttura per chiedere informazioni sulle attività sanitarie erogate e sulle modalità da seguire per poter accedere ai servizi offerti.

L'operatore in accettazione fornisce al richiedente le informazioni necessarie e distribuisce un opuscolo informativo, nel quale vengono descritte (oltre l'attività svolta) le modalità di accesso ai servizi.

Standard Di Qualità

Gli "Standard di qualità" della Carta dei Servizi sono gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini sia per gli operatori.

I "Fattori di qualità" sono la capacità di instaurare un rapporto di collaborazione con i familiari, la chiarezza e la disponibilità da parte degli operatori e l'informazione dettagliata sul modo di operare della Struttura.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'Azienda adotta subito, o nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

Per il monitoraggio degli standard di qualità e per avere suggerimenti anche anonimi, inoltrare reclami di modesta entità e per segnalare disservizi, sono state predisposte delle schede precompilate con degli spazi da riempire.

Tali schede possono essere lasciate nella apposita cassetta di "raccolta segnalazione reclami" accessibile alla totalità degli Ospiti e dei visitatori.

Tali segnalazioni vengono raccolte periodicamente e seguono la procedura prevista per la gestione dei reclami.

Gli standard di qualità sono schematicamente riassunti nella tabella successiva:

Standard normali	Maggiori standard garantiti
presenza ufficio informazioni e accettazione	Uffici amministrativi e Infermiere dirigente che accoglie il nuovo ospite
Presenza di scheda sanitaria del nuovo ospite nel reparto	Visionata dal Medico Responsabile e dagli altri operatori socio sanitari
Presenza di scheda informativa generale sulle abitudini del nuovo ospite nel reparto	Presenza di una coordinatrice infermieristica che raccoglie questo tipo di informazioni che sono visionate da tutti gli operatori
Operatori del reparto di destinazione informati del nuovo ingresso	Operatori e tutte le altre figure professionali interessate, cucina compresa, informati preventivamente e facilmente individuabili dalle divise di lavoro

Consegna ai familiari di una guida informativa che riporta notizie pratiche per vivere in istituto	Prima dell'ingresso in istituto viene fornita una copia della "Carta dei servizi" e del "Regolamento interno" che contengono tutte le notizie utili per conoscere l'organizzazione della RSA "Barbarano Romano"
Impegno al rispetto delle regole interne per garantire un sereno soggiorno a tutti gli ospiti e utenti	Sottoscrizione da parte dell'ospite e dei familiari di un contratto di ingresso, consegnato preventivamente al momento della visita della struttura, in cui le parti si impegnano al rispetto reciproco delle condizioni previste dalla "Carta dei Servizi", dal "Regolamento interno" e dal contratto medesimo
Svolgimento di un colloquio con l'Ospite e i familiari finalizzato alla conoscenza dei bisogni sociali dell'Ospite	Prima dell'ingresso o il giorno stesso di arrivo
Cambio pannoloni: 2 nelle 24 ore Doccia completa: 1 volta a settimana	Cambio pannoloni: 5 nelle 24 ore Doccia completa: 1 volta a settimana programmata, più tutte le volte che necessita e in concomitanza igiene della carrozzina per gli ospiti che ne fanno uso
Gestione delle segnalazioni	Risposta alle segnalazioni, monitoraggio delle segnalazioni finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento
Rispetto della privacy	Presenza di spazi che garantiscano la privacy Nelle stanze a due letti è presente una tenda di separazione che viene utilizzata per garantire la privacy durante le operazioni di igiene
Identificazione	Ogni dipendente è munito del cartellino di riconoscimento
Relazione di dimissione	Relazione sanitaria chiara e completa alla dimissione

Procedura di gestione dei reclami

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli Utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.

Detta procedura può essere così sintetizzata:

- a. il referente per la ricezione dei reclami è la Direzione di Struttura;
- b. vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti;
- c. il reclamo va presentato all'atto del verificarsi del fatto che si intende contestare;
- d. la segnalazione avviene tramite G.03 segnalazioni e reclami;
- e. al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità - sarà scritta e inviata entro il termine di 30 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi in Direzione Amministrativa, quale responsabile del Servizio Qualità, per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni.

Gli aspetti di maggiore rilevanza e d'interesse generale che emergono dalle segnalazioni possono venire analizzati e riesaminati in sede di Direzione Amministrativa.

Privacy

Egregio Signore, gentile Signora,

desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2).

Presso la "RSA Parco di Veio" è garantito il segreto professionale riguardo tutte le informazioni di carattere privato e personale che potrebbero emergere durante la degenza del paziente.

In Accettazione Ricoveri sarà richiesto al paziente di apporre una firma per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili. Sarà anche chiesto al paziente di indicare con quali persone il medico referente potrà colloquiare.

Nella struttura vengono rispettate tutte le misure di sicurezza previste per il trattamento in ambito sanitario: distanze di cortesia, chiamate non nominative dei pazienti, formazione privacy periodica del personale, misure atte a garantire che l'erogazione delle prestazioni sanitarie non avvengano in situazioni di promiscuità, ed in genere tutte le misure previste dall'art. 83 del Codice.

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- A. Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del Decreto legislativo 196/2003 e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto.

- B. Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero

trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

- C. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali;
- D. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un Medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i Pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.
- E. Titolare del trattamento dei dati è "Arch. Domenico Rosso".

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. sopra citato La informiamo di quanto segue:

Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:

1. riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
2. ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica anche di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
3. sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui gli artt. 1 e 2 della su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:
 - a. Front-office in fase di accettazione e dimissione, di stampa e consegna referti, prescrizioni, documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
 - b. Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie.

In via del tutto eccezionale e sempre nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente

normativa, da strutture che svolgono attività di diagnostica di laboratorio per nostro conto, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento.

Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste.

Qui di seguito le riportiamo alcuni articoli del citato DLgs. 196/03.

Art. 1 (Diritto alla protezione dei dati personali)

1. *Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano.*
- 2.

Art. 2 (Finalità)

1. *Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.*

2. *Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento.*

In relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del DLgs. 196/03 di seguito riportato:

Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*

2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*

- a. *dell'origine dei dati personali;*
- b. *delle finalità e modalità del trattamento;*
- c. *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
- d. *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*

3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*

- a. *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*

b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Trattamento Di Dati Personali In Ambito Sanitario

Qui di seguito le riportiamo gli Articoli del citato DLgs. 196/03 relativi al trattamento dei dati in ambito sanitario.

Art. 75 (Ambito applicativo)

1. Il presente titolo disciplina il trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

2.

Art. 76 (Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici)

Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

- con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;*

- anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.*

Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.

Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

Art. 77 (Casi di semplificazione)

Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:

a. per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;

b. per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;

c. per il trattamento dei dati personali.

2. Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:

dagli organismi sanitari pubblici;

dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;

dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80.

Art. 78 (Informativa del Medico di medicina generale o del pediatra)

Il Medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta informano l'interessato relativamente al trattamento dei dati personali, in forma chiara e tale da rendere agevolmente comprensibili gli elementi indicati nell'articolo 13, comma 1.

L'informativa può essere fornita per il complessivo trattamento dei dati personali necessario per attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, svolte dal Medico o dal pediatra a tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato, su richiesta dello stesso o di cui questi è informato in quanto effettuate nel suo interesse.

L'informativa può riguardare, altresì, dati personali eventualmente raccolti presso terzi, ed è fornita preferibilmente per iscritto, anche attraverso carte tascabili con eventuali allegati pieghevoli, includendo almeno gli elementi indicati dal Garante ai sensi dell'articolo 13, comma 3, eventualmente integrati anche oralmente in relazione a particolari caratteristiche del trattamento.

L'informativa, se non è diversamente specificato dal Medico o dal pediatra, riguarda anche il trattamento di dati correlato a quello effettuato dal Medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, effettuato da un professionista o da altro soggetto, parimenti individuabile in base alla prestazione richiesta, che:

a. sostituisce temporaneamente il Medico o il pediatra;

b. fornisce una prestazione specialistica su richiesta del Medico e del pediatra;

c. può trattare lecitamente i dati nell'ambito di un'attività professionale prestata in forma associata;

d. fornisce farmaci prescritti;

e. comunica dati personali al Medico o pediatra in conformità alla disciplina applicabile.

L'informativa resa ai sensi del presente articolo evidenzia analiticamente eventuali trattamenti di dati personali che presentano rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità dell'interessato, in particolare in caso di trattamenti effettuati:

a. per scopi scientifici, anche di ricerca scientifica e di sperimentazione clinica controllata di medicinali, in conformità alle leggi e ai regolamenti, ponendo in particolare evidenza che il consenso, ove richiesto, è manifestato liberamente;

b. nell'ambito della teleassistenza o telemedicina;

c. per fornire altri beni o servizi all'interessato attraverso una rete di comunicazione elettronica.

Diritti del Cittadino

Qui di seguito le riportiamo i Diritti che le assicuriamo presso la nostra struttura.

Art. 1 – *Ai sensi dell’art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93, presso la Direzione Amministrativa è attivato l’ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:*

- 1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all’art. 2 del presente regolamento;*
- 2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;*
- 3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant’altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;*
- 4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del Centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell’art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.*

Art. 2 – *Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Lazio.*

Art. 3 – *I soggetti individuati all’art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, dal momento in cui l’interessato abbia avuto conoscenza dell’atto o comportamento contro cui voglia opporsi, tramite:*

- compilazione modulo G.03 segnalazioni e reclami indirizzata alla Direzione di Struttura e lasciata nell’apposita cassetta,*
- colloquio con il Medico Responsabile o suo delegato.*

Art. 4 – *La Direzione di struttura provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.*

Art. 5 – *Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà produrre una nuova istanza.*

Art. 6 – *La Direzione di struttura dovrà curare:*

- a) L’invio della risposta firmata all’Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;*
- b) La gestione dell’opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.*

REGOLAMENTO INTERNO

Egregio Signore, Gentile Signora,

questo documento serve per illustrare le funzioni, i compiti e le responsabilità di tutte le figure professionali operanti nell'équipe multi professionale, in rapporto di esclusività, e presenti nella "RSA Parco di Veio", nonché le modalità di espletamento del servizio. Esso contiene i diritti e obblighi degli Ospiti, le norme e le regole di comportamento e di vita comunitaria nonché le attività che impegnano i Pazienti nella vita quotidiana. Il "Regolamento Interno" deve essere obbligatoriamente consegnato all'Ospite o al Suo familiare al momento dell'ingresso e devono darne espressa ricevuta. Esso contiene oltre alle norme di salvaguardia dei principi organizzativi anche:

- 1. la dotazione del personale con le rispettive attribuzioni compiti;*
- 2. le norme igienico sanitarie;*
- 3. le finalità ed i metodi riabilitativi, l'organizzazione della vita all'interno della struttura con particolare riguardo agli orari dei pasti ed alle modalità dei rapporti con la famiglia, gli amici e gli aderenti alle associazioni di volontariato;*
- 4. l'indicazione delle modalità di accesso da parte degli ospiti alle prestazioni erogate dal S.S.N.;*
- 5. l'indicazione delle prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe;*
- 6. le modalità di raccolta dei segnali di disservizio.*

Pur auspicando di essere stati sufficientemente esaustivi Vi invitiamo a richiedere al personale preposto ogni ulteriore chiarimento dovesse necessitarVi.

Buon soggiorno!

Art. 1 - Finalità

La “RSA Parco di Veio” è una Residenza Sanitaria Assistenziale ad alto livello, gestita da soggetti privati, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell’aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti.

L’ospitalità può essere anche temporanea e programmata per:

- a) completamento di programmi riabilitativi già iniziati presso una struttura ospedaliera.
- b) riduzione del carico assistenziale della famiglia per brevi e determinati periodi.

Art. 2 - Organizzazione

La “RSA Parco di Veio”, autorizzata all’esercizio quale Residenza Sanitaria Assistenziale, dispone di 118 posti letto divisi in due edifici tra loro collegati: il primo di 78 posti letto e il secondo di 40 posti letto.

Sono entrambi organizzati su 5 piani:

al piano -1 sono presenti magazzini, spogliatoi del personale, alcuni locali tecnici;

al piano 0 ci sono le sale comuni per le attività, il ristorante, la reception;

al piano 1 e piano 2 ci sono le camere di degenza con i bagni assistiti, depositi sporco e pulito, sale da pranzo di nucleo;

al piano 3 (copertura) sono presenti gli impianti e i pannelli solari per la produzione di acqua sanitaria.

Sono organizzati, nel rispetto della normativa di riferimento, in nuclei da 20 posti ciascuno più due da 19 posti al secondo piano dell’edificio Barbararano Romano per la presenza di due camere singole con balcone privato, tutti accreditati con il SSN. La RSA Parco di Veio ospita pazienti residenziali che necessitano di un alto livello assistenziale nell’area della senescenza: persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza per patologie cronico-degenerative, a forte rischio di riacutizzazione, che necessitano di un monitoraggio delle condizioni cliniche e dei parametri vitali, accompagnate da una forte riduzione dell’autonomia o con rilevanti disturbi cognitivi e/o del comportamento che necessitano interventi riabilitativi e/o tutelari.

L’organizzazione dei posti letto è per nuclei omogenei per patologie. Ogni nucleo è dotato di servizi assistenziali autonomi.

Art. 3 - Destinatari

Gli Ospiti della “RSA Parco di Veio” sono:

- a) Persone anziane che presentano patologie croniche degenerative ma che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi i soggetti affetti da patologie psicogeriatriche (demenza senile);

b) Persone adulte colpite da handicap di natura fisica - psichica - sensoriale singola o associata, in condizioni di non autosufficienza, o affetta da malattie croniche.

Tutti gli Ospiti non sono assistibili a domicilio e non necessitano di ricovero ospedaliero o di ricovero nei centri di riabilitazione ex art. 26 legge 833.

Art. 4 - Modalità di ammissione e di dimissione degli Ospiti

Il Personale della "RSA Parco di Veio", fornisce all'utente tutte le notizie utili per l'accettazione nella nostra struttura, con particolare riferimento alle informazioni sulle attività sanitarie erogate nonché sulle modalità da seguire per poter accedere ai servizi offerti.

L'operatore in accettazione fornisce al richiedente le informazioni necessarie e distribuisce un opuscolo informativo, nel quale vengono descritte (oltre l'attività svolta) le modalità di accesso ai servizi.

L'ammissione e la dimissione degli Ospiti, è subordinata all'esame dell'Unità Valutativa della ASL. L'ammissione e le dimissioni sono disposte previa valutazione multidimensionale del caso secondo quanto previsto dall'art. 13 comma 2 e 3 del citato regolamento regionale.

Il "diritto di accesso" nella R.S.A. è acquisito dopo la dichiarazione di impegno al pagamento della retta giornaliera da parte dell'Ospite sottoscritta dall'assistito e/o di un suo familiare.

Il ricovero si intende comunque perfezionato solo quando l'Ospite stesso, un congiunto o un tutore provvede all'espletamento delle pratiche amministrative presso l'Ufficio accettazione.

I firmatari del contratto, dal momento dell'ingresso dell'Ospite, sono considerati a tutti gli effetti unici interlocutori della "RSA Parco di Veio". Gli stessi sono pertanto obbligati al pagamento delle rette di ricovero e di qualsiasi altro onere in esse non compreso ed al versamento dell'eventuale deposito cauzionale.

Qualora il firmatario sia un congiunto dell'Ospite lo stesso rimane obbligato in solido nei confronti della "RSA Parco di Veio" per quanto riguarda il rispetto di tutte le norme regolamentari ivi comprese quelle relative ai pagamenti delle rette e degli accessori.

A discrezione della "RSA Parco di Veio" potrà essere chiesta una somma a titolo di acconto e a garanzia del corretto pagamento della quota di retta rimasta a carico e di tutte le obbligazioni assunte con la firma del contratto di ospitalità. Tale somma, che verrà regolarmente fatturata, sarà conguagliata al termine del rapporto contrattuale previa verifica che siano stati adempiuti tutti obblighi derivanti dal contratto di ospitalità.

La permanenza nella R.S.A. è limitata al tempo necessario per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano predisposto dall'unità valutativa.

L'Ospite o chi lo rappresenta, al momento dell'ammissione sottoscrive la disponibilità a rientrare al proprio domicilio ovvero, nel caso di rappresentanti anche ai sensi dell'art. 433 del C.C., a farsi carico del Paziente secondo quanto stabilito dal progetto assistenziale.

Al momento dell'ammissione all'Ospite stesso e/o a chi lo rappresenta, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 433 del Codice Civile, verrà chiesto di fornire copia di un loro documento di identità, della Tessera Sanitaria e di altri documenti appresso meglio specificati.

Si raccomanda di comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento.

Qualora, durante il soggiorno presso la “RSA Parco di Veio” intervengano significative variazioni dello stato di salute dell’Ospite, ad iniziativa del Medico Responsabile, viene attivata nuovamente l’Unità Valutativa per la valutazione di un nuovo progetto assistenziale.

Accoglienza in Reparto

Presso la “RSA Parco di Veio” viene posta grande attenzione ai requisiti di qualità alberghiera.

Il paziente viene accolto in Reparto dall’infermiere dirigente o dall’Infermiere professionale e dalla coordinatrice infermieristica che provvedono:

- Ad accompagnare il paziente al posto letto;
- Ad informare il paziente e/o i familiari sulle modalità organizzative interne al Reparto, (orario di visita dei familiari) rendendosi disponibili per ogni eventuale chiarimento.

L’individuazione e l’assegnazione del posto letto è di competenza dell’infermiere dirigente.

A quest’ultimo compete altresì lo spostamento dell’Ospite in altro nucleo, stanza, letto, secondo necessità terapeutiche, assistenziali, di socializzazione e logistiche.

Tale decisione viene comunque anticipatamente comunicata all’Ospite e, quando necessario, anche ai di lui familiari in modo da nuocere il meno possibile all’equilibrio psicofisico dello stesso.

Il Medico Responsabile provvede a:

- Valutare le condizioni generali del paziente;
- Compilare la Cartella Clinica (anamnesi, es. obiettivo, diario clinico);
- Effettuare la visita medica;
- A concordare con il Medico di Medicina Generale il piano assistenziale.

L’Infermiere procederà:

- Alla compilazione della cartella infermieristica con registrazione dei dati personali.
- Alla trascrizione terapeutica e delle procedure diagnostiche dopo la visita del Medico.

Assistenza

Durante il periodo di degenza gli operatori professionali (Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Educatori professionali, Nutrizionista, Psicologa, Assistente sociale) provvedono ad attuare il piano assistenziale e riabilitativo definito con i Medici.

Presso la “RSA Parco di Veio” sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti ovvero al recupero dell’autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita.

Dimissioni

La dimissione del Paziente può avvenire su richiesta dello stesso ovvero può essere formalizzata dal Medico di struttura su disposizione dell'Unità Valutativa della Azienda A.S.L. competente.

L'ospite può dimettersi dalla "RSA Parco di Veio" in qualsiasi momento. In tal caso lo stesso o chi ne ha la responsabilità legale, deve compilare il modulo A.06 preavviso di dimissioni, consapevole che dimettendosi non potrà essere riammesso presso la "RSA Parco di Veio" se non dopo aver nuovamente iniziato la procedura di ammissione.

Al momento della dimissione il Medico Responsabile provvede chiudere e ad archiviare la documentazione clinica.

Tale documentazione resterà a disposizione degli utenti secondo la normativa vigente.

Responsabile dell'archiviazione della stessa è il Medico Responsabile.

Dimissioni d'autorità

La decisione di dimettere d'autorità un Ospite si basa sul presupposto del venir meno del rapporto fiduciario.

È un doloroso provvedimento che deve essere utilizzato solo in presenza di gravi e non riconciliabili motivi.

Prima di dimettere un Ospite d'autorità verrà formalizzata un lettera di ammonizione riportante le motivazioni per cui si procederà alle dimissioni d'autorità se non si troverà un giusto accomodamento.

Il provvedimento di dimissioni d'autorità viene adottato :

1. per comportamento violento nei riguardi del personale, degli altri ospiti;
2. per ubriachezza abituale e molesta;
3. in caso di netto rifiuto dell'Ospite a rimanere presso la R.S.A.;
4. per comportamento od azioni che abbiano provocato grave turbamento nella comunità e che rendano incompatibile la permanenza dell'ospite nella "RSA Parco di Veio";
5. per morosità nei pagamenti delle rette di ricovero oltre i due mesi.

L'ospite a carico del quale sia stato adottato il provvedimento di dimissioni di autorità non può più essere riammesso nella "RSA Parco di Veio".

E' dovere dei familiari firmatari della domanda di ricovero provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di diniego dei familiari, il trasporto con oneri a carico dell'Ospite viene organizzato ed effettuato direttamente dalla R.S.A..

In tal caso, previa comunicazione alle Autorità competenti del territorio, ai Servizi Sociali e alla Azienda U.S.L., la "RSA Parco di Veio" provvede al trasporto dell'ospite dimissionato al domicilio dei firmatari della domanda di ricovero.

Calcolo delle giornate ai fini della fatturazione

Ai fini della fatturazione dei ricoveri di pazienti si adottano i seguenti criteri per il conteggio delle giornate di assistenza.

Giorno d'ingresso: il giorno viene conteggiato dalla data di ingresso, a prescindere dall'orario.

Giorno di dimissioni: le dimissioni programmate di norma avvengono tra le ore 09:00 e le ore 11:00. Il giorno delle dimissioni, per il quale non dovrà essere previsto alcun piano terapeutico, non è conteggiato. Le dimissioni volontarie, anche contro il parere dei sanitari, possono avvenire in qualunque momento della giornata. In tal caso il giorno è conteggiato se le dimissioni avvengono dopo le ore 09:00 ovvero se sono iniziate, anche in parte, le attività previste nel piano terapeutico.

Permessi

L'ospite può richiedere un permesso ordinario di uscita pari o superiore ad un giorno, con conservazione del posto letto, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

L'ospite che dovesse perdurare in una assenza ingiustificata oltre i 3 giorni perde ogni diritto e si intende dimissionario.

Art. 5 – Documentazione da produrre ed altre informazioni

Al momento del ricovero, l'Ospite o i suoi familiari devono sottoscrivere il contratto di ospitalità definitiva, allegando la seguente documentazione:

- Carteggio reddituale: dichiarazione dei redditi e/o calcolo ISEE;
- Impegnativa al pagamento della retta, da parte dell'Amministrazione di competenza, per coloro che vengono assistiti direttamente dal Comune di provenienza;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità sia dell'Ospite che del familiare che provvederà al pagamento della retta;
- Copia della Tessera del Sistema Sanitario Nazionale riportante il codice fiscale;
- Versamento del deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità effettuato con le modalità previste per il pagamento della retta;
- Presentazione dei documenti pensionistici dell'ospite, sia relativi alla pensione che all'eventuale accompagnamento, di cui verrà fatta fotocopia da tenere nel fascicolo dello stesso, per qualsiasi necessità amministrativa;
- qualsiasi altra documentazione la "RSA Parco di Veio" dovesse ritenere opportuno richiedere.

Gli ospiti a cui è stata accertata l'invalidità civile dovranno allegare:

- Tessera di invalidità;
- Copia del verbale di accertamento d'invalidità e/o di attribuzione dell'indennità di accompagnamento;
- Tessera di esenzione ticket.

Al fine di identificare il miglior piano assistenziale, dovranno essere depositati anche i seguenti documenti sanitari:

- Scheda sanitaria compilata dal Medico di famiglia o dal Medico curante;

- Tutta la documentazione disponibile (cartelle cliniche, lettere di dimissione dall'ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.);
- Informazioni relative ad eventuali allergie alimentari o farmacologiche, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

Saranno inoltre chieste informazioni sia sulla composizione del nucleo familiare che dell'esistenza di eventuali altri parenti prossimi (fratelli, sorelle, nipoti) se in vita.

E' bene inoltre che il personale di reparto, pur non assumendone la custodia, sia informato circa gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando (deambulatori o bastoni, occhiali, protesi acustiche, ecc.).

Nei giorni seguenti l'ingresso dell'ospite in R.S.A., i familiari procederanno, se necessario, al cambio del medico di base.

Al momento delle dimissioni dell'Ospite, occorrerà ricordarsi di recarsi subito presso l'A.S.L. di riferimento per scegliere un nuovo medico di base.

Al momento dell'ingresso e per tutta la durata del soggiorno, l'Ospite dovrà avere con sé un documento d'identità in corso di validità. Gli uffici amministrativi e l'Assistente Sociale collaboreranno con i familiari per l'eventuale rinnovo dello stesso.

Il documento d'identità, per evitare il rischio di smarrimento e su richiesta dell'interessato, potrà essere anche conservato presso gli uffici amministrativi della "RSA Parco di Veio".

Art. 6 – Organico

Il personale sanitario e non sanitario della "RSA Parco di Veio" è conforme alle indicazioni di cui alla DGR 424/06 e recepisce i disposti del Decreto del Presidente della regione Lazio in qualità di Commissario ad Acta n° 8 del 03/02/11.

In riferimento alla dotazione di personale in organico si indica lo schema della dotazione prevista dalla normativa in vigore per le attività Residenziali.

Pianta Organica per 80 p.l.

Medico	1,63 unità esplicitate in Direttore Sanitario a tempo pieno (38 ore settimanali) più altro medico per 24 ore settimanali
Personale della riabilitazione	8 unità (fisioterapisti, educatori professionali, terapisti occupazionali)
Personale infermieristico	17 unità oltre l'infermiera dirigente
OSS	19,50 unità

Nella formulazione della pianta organica, è stata utilizzata la possibilità di articolare particolari categorie di personale (infermieri, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, educatori professionali, operatori sociosanitari), in rapporto alle esigenze prevalenti degli Ospiti ed in relazione della specifica connotazione della struttura e/o del nucleo di riferimento.

Il personale Addetto ai Servizi Generali è dimensionato avendo avuto conto della cessione in appalto dei Servizi Lavanderia, di Manutenzione tecnica straordinaria e di Manutenzione e pulizie aree esterne verdi.

Il personale strutturato e dipendente della “RSA Parco di Veio” è riconoscibile dal tesserino di identificazione obbligatoriamente esposto e che riporta il nominativo e la qualifica dell’operatore. Tutto il personale è addestrato ai sensi del D. Lgs. 81/08 e successive modificazioni e integrazioni. Il Personale in organico ha i seguenti Compiti, Attribuzioni e Responsabilità:

Il Medico Responsabile

Il Medico Responsabile è garante dell’assistenza sanitaria e delle condizioni psicofisiche degli Ospiti ricoverati; collabora con i Medici di Medicina Generale controllando che le prescrizioni, anche dietologiche, rilasciate dagli stessi vengano eseguite correttamente.

Presso la “RSA Parco di Veio” il servizio Medico è espletato da un Medico specialista in Geriatria a tempo pieno (38 ore settimanali su sei giorni la settimana), un secondo medico specializzato in Geriatria per 24 ore settimanali ed è integrato con l’accesso programmato dai medici di medicina generale.

L’Infermiere Dirigente

L’infermiere Dirigente ha la responsabilità delle attività assistenziali, organizzative ed alberghiere sotto il profilo organizzativo, disciplinare ed assistenziale del servizio infermieristico ed ausiliario.

Esso è consegnatario di tutte le dotazioni e le attrezzature esistenti nei locali comuni ad esso affidati, si occupa dell’assistenza dei Pazienti, sorveglia il regolare svolgimento dei turni di lavoro del personale, controlla le pulizie negli ambienti, controlla il movimento della biancheria, avvisa il personale Medico dell’arrivo di un nuovo Ospite non appena ricevuta la cartella personale, riceve i farmaci e il materiale di medicazione, controlla le liste delle terapie e l’orario ed i turni del personale assegnatoli, informandone i medici responsabili.

Controlla la somministrazione del vitto e tutta l’organizzazione alberghiera fornita agli Ospiti.

Nella parte più prettamente assistenziale ed alberghiera è coadiuvato da una coordinatrice infermieristica.

Gli Infermieri Professionali

Il personale infermieristico e di assistenza coadiuva l’Infermiere Dirigente, dal quale dipende, ed ha la responsabilità dei Pazienti assegnati.

Il servizio notturno è coperto da due Infermieri Professionali che surrogano l’Infermiere Dirigente assumendone come tale, tutte le attribuzioni e le responsabilità.

I Terapisti della Riabilitazione

I Terapisti della Riabilitazione curano l’educazione posturale e kinesioterapica, intervengono per la valorizzazione funzionale della salute degli Ospiti e collaborano alla valutazione multidimensionale

degli Ospiti ed alla stesura dei piani di assistenza riabilitativa individualizzati. Curano l'insieme degli interventi valutativi diagnostici e terapeutici volti a recuperare la capacità funzionale o ad aumentare la capacità residuale degli Ospiti nell'ottica della miglior qualità di vita.

I Terapisti Occupazionali

Espletano attività di riabilitazione occupazionale, attraverso ergoterapia, attività ludiche e tecniche psicologiche con l'obiettivo di mantenere e migliorare, dove possibile, l'autonomia e le capacità residue individuando ed esaltando gli aspetti emozionali e le potenzialità di adattamento dell'individuo.

Collaborano alla valutazione multidimensionale degli Ospiti ed alla stesura dei piani di assistenza individualizzati corrispondenti ai problemi/bisogni degli stessi.

Gli Educatori professionali

Gli Educatori professionali operano nell'ambito del sistema dei servizi offerti dalla struttura e, in collaborazione con le altre figure professionali, realizzano progetti educativi volti a promuovere le capacità e la personalità degli Ospiti; osservano, conoscono e valutano, con gli specifici strumenti della professione, il soggetto nella sua realtà oggettiva, nella sua storia e nelle sue istanze evolutive, analizzano i bisogni e rilevano le risorse del contesto familiare e socio-ambientale. Realizzano, anche collaborando con gli altri operatori, attività di animazione e socializzazione all'interno ed all'esterno della struttura.

Gli O.S.S.

Nell'ambito di competenza, svolgono i compiti degli addetti ai servizi socio sanitari operando sotto la diretta responsabilità dell'infermiere dirigente; collaborano con il personale infermieristico alle attività di accudimento semplici al malato.

La Dietista

Effettua consulenza e controllo dietologico con interventi di carattere generale e specifico sulle diete dei singoli Pazienti.

La Psicologa

Effettua consulenza e assistenza psicologia sia agli anziani che ai familiari degli ospiti che lo richiedono.

L'Assistente Sociale

Gestisce i rapporti tra la struttura e i servizi del territorio e le associazioni di volontariato.

Il Servizio Amministrativo

Il Servizio Amministrativo è sotto il diretto controllo della Direzione aziendale la quale ha competenze in tutti gli ambiti della struttura ad esclusione delle attività sanitarie.

Il Direttore Amministrativo ha delega per la gestione della “RSA Parco di Veio” e da lui dipende tutto il personale. Risponde del suo operato all’Amministratore Unico della Società proprietaria.

La “RSA Parco di Veio” è dotata di adeguato personale amministrativo per lo svolgimento di tutte le pratiche e le formalità amministrative relative all’accettazione, al soggiorno, al trasferimento e alle dimissioni dell’Ospite nonché di personale da adibire ai servizi generali per la gestione del sistema organizzativo della struttura e per le attività di economato e di piccola manutenzione.

Il personale di front-office fornisce agli Ospiti l’assistenza necessaria per il disbrigo di piccole attività di ordine pratico e sovrintende alla rilevazione sistematica di tutti i fattori di gestione in conformità dell’orientamento amministrativo adottato.

Il Manutentore

La RSA Parco di Veio dispone di un manutentore interno che si occupa delle piccole manutenzioni quotidiane, delle commissioni e di coordinare il lavoro effettuato dei manutentori esterni ai quali sono appaltate le manutenzioni degli impianti.

Art. 7 - Rapporto degli Ospiti con il personale di servizio.

I rapporti tra gli Ospiti ed il personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, cortesia e comprensione.

Il personale deve usare fermezza, ove occorra, evitando con gli Ospiti gli eccessi di familiarità.

L’Ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso, in nessun modo ed in nessuna forma, per ottenere un trattamento di favore.

L’Ospite, o chi per esso, deve segnalare qualsiasi inadempienza nei servizi, maltrattamenti ed offese da parte del personale, rivolgendosi direttamente alla Direzione ovvero compilare l’apposito modulo di segnalazione, suggerimenti o reclamo.

E’ fatto divieto al personale di accettare regali, in denaro o quant’altro, da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Art. 8 - Norme igienico-sanitarie

Le “Norme Igienico-Sanitarie” sono predisposte con atto interno dal Medico Responsabile della R.S.A. in accordo con la Direzione Aziendale.

Dette norme sono emanate in conformità alle leggi vigenti in materia e sono sia di carattere personale che indirizzate all’intera collettività.

Tutti gli operatori nonché gli Ospiti ed i loro familiari che frequentano la struttura sono tenuti al corretto e puntuale rispetto di dette norme essendo consapevoli che l’eventuale inadempienza comporterà la segnalazione degli abusi alle autorità competenti e l’allontanamento immediato ed incondizionato del trasgressore dalla Residenza.

Art. 9 - Obiettivi

Gli interventi all'interno della "RSA Parco di Veio" sono finalizzati al mantenimento delle capacità funzionali residue, al recupero dell'autonomia in relazione alle patologie e funzionalità, al raggiungimento e/o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti stessi.

Essi si realizzano attraverso un progetto individualizzato a breve o medio termine per l'Ospite e/o "di sollievo" per i familiari.

Il progetto, nel metodo, assume il concetto di rete e tende all'integrazione tra operatori della R.S.A. ed operatori del territorio.

Il progetto soddisfa il criterio di interdipendenza di tutti gli aspetti sopra menzionati. Assicura la permeabilità tra interno ed esterno. Assicura uno spazio di partecipazione degli utenti e delle loro famiglie, prevedendo ove possibile, il concorso del volontariato.

Garantisce il rispetto della dignità personale e delle libertà personali, della riservatezza, della individualità e delle concezioni religiose.

Per ogni Ospite della R.S.A. sarà tenuta costantemente aggiornata la cartella individuale socio-sanitaria e il piano individuale di assistenza.

La verifica del lavoro svolto e dei risultati raggiunti, sia sul piano sanitario sia su quello assistenziale, è affidato al Medico Responsabile della R.S.A. il quale, a tal scopo e per finalità gestionali, formative ed organizzative promuove incontri periodici con il personale.

La R.S.A. è collegata funzionalmente con i servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie della Azienda U.S.L. RM "E".

Inoltre in relazione alle specifiche patologie degli Ospiti la R.S.A. è collegata alle vicine strutture ospedaliere, alle strutture specialistiche poliambulatoriali nonché al Dipartimento di Salute Mentale e al Dipartimento dei Servizi Sociali del Comune di Roma.

Art. 10 - Organizzazione della vita interna.

L'organizzazione della vita interna della struttura in riferimento alle modalità dei rapporti con le famiglie, gli amici, le associazioni di volontariato, agli orari dei pasti, è stabilita in via preventiva dalla Direzione aziendale d'intesa con il Medico Responsabile ed eventualmente, ove possibile, concordata in via generale con il Comitato di partecipazione ed in via individuale con ogni Ospite all'interno dei singoli progetti.

Nella determinazione di detta organizzazione è sempre tenuto presente il rispetto dell'organizzazione interna (dalla quale non si può prescindere) e la soddisfazione dell'intera collettività della "RSA Parco di Veio".

In particolare l'alzata e la messa a letto degli Ospiti che non sono in grado di autogestirsi avvengono in ottemperanza alle esigenze dei singoli così come sono individuate nel piano di intervento individuale, tenuto conto sempre e comunque delle esigenze di servizio e della collettività.

La risposta tempestiva a dette esigenze è il principale obiettivo attorno al quale ruota l'attività di tutta la Residenza. Solo così infatti si potrà garantire la ricerca della migliore qualità della vita di tutti gli Ospiti.

I pasti, che vengono preparati presso la cucina della "RSA Parco di Veio", vengono distribuiti entro i seguenti orari:

- La colazione entro le ore 9:00
- Il pranzo alle ore 12:00
- La merenda entro le ore 16:00
- La cena alle ore 18:00

Il menù segue l'andamento stagionale dei prodotti freschi, è variato periodicamente e garantisce ad ogni Ospite un adeguato apporto nutrizionale valutato secondo le necessità individuali. La struttura assicura all'ospite la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso. La struttura rimane aperta per le visite dalle ore 10:00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.00.

Facendo riferimento agli orari sopra indicati, si precisa che dalle ore 13.00 alle ore 15.30 è permesso l'accesso alle sale del piano terra della Residenza e sarà cura del personale in servizio accompagnare l'Ospite presso tali ambienti.

L'accesso ai Nuclei potrà avvenire solo dopo tale orario.

I visitatori non possono accedere alle sale pranzo, sia quella al piano terra che quelle di nucleo, durante la somministrazione dei pasti. Sono pregati di attendere nella hall.

Sono previsti permessi di ingresso in deroga all'orario a giudizio insindacabile della Direzione aziendale e del Medico Responsabile.

I visitatori, nell'orario di visita in R.S.A., dovranno in ogni caso salvaguardare il riposo degli Ospiti, nonché la loro privacy, e sono tenuti a rispettare le attività che sono svolte nei singoli Nuclei e negli ambienti comuni.

Ai visitatori è consentito l'accesso solamente agli spazi comuni e alla camera del proprio familiare, salvaguardando la riservatezza degli altri Ospiti eventualmente presenti nella stessa stanza e senza interferire con le esigenze degli altri Pazienti.

L'eventuale inosservanza dei familiari circa le modalità di ingresso e di permanenza all'interno della struttura che possano disturbare la quiete degli Ospiti e/o intralcio alla attività lavorative, nonché evidente violazione della privacy, produrranno l'allontanamento dalla struttura.

All'interno della "RSA Parco di Veio" sono ammesse attività di volontariato prestate nei modi e nelle forme previste dalla vigente normativa in materia.

Art. 11 - Prestazioni a pagamento

La permanenza dell'Ospite presso la "RSA Parco di Veio" è subordinata al pagamento di una retta giornaliera.

La retta è determinata dalla Regione Lazio, che provvede anche al pagamento della parte a suo carico determinata per legge.

La stessa legge determina che la quota residua è posta a carico il Paziente ovvero, se ne ricorrono i presupposti, a carico del Comune di residenza del Paziente con le modalità descritte al comma 4 dell'Art. 7.

Gli oneri relativi alle prestazioni di maggior confort di natura alberghiera e gli extra sono sempre a carico dell'Ospite.

In particolare sono a carico degli Utenti:

- le quote di compartecipazione alla spesa sanitaria previste dalla normativa vigente;
- Le spese per lo spostamento dell'Ospite che necessita di trasporto per la fruizione fuori sede di prestazioni specialistiche;
- Le spese per prestazioni di cura personale aggiuntive rispetto a quelle assicurate alla generalità degli Ospiti (lavaggio biancheria personale, parrucchiere ecc.) che vengono fornite a espressa richiesta degli Ospiti;
- Le spese per prestazioni individuali di comfort ambientale (telefono, servizio bar, ecc...) e qualunque altra spesa relativa ad attività aggiuntive che saranno istituite all'interno della "RSA Parco di Veio";
- Le spese per prestazioni sanitarie non a carico del S.S.N.;
- Le spese per farmaci, per materiali e presidi sanitari e di medicazione per le quote non a carico del S.S.N., alle medesime condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini;
- Le spese per altre prestazioni di vario tipo (podologo, ecc.);

In forma analitica sono quindi a carico dell'Ospite le seguenti prestazioni:

Eventuale Diaria giornaliera di ospitalità;

Eventuali prestazioni sanitarie ed extrasanitarie non a carico del S.S.N.;

Eventuali trasferimenti per esami e/o ricoveri;

Acquisto di farmaci e presidi sanitari non a carico del S.S.N.;

Presidi per incontinenza superato il quantitativo fornito dalla ASL di competenza o totalmente nel caso in cui non sia prevista alcuna fornitura dal parte del S.S.N.;

Comfort alberghieri (con espressa richiesta):

- Lavaggio della biancheria personale;
- Fornitura beni personali (saponi, spugne, pettini, salviette, ecc.);
- Telefonate effettuate tramite telefono in camera o tramite centralino;
- Servizio Bar.

È fatto salvo il diritto della “RSA Parco di Veio” di richiedere ed ottenere il deposito cauzionale di una somma pari ad una mensilità della retta prevista per la quota a carico dell’Ospite e di un importo pari a 2 mesi dei servizi di lavanderia.

L’elenco completo dei servizi offerti direttamente dalla struttura e fruibili dagli Ospiti e l’importo delle relative tariffe che saranno determinati annualmente, e delle somme richieste a cauzione è depositato presso gli Uffici Amministrativi.

Al momento dell’ammissione all’Ospite allo stesso e/o a chi lo rappresenta legalmente, anche ai sensi e per gli effetti dell’art. 433 del Codice Civile, verrà chiesto di firmare gli impegni di spesa relativi alle quote di ospitalità rimaste a carico e di tutti gli extra richiesti.

Tutta la modulistica relativa è disponibile presso l’Ufficio Amministrazione.

Art. 12 - Prestazioni sanitarie

Presso la “RSA Parco di Veio” sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti ovvero al recupero dell’autonomia, in relazione alla loro patologia, al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita.

Al momento dell’Ammissione verrà chiesto all’Ospite o a chi lo rappresenta di fornire dettagliate indicazioni riguardo al Suo stato di salute possibilmente corredate di precedente documentazione clinica o sanitaria.

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal Medico di Medicina Generale, di libera scelta dell’Assistito, mentre le prestazioni di medicina specialistica, farmaceutiche, nonché i materiali e presidi sanitari e di medicazione sono a carico del S.S.N. alle condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini. Tali prestazioni potranno essere erogate anche attraverso i servizi distrettuali ed aziendali della Azienda USL RM “E”.

Sono inoltre garantite prestazioni protesiche, odontoiatriche complete e podologiche alle condizioni economiche e con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini.

Qualora l’Ospite necessitasse di spostamento per la fruizione di prestazioni sanitarie all’esterno della R.S.A. sarà cura della “RSA Parco di Veio”, con oneri a carico dell’Ospite, assicurare il trasporto e l’eventuale assistenza.

L’attività di assistenza medica notturna e festiva è affidata al servizio di guardia medica della Azienda U.S.L. RM “E”.

In caso di Ospiti provenienti da fuori regione cessa l’assistenza della Azienda U.S.L. di provenienza con la presa in carico da parte della Azienda U.S.L. del Comune di ROMA, in cui l’Ospite è domiciliato.

Le prestazioni specialistiche a carico del S.S.N. sono, di norma, erogate attraverso il Distretto XV (ex XX) della Azienda U.S.L. RM “E” mediante specialisti a rapporto di lavoro dipendente o con essa convenzionati alle condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini.

Le prestazioni psicologiche e dei servizi di assistenza sociale sono assicurate con personale messo a disposizione dalla Azienda U.S.L. RM “E” e dal Comune di Roma.

Art. 13 - Trasferimenti per acuzie

In caso di aggravamento delle condizioni cliniche dell'Ospite, il Medico di Medicina Generale, il Medico Responsabile o la Guardia Medica dispongono il trasferimento presso Reparti per acuti tramite Servizio Emergenza 118.

La "RSA Parco di Veio", su esplicita richiesta scritta dell'Ospite o del Familiare di riferimento, manterrà il posto letto per i giorni e con le modalità secondo quanto definito dalla normativa di riferimento.

Durante questi giorni l'Ospite, o chi da lui indicato al momento del ricovero, dovrà continuare a corrispondere le somme previste per l'ospitalità secondo quanto indicato dalla normativa di riferimento.

A seguito dell'evento acuto, specie se con ricovero ospedaliero prolungato e quindi con perdita al diritto del mantenimento del posto letto, potrebbe essere necessaria una nuova visita dell'Unità Valutativa istituita presso la Azienda U.S.L. a norma dell'art. 14 del regolamento Regionale n° 1 del 6/9/94, ai fini di valutare se le condizioni generali siano ancora idonee all'inserimento in una R.S.A. del livello assistenziale della "RSA Parco di Veio".

L'eventuale reingresso dell'Ospite a seguito di perdita al diritto del mantenimento del posto letto potrà avvenire solo facendo nuova richiesta ed iscrizione in lista di attesa, sulla quale sarà riservato diritto di precedenza secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

Tutte le valutazioni sanitarie in merito al rientro del Paziente presso la "RSA Parco di Veio" sono di esclusivo appannaggio dei Servizi appositamente istituiti presso l'Azienda U.S.L. competente.

A tal fine si rimanda a quanto indicato all'Art. 4.

Art.14 - Decessi e camera ardente

La "RSA Parco di Veio" dispone di una camera ardente come previsto dalla normativa vigente. Le operazioni di prelievo e trasferimento della salma dal Nucleo di appartenenza alla camera ardente avviene da parte della società di Onoranze Funebri di gradimento dei familiari del defunto che vengono immediatamente allertati e sollecitati a prendere provvedimenti in tal senso. In caso di decesso dell'Ospite presso la "RSA Parco di Veio", la salma viene composta dal personale della società di Onoranze Funebri nella camera ardente e ne viene autorizzato il trasporto secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la "RSA Parco di Veio" può mettere a disposizione la camera ardente fino allo svolgimento delle esequie.

Art.15 - Disservizi e reclami

Le eventuali inadempienze o violazioni al presente regolamento od alle leggi vigenti vanno segnalate al Direttore di struttura e/o al Medico Responsabile che dopo aver verificato quanto esposto risponderanno in forma scritta. Non è considerato disservizio la mancata soluzione del problema del singolo Ospite se questa potrebbe recare danno o disservizio per la maggioranza della collettività.

Art.16 - Rapporto fiduciario

Con l'ingresso presso la "RSA Parco di Veio" dell'Ospite si instaura un "rapporto di fiducia" tra lo stesso, i Suoi familiari e gli Operatori tutti. L'Ospite e la famiglia si aspettano di ottenere il miglior servizio possibile alla pari di quanto gli Operatori tutti si aspettano il riconoscimento dell'impegno messo al fine di rendere il servizio nel miglior modo possibile.

L'organizzazione attivata ed attuata dalla "RSA Parco di Veio", come sopra meglio descritta, cercherà sempre di produrre il miglior comfort ma non si deve mai perdere di vista che la soddisfazione di molti produce a volte l'insoddisfazione di alcuni.

Fatto salvo il principio già precedentemente sancito, che tutto il "Sistema organizzazione" gira intorno all'Ospite, non viene trascurata l'eventualità di una insoddisfazione.

Qualora detta eventualità dovesse produrre il venir meno del "rapporto fiduciario" instauratosi al momento dell'ingresso in Residenza, Il Medico Responsabile e la Direzione Aziendale, non potendo in alcun modo gestire una eventuale reiterata mancanza di fiducia e di rispetto nei confronti della Struttura e degli operatori tutti, provvederanno alla dimissione immediata dell'Ospite stesso anche tramite l'intervento dell'Autorità competenti per territorio.

Art.17 - Responsabilità

La "RSA Parco di Veio" mette a disposizione degli Ospiti una cassaforte dove possono essere conservati temporaneamente piccoli oggetti di valore o modeste somme di denaro. Declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti che non siano stati consegnati in Amministrazione.

Art.18 - Comitato di partecipazione

Nella "RSA Parco di Veio" è stato costituito il Comitato di partecipazione composto da:

- 2 rappresentanti degli Ospiti;
- 1 rappresentanti delle famiglie;
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura;
- 1 rappresentante delle associazioni di tutela dei diritti
- 1 rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- 1 rappresentante della Consulta Regionale per l'handicap.

Il Comitato di partecipazione ha il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura, anche in rapporto a quanto previsto nel presente paragrafo in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite.

Il Comitato di partecipazione raccoglie e valuta le istanze degli Ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura.

Art.19 - Orario e visite ai pazienti ricoverati

la Direzione Aziendale, di concerto con il Medico Responsabile, dispone l'orario delle visite dei familiari ai ricoverati; tale orario, esposto anche all'ingresso della "RSA Parco di Veio", è il seguente:

Orario Visitatori

dalle ore 10:00 alle ore 13.00

dalle ore 15:30 alle ore 19.00

E' vietato l'accesso alle sale pranzo, sia al piano terra che ai nuclei, durante la somministrazione dei pasti.

Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 è permesso l'accesso alle sale del piano terra della Residenza e sarà cura del personale in servizio accompagnare l'Ospite presso tali ambienti secondo quanto disposto al precedente art. 10.

Potranno essere concessi permessi speciali al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione dei preposti secondo quanto indicato al precedente art. 10.

Art.20 – Assistenza religiosa

Con il supporto della vicina Parrocchia viene garantita l'assistenza religiosa e spirituale.

Qualora richiesto viene comunque favorita anche la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli Ospiti. La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e settimanalmente ad orari fissati è tenuta la Santa Messa.

Art. 21 - Norma finale

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alle Leggi e a Regolamenti Nazionali e Regionali riguardanti le Residenze Sanitarie Assistenziali e, per quanto di interesse, al Codice Civile.

Art. 22 - Obblighi relativi alla divulgazione del "Regolamento interno"

Il "Regolamento interno" è esposto al pubblico presso gli uffici amministrativi e presso le infermerie dei Nuclei.

Copia dello stesso è fornita agli Ospiti o ai loro familiari al momento dell'ammissione in struttura, che firmano per ricevuta.

Copia del "Regolamento interno" potrà essere richiesta all'Assistente Sociale, affinché chiunque fosse interessato ne possa prendere visione.



Informazioni pratiche

Informazioni

Nell'atrio di ingresso, presso l'apposito Ufficio, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti l'attività della "RSA Parco di Veio".

Sul sito internet www.anniazzurri.it possono essere trovate una serie di informazioni pratiche.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Sono inoltre disponibili locali comuni, ad uso polivalente, da destinare a soggiorno, attività occupazionali, esercizio di culto.

Localizzazione

La "RSA Parco di Veio" è situata in Via Barbarano Romano n. 43, Roma Nord (Giustiniana) all'interno del Parco di Veio, in una zona verde e tranquilla ma al contempo adiacente all'uscita Cassia del Grande Raccordo Anulare e quindi facilmente raggiungibile da tutte le zone di Roma e anche dalla provincia. E' dotata di ampi parcheggi gratuiti che consentono la sosta durante le visite agli ospiti.

E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: l'autobus 301 da Piazza Mancini ferma proprio all'ingresso di via Barbarano Romano;

altra possibilità è il treno FR3 Roma – Cesano – Viterbo che parte da Roma Ostiense, attraversa molti quartieri di Roma e ferma alla Giustiniana dove ci sono diversi autobus che in pochissime fermate consentono di raggiungere Via Barbarano Romano.

La struttura si trova inoltre a pochissimi minuti dall'Ospedale Fatebenefratelli- Villa S. Pietro, l'Ospedale S. Andrea e solo poco più distante il Complesso ospedaliero San Filippo Neri.

Ubicazione

Via Barbarano Romano n. 43 – 00189 ROMA

Recapiti

Potete telefonarci al n° 06.30363640

Inviarci un fax al n° 06.30316930

Scriverci una mail all'indirizzo: adibernardini@gmail.com

Parcheggio

L'Azienda ha destinato un'area parcheggio alla propria utenza. Le autovetture devono essere parcheggiate ordinatamente nelle specifiche aree contrassegnate da specifica pavimentazione.

Fumo

Nella struttura è assolutamente vietato fumare. Tale divieto è sancito dalla Legge 584 dell'11.11.1975 e delle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14.12.95. Gli spazi aperti offrono un luogo più che idoneo per soddisfare tale esigenza.

È nominato un Responsabile nella persona di:

Antonella Di Bernardini

Responsabile di Struttura

Front Office

Paola Pellegrini

Irene Moro