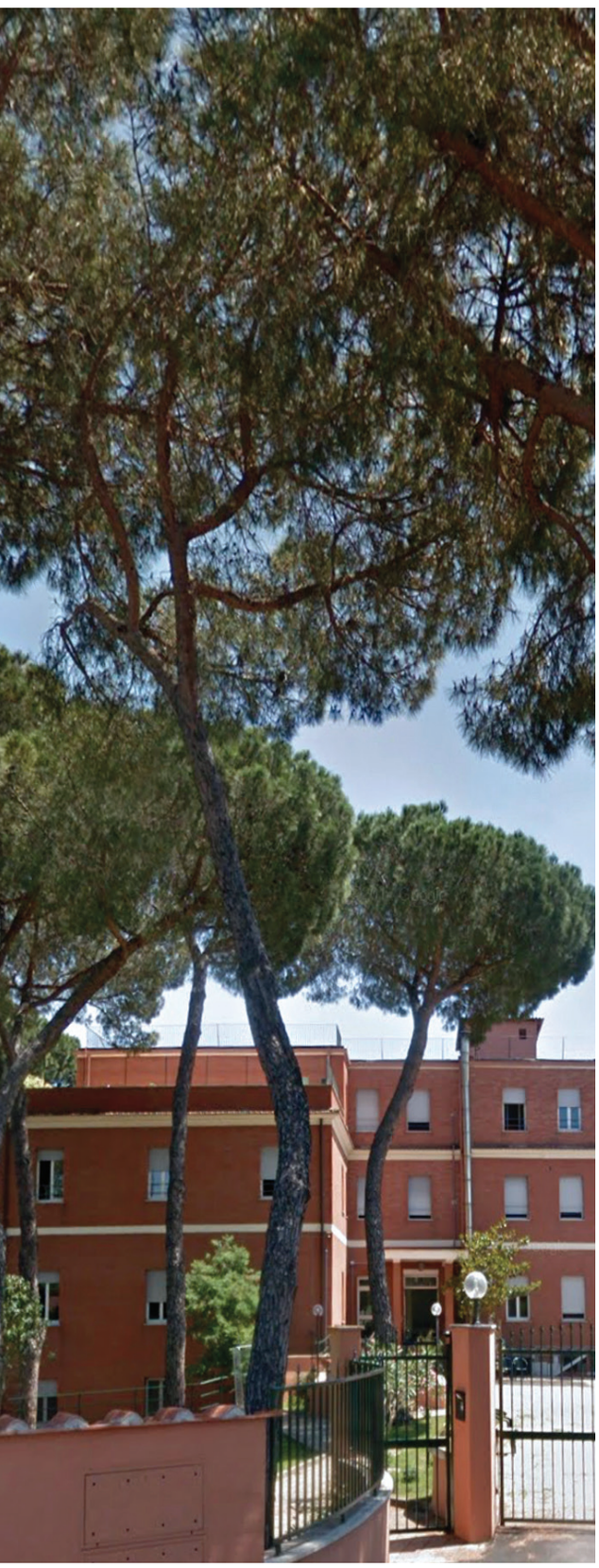
RSA Valle dei Casali

Carta dei Servizi 2018-19

Nucleo di Assistenza Residenziale
Mantenimento A e B

Sommario



1. Valle dei Casali **4**
1.1. Cos'è la Carta dei Servizi 4
1.2. Chi siamo 4
1.3. Principi Fondamentali e i nostri Valori 5
1.4. Dove potete trovarci 6

2. La nostra struttura organizzativa **8**
2.1. Presentazione 8
2.2. Struttura 8
2.3. I nostri referenti 10
2.4. Orari di ingresso e ricevimento 11
2.5. Servizio informazioni 11

3. Prestazioni **12**
3.1. Il Piano Assistenziale Individuale 12
3.2. Prestazioni sanitarie 15
3.3. Prestazioni riabilitative 16
3.4. Prestazioni psico-sociali 18
3.5. Servizio di Dietetica 19
3.6. Prestazioni di medicina generale 21

4. Servizi erogati **22**
4.1. Servizi compresi 22
4.2. Assistenza religiosa 23
4.3. Volontari 23
4.4. Servizi Extra 23

5. Diritti e doveri dell'Ospite e dei familiari **24**
5.1. Diritti 24
5.2. Doveri 24

6. Modalità di accesso dell'utente **26**
6.1. Accesso 26
6.2. Compartecipazione 26
6.3. Ingresso presso la struttura 27
6.4. Occorrente per il ricovero 27
6.5. La dimissione 27
6.5. Permessi di uscita 27

7. Qualità **28**
7.1. Definizione degli Standard di Qualità 28
7.2. Obiettivi di miglioramento 28
7.3. Osservazioni, suggerimenti e gestione reclami 28

8. Tutela della privacy **30**

Premessa

Gentile Ospite,

qui di seguito abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi", uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità del servizio offerto, studiato e finalizzato alla tutela dei diritti del cittadino nell'ambito del servizio erogato.

Il nostro obiettivo primario, infatti, è quello di offrire una qualificata accoglienza contraddistinta dall'umanità e la professionalità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Struttura.

La "RSA Valle dei Casali", a tal proposito, vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite, con l'intento di migliorare il servizio offerto, non solo più efficiente, ma soprattutto più capace di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono.

Nella carta dei servizi, "RSA Valle dei Casali" assume impegni ed individua gli standard qualitativi da perseguire; consente al paziente di intervenire e di far sentire la sua voce attraverso un sistema di tutela che prevede la possibilità di segnalare disservizi, dare suggerimenti e rilevare il grado di soddisfazione del paziente.

La presente carta è dunque destinata agli Ospiti, allo scopo di informare quanto beneficio la Struttura possa offrire a livello di benessere fisico e psicologico.

Con una corretta comunicazione rivolta ad ospiti, ai medici, alle Istituzioni, agli Enti Locali ed alle Organizzazioni sanitarie pubbliche e private, "RSA Valle dei Casali" si propone di diffondere la propria "cultura orientata all'utente" e si propone altresì di inserirsi in una rete integrata di servizi.

Avv. Giacomo di Gaeta
Direttore di Struttura
Responsabile S.I.
Responsabile Personale

1. Valle dei Casali

1.1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Società Immobiliare Cliniche S.r.l., nucleo di assistenza residenziale per numero 40 posti di mantenimento tipo A e per numero 20 posti di mantenimento tipo B, di seguito "RSA Valle dei Casali", ha lo scopo di facilitare l'utilizzo dei servizi offerti agli utenti. È il documento che raccoglie e riassume tutte le informazioni sulla struttura, le attività che svolge ed i servizi offerti.

È uno strumento di tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto consente un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il presente documento è scritto e valutato in chiave dinamica in quanto è sottoposto a continui momenti di verifica, di miglioramento ed integrazione, sia per il modificarsi delle situazioni che per il raggiungimento di nuovi obiettivi.

La carta dei servizi è redatta in osservanza al DPCM 19.05.1995 dal DS in collaborazione con DG, il RGQ, i Responsabili ed il personale interno. È inoltre presente in copia, in accettazione, per la divulgazione agli utenti.

La Carta dei Servizi è monitorata annualmente, ai fini dell'aggiornamento, dalla Direzione e viene revisionata o riconfermata a seconda delle necessità. In sede di riesame annuale della Direzione viene data evidenza di tale monitoraggio.

1.2. Chi siamo

La Società Immobiliare Cliniche S.r.l. proprietaria della "RSA Valle dei Casali" a Roma, opera in campo sanitario sin dal lontano 1952.
Dal 17 gennaio 1978 è convenzionata con la Regione Lazio come centro di assistenza cure e riabilitazione dei pazienti nel campo della senescenza, anche non autosufficienti che necessitano di lungodegente post – acuzie, con 75 posti letto. Nel gennaio 2000 viene riconvertita in Residenza Sanitaria Assistenziale e dal 19/04/2001 avviene la riconversione totale in R.S.A con 60 posti letto Delibera n° 2499/97 preso d'atto verbale intesa sottoscritto dalla Casa di Cura.
Il 24 luglio 2014 "RSA Valle dei Casali" ottiene con DCA n° U00203 del 16.06.2014 il provvedimento di conferma dell'autorizzazione all'esercizio e di accreditamento istituzionale definitivo per 60 posti letto di cui 40 posti di livello mantenimento A e 20 posti di livello mantenimento B.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali (24 ore su 24) e riabilitative per il recupero e il mantenimento funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio ma che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere (anziani, persone con dipendenze patologiche, disabili).
La RSA è collegata con i Servizi Territoriali III distretto (CAD) facente capo alle attività socio sanitarie del distretto e al centro di assistenza domiciliare.

in campo sanitario dal
1952

1.3. Principi Fondamentali e i nostri Valori

La struttura opera per garantire agli utenti, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza nelle attività terapeutiche della riabilitazione e si ispira ai seguenti principi fondamentali (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994):

Imparzialità. I comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. La struttura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta. Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione. La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. Con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia. Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Formazione continua. La struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

Eguaglianza. Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio economiche.

I valori che ispirano l'attività degli operatori della "RSA Valle dei Casali", in linea con le vigenti disposizioni normative nazionali e locali, sono:

- Assistenza qualificata;
- Professionalità degli operatori;
- Coinvolgimento diffuso degli operatori;
- Comunicazione corretta e puntuale;
- Efficienza e razionalità nell'impiego delle risorse;
- L'importanza del rapporto umano tra il personale della Struttura e gli Ospiti finalizzato a garantire un ambiente familiare e ospitale.

1.4. Dove potete trovarci

L'indirizzo della Struttura è il seguente:
Via dei Candiano, 70 – 00148 Roma
Municipio XI – Asl RM 3

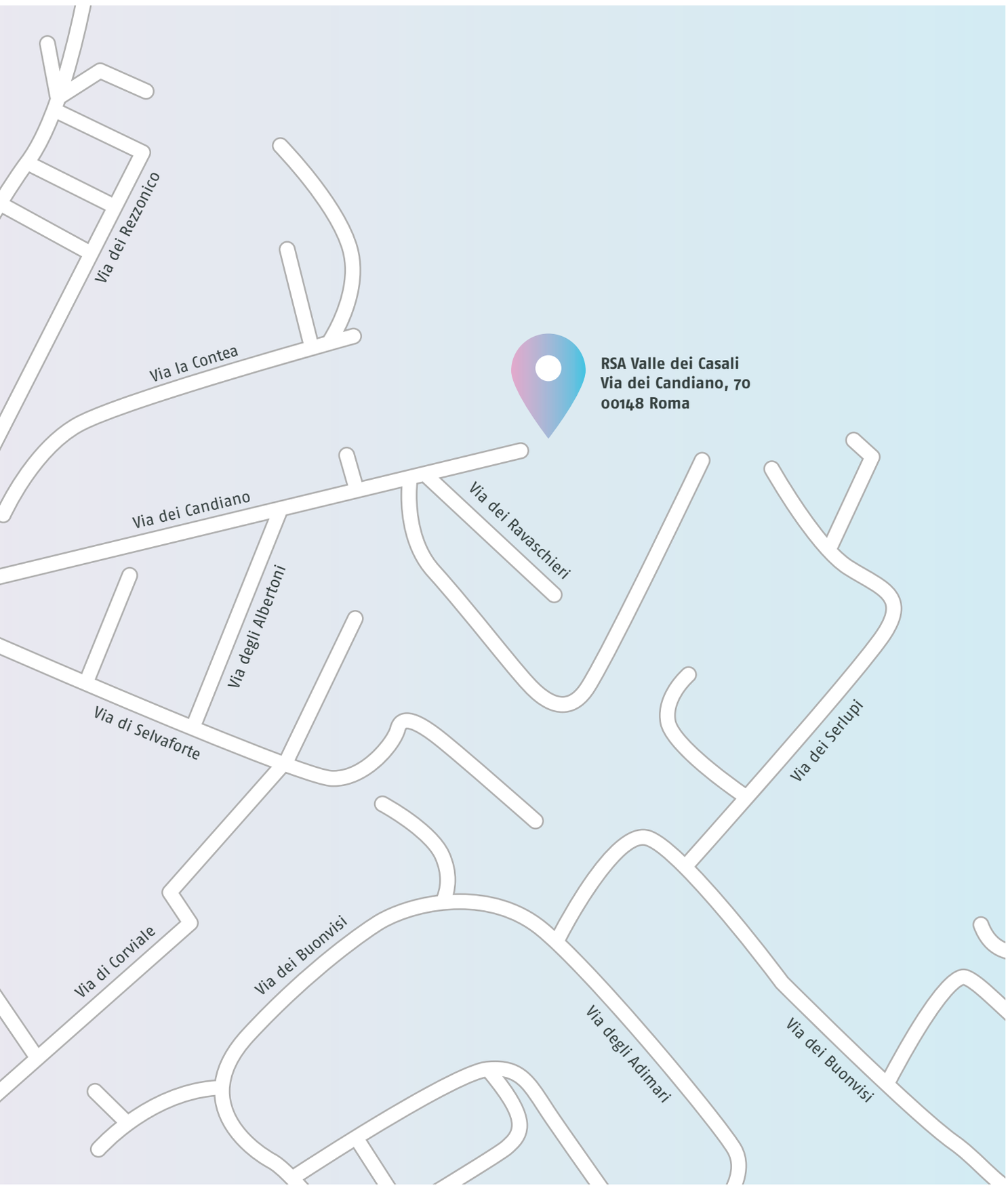
La Struttura sorge in un terreno pianeggiante lontano da arterie a scorrimento veloce, da corrente di traffico ad elevata densità.

Composta da un edificio principale adibito alla cura dei pazienti e due edifici accessori adibiti ai vari servizi.
Dispone di due ingressi diretti in Via dei Candiano n° 70.

La struttura è collegata agevolmente con tutto il resto della città dai servizi pubblici dell'A.T.A.C., al G.R.A. ed è raggiungibile facilmente anche in auto.

Mezzi pubblici: Dalla stazione di Trastevere prendere la linea 786 fino alla fermata Casetta Mattei (Selvaforte);
Dalla stazione Metro A Cornelia prendere la linea 889 fino alla fermata Poggio Verde/Casetta Mattei.

In auto: prendere il GRA Uscita 32 direzione via della Pisana (verso il centro).


Via dei Rezzonico
Via la Contea
RSA Valle dei Casali
Via dei Candiano, 70
00148 Roma
Via dei Candiano
Via dei Ravaschieri
Via degli Albertoni
Via di Selvaforte
Via dei Serlupi
Via di Corviale
Via dei Buonvisi
Via degli Adimari
Via dei Buonvisi

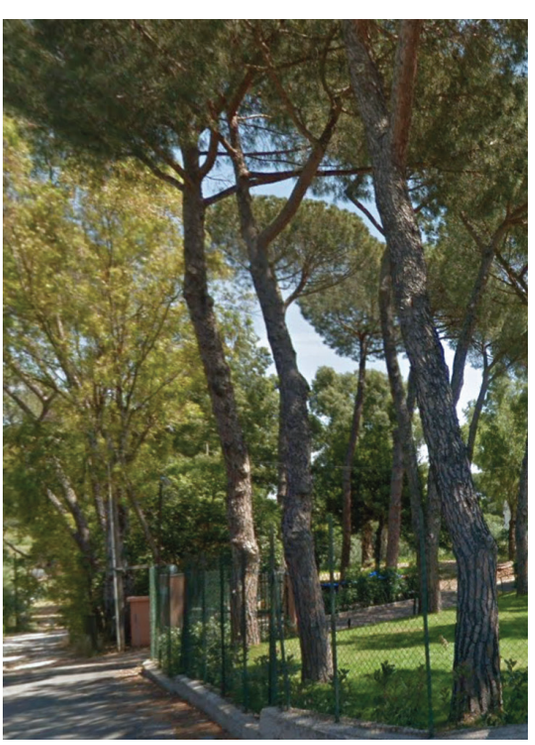
2. La nostra struttura organizzativa

2.1. Presentazione

"RSA Valle dei Casali" opera nell'assistenza sanitaria adottando tecniche e soluzioni all'avanguardia e fornisce servizi mirati al recupero e al mantenimento del benessere psico-fisico dell'Ospite, stimolandone il massimo grado di autonomia possibile secondo le capacità, integrando riabilitazione ed assistenza personalizzata.

La Struttura favorisce i rapporti tra gli ospiti, i parenti, gli amici ed il mondo esterno, organizzando momenti d'incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

Ciò che la distingue dalle altre strutture è la sua particolare organizzazione che consente di adattare ogni servizio alle singole esigenze dell'Ospite che diventa il punto di riferimento verso cui convergono tutte le prestazioni.



2.2.Struttura

"RSA Valle dei Casali" si trova all'interno di un grande e curato parco a disposizione dei propri Ospiti e dei loro familiari, con gazebi e aree di relax attrezzate ed al centro di un innovativo progetto in corso d'opera per lo sviluppo di percorsi sensoriali.

A servizio degli Ospiti e dei loro familiari è a disposizione un ampio parcheggio interno.

È composta da un edificio principale adibito alla cura dei pazienti e due edifici accessori (un seminterrato e una dependance), con due accessi su via dei Candiano n°70.

Il fabbricato principale è distribuito su quattro piani di cui uno seminterrato, ogni piano, dal 1° al 3° è adibito ad un nucleo di pazienti (20 persone) afferenti nella medesima area di patologia e articolato in base all'assistenza da erogare.

Il piano seminterrato, aperto sul giardino, è dedicato ai servizi riabilitativi, con palestra e stanze per terapie personalizzate, sala fisioterapia, sala per la Terapia Occupazionale.

Sono presenti, inoltre, a disposizione degli Ospiti, un'area ristoro attrezzata, la cappella, le sale relax, sale Tv, servizi igienici.

„RSA Valle dei Casali" si trova all'interno di un grande e curato parco a disposizione dei propri Ospiti e dei loro familiari.

I tre piani sono composti da:

- Camere di degenza per 20 posti letto da 1-2-3-4 letti bene areate, soleggiate, in cui viene garantita la privacy ed il movimento delle carrozzine;
- Servizi igienici, idonei ed accessibili a tutti gli Ospiti, costituiti da: lavabi, wc, docce, bidet. In ogni nucleo è, inoltre, presente una poltrona-sollevatore per docce assistite per i pazienti totalmente non autosufficienti;
- Un locale per il deposito della biancheria sporca;
- Un locale per la biancheria pulita:
- Un locale a disposizione del personale di assistenza, con annessi servizi igienici;
- Un locale per il deposito delle attrezzature (carrozzine, deambulatori, spallette di protezione per i letti);
- Un soggiorno dotato di Tv per il pranzo e le attività ludiche;
- Un office per l'impiattamento del vitto e la distribuzione (servizio catering appaltato all'esterno);
- Stanza attrezzata per podologo e per parrucchiere;
- Un locale adibito alle prestazioni ambulatoriali a disposizione dei medici di base per effettuare il consulto con i medici specialisti e delle caposala;
- I corridoi, i locali di passaggio e le scale, sono dotati di corrimano;
- I piani sono collegati attraverso elevatori monta lettighe, sollevatori, porta vivande e ascensori per gli ospiti;
- La struttura è dotata di un impianto centralizzato di riscaldamento, di acqua calda, climatizzatori e deumidificatori nei locali di soggiorno Tv e pranzo;
- Il secondo piano è stato dotato di moderno impianto di climatizzazione centralizzato (a breve verrà implementato anche per i piani 0 e 1).

Il Piano seminterrato è costituito da:

- Sala per le terapie occupazionali;
- Palestra con attrezzature per le specifiche attività riabilitative previste;
- Cappella per le funzioni religiose;
- Spogliatoi e servizi igienici per il personale;
- Sala polivalente con distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

Dependance contenente:

- Uffici amministrativi;
- I locali separati per lo stoccaggio della biancheria pulita e della biancheria sporca;
- Il servizio di lavanderia con separazione sporco pulito;
- Locale per il deposito dei rifiuti speciali (ROT) e della biancheria sporca;
- La camera mortuaria con annessa sala dolenti e servizi igienici.

un parco di oltre

1.000 m²

a disposizione degli Ospiti

2.3. I nostri referenti

La struttura organizzativa di "RSA Valle dei Casali" è esemplificata nell'organigramma funzionale e nominativo presente in sede. Per assicurare il soddisfacimento delle esigenze materiali quotidiane degli ospiti, la Struttura utilizza personale di assistenza avente specifiche qualifiche e mansioni:

Il Settore sanitario è guidato dai Medici Responsabili, che gestiscono l'erogazione dei servizi, coadiuvato dalle Caposala, dagli infermieri, dai Terapisti della riabilitazione (Fisioterapisti e Terapisti Occupazionali), dalle psicologhe, dall'assistente sociale e dal dietista;

Il Settore amministrativo è coordinato e guidato dalla Direzione Amministrativa;

L'assistenza agli Ospiti è garantita dalla presenza degli O.S.S. e degli infermieri;

L'amministrazione risponde alle richieste di informazioni e raccoglie i suggerimenti, le aspettative e i reclami dell'utente.

Psicologhe, Assistente Sociale, Corpo Infermieristico e amministrativo:

Psicologhe
Assistente Sociale
Dietista
Infermiera professionale – Caposala
Infermiera professionale – Coordinatore di servizi
Infermieri professionali
Fisioterapisti
Terapisti occupazionali
Educatrice
Ausiliari
O.S.S.
O.T.A.
Manutentori
Impiegati amministrativi

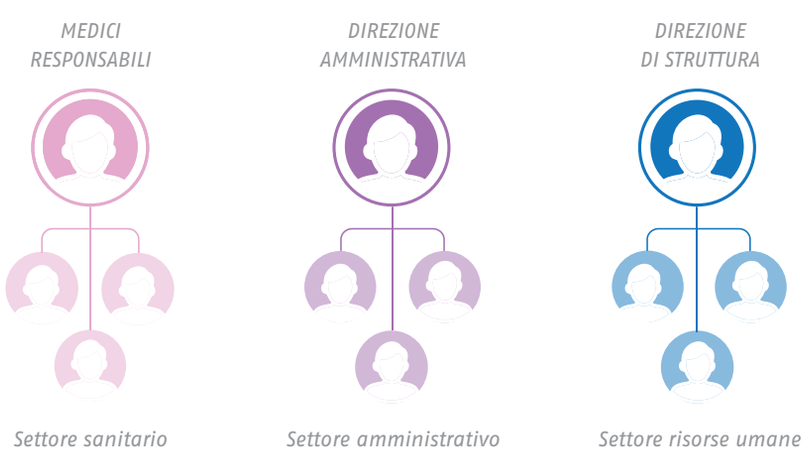
I compiti e le responsabilità di ciascuna categoria, gli orari di lavoro ed i turni di attività sono conformi a quanto previsto nei contratti e negli accordi collettivi di lavoro.

Responsabili:

Dott.ssa Elisabetta Cerra
Dott.ssa Fabiola Colella
Medici Responsabili

Dott. Paolo Mundula
Amministratore Delegato
Direttore Amministrativo

Avv. Giacomo di Gaeta
Direttore di Struttura
Responsabile S.I.
Responsabile Personale



2.4. Orari di ingresso e ricevimento

Familiari:
- Tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:00 (orario invernale)
- Tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 19:00 (orario estivo)

Amministrazione:
- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 14:30 alle 17:00
- Martedì e Giovedì 9:00 –13:30.
- Primo sabato del mese dalle 9:30 alle 12:00

Medico responsabile:
(previo appuntamento)
- Dal Lunedì al Sabato dalle ore 12:00 alle ore 13:30

Terapisti riabilitativi:
(previo appuntamento)
- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 11:30

Psicologhe, assistente sociale, educatrice:
(previo appuntamento)
- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 11:30

Capo sala:
(previo appuntamento)
- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 11:30

2.5. Servizio informazioni

Il servizio informazioni è svolto:
Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle 9:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 18:00
Giovedì e Venerdì dalle 9:30 alle 13:00
Secondo sabato del mese dalle 9:30 alle 12:00.

Il personale amministrativo è comunque presente dal Lunedì al Venerdì sia la mattina che il pomeriggio per fornire tutte le informazioni necessarie alla procedura d'accettazione e per le eventuali necessità degli Ospiti.

Può essere contattato utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

T +39 06 655 03 86
F +39 06 69 36 78 67
info@rsavalledeicasali.it

Il personale amministrativo è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie alla procedura d'accettazione.

3. Prestazioni

3.1. Il Piano Assistenziale Individuale

Il P.A.I., o piano assistenziale individuale, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto individuale di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'Ospite accolto nella struttura;

La programmazione del PAI inizia con l'ingresso dell'ospite; viene compilato dall'equipe di lavoro subito dopo l'ingresso in struttura e viene trimestralmente aggiornato (può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute dell'ospite) seguendo la storia vissuta dell'Ospite e la sua evoluzione in un lavoro svolto in equipe dal personale preposto. In esso vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.

Viene definito d'intesa dall'unità valutativa del CAD che ha effettuato la valutazione dell'ospite ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, dal medico di medicina generale e dal medico responsabile della struttura.

Il P.A.I. comprende:

- La valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dai Medici di Medicina Generale (MMG);
- La valutazione dell'assistenza effettuata dagli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) e degli Operatori OTA che quotidianamente si prendono cura dell'Ospite;
- La valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal Fisioterapista (FKT);
- La valutazione delle esigenze di riabilitazione motoria e cognitiva per il massimo raggiungimento dell'autonomia possibile messa a punto dai Terapisti Occupazionali;
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS), Educatore (EDU) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia;

In questa Struttura poniamo particolare attenzione a ridurre, il più possibile, tutti quei fattori di rischio che, in quei pazienti con comorbidità, portano all'insorgenza di ulteriori complicanze quali lesioni da decubito, sindrome da immobilizzazione, rischio cadute etc...

Si opera la massima prevenzione mediante:

1. Massima riduzione del tempo trascorso al letto;
2. Valutazione tramite apposite scale, validate, delle probabilità e del dolore;
3. Mobilizzazione del paziente con protocolli osservati da infermieri e fisioterapisti e controllo nella regolare esecuzione;
4. Monitoraggio settimanale con moduli inviati al Medico Responsabile.

Principali appuntamenti della giornata:

6:30 – 8:30
Progressiva sveglia, temporalmente eseguita sulle esigenze e gradimento degli ospiti, seguita dalle cure igieniche personali

8:30 – 9:00
Colazione

9:00 – 12:00
Attività sanitarie e riabilitative
(merenda alle ore 10:00)

12:00 – 13.00
Pranzo

13:00 – 15:00
Riposo pomeridiano, seguito dalle cure igieniche personali

15:00 – 18:00
Attività sanitarie e riabilitative
(merenda alle ore 16:00)

18:00 – 19:00
Cena

19:00 – 21:30
Preparazione per il riposo notturno, temporalmente eseguito sulle esigenze e gradimento degli ospiti

Poniamo particolare attenzione l'espletamento della normale routine quotidiana della persona, promuovendone il mantenimento dell'autonomia personale.

Il Servizio Infermieristico presta assistenza 24 ore su 24, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche necessarie.

3.2. Prestazioni sanitarie

Il Servizio Infermieristico

Il Servizio Infermieristico, guidato da una Coordinatrice, partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività.

Presta assistenza 24 ore su 24, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche necessarie, esegue un'osservazione costante dello stato di salute dell'Ospite ed un continuo aggiornamento dei medici di base e dei Medici Responsabili. Agisce sia individualmente che in collaborazione con gli altri operatori per l'espletamento della normale routine quotidiana della persona, promuovendone il mantenimento dell'autonomia personale.

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e gli O.T.A.

L'operatore tecnico addetto all'assistenza svolge la propria attività nei seguenti campi ed opera sotto la diretta responsabilità dell'operatore professionale di categoria coordinatore (Caposala) o, in assenza di quest'ultimo, dell'infermiere professionale responsabile del turno di lavoro:

- attività alberghiere;
- pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dal paziente e dal personale medico ed infermieristico per l'assistenza al malato;
- in collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato.

Nell'ambito di competenza oltre a svolgere i compiti dell'ausiliario addetto ai servizi socio sanitari, esegue le seguenti ulteriori funzioni:

- lavaggio, asciugatura e preparazione del materiale da inviare alla sterilizzazione e relativa conservazione;
- provvede al trasporto degli infermi in barella ed in carrozzella ed al loro accompagnamento se deambulanti con difficoltà;
- trasporto del materiale biologico, sanitario ed economale secondo protocolli stabiliti;
- rifacimento del letto non occupato e l'igiene dell'unità di vita del paziente (comodino, letto, apparecchiature);
- preparazione dell'ambiente e dell'utente per il pasto e aiuto nella distribuzione e nell'assunzione;
- riordino del materiale e pulizia del malato dopo il pasto;
- aiuta il paziente nel cambio della biancheria e nelle operazioni fisiologiche;
- comunica all'infermiere professionale di quanto sopravviene durante il suo lavoro in quanto ritenuto incidente sull'assistito e sull'ambiente;
- partecipa con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;
- esegue dei compiti affidati dal Capo sala.

In collaborazione o su indicazione dell'infermiere professionale provvede:

- all'igiene personale del paziente;
- al posizionamento ed al mantenimento delle posizioni terapeutiche.

assistenza
24 ore su 24

osservazione costante
dello stato di salute

3.3. Prestazioni riabilitative

La "Riabilitazione" è intesa come quella branca della medicina che comprende tutte le manovre terapeutiche che mirano alla prevenzione ed alla riduzione degli esiti invalidanti, con il fine di migliorare la qualità della vita della persona in relazione al suo ambiente. Viene svolta dai Fisioterapisti, dai Terapisti Occupazionali e dall'Educatore, personale idoneo e qualificato.

Fisioterapia
Dal Lunedì al sabato 8:00-13:00 e 14:30-17:00

Il Fisioterapista effettua interventi volti al recupero/mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite, previa prescrizione medica.

Pone, inoltre, particolare attenzione nel prevenire l'insorgenza di complicanze, soprattutto per quegli Ospiti in condizioni di maggiore fragilità, attraverso un monitoraggio costante, avvalendosi della somministrazione di scale di valutazione riconosciute (Barthel Index; Tinetti; NPRS; PAINAD).

L'intervento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche, è svolto individualmente o in gruppo secondo le necessità/capacità dell'Ospite.
Il locale palestra è dotato delle attrezzature necessarie per lo svolgimento delle specifiche attività riabilitative effettuate presso la struttura:

- Letto per fisioterapia;
- Cuscini in gomma piuma;
- Parallele e scala;
- Quadro svedese;
- Cyclette;
- Pedaliera;
- Apparecchio per magnetoterapia;
- Ionoforesi;
- Elettrostimolazione;
- Materiale per la stimolazione stereognostica;

Terapia Occupazionale
Dal lunedì al sabato 8:00-13:00 e 15:00-18:00

Il servizio di Terapia Occupazionale è rivolto a tutti gli Ospiti della Struttura, compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi.

Obiettivo della T.O. è potenziare la capacità di azione della persona negli ambiti per lei importanti, inerenti l'autonomia e l'indipendenza, la produttività e il tempo libero. In maniera mirata ed orientata alle risorse, la T.O. fa leva su attività specifiche, adattamento all'ambiente e consulenza, consentendo ai fruitori di migliorare la propria capacità di azione nella quotidianità, la partecipazione sociale, la qualità e la soddisfazione di vita individuali.

Il Terapista sfrutta le attività quotidiane come strumento diagnostico e di intervento, proponendo strategie alternative, ausili, o modificando l'ambiente circostante per il recupero ed il mantenimento delle autonomie dell'Ospite nelle attività di vita quotidiana; favorisce la socializzazione tra gli Ospiti, curandone l'inserimento ed il coinvolgimento in laboratori svolti in gruppi eterogenei, adattando le attività alle capacità personali di ognuno:

- Cineforum;
- Teatro;
- Attività manuali;
- Gruppi espressivi;
- Cucina;
- Giornalino;
- Ortoterapia;
- Laboratori di stimolazione cognitiva mediante l'uso di differenti strumenti/materiali.

Nell'ottica di rendere l'RSA un "Sistema Aperto", che non limiti la partecipazione e la socializzazione dei suoi Ospiti solo ed esclusivamente all'interno della Struttura, "RSA Valle dei Casali" promuove l'attivazione, da parte dei Terapisti Occupazionali, di un progetto "Uscite protette", in cui sono pianificate uscite per gli Ospiti, di diverso grado di autonomia, che accompagnati da personale specializzato nella gestione di eventuali problematiche, dovute alle limitate capacità motorie o cognitive o all'incontro di barriere architettoniche, assicurano l'accessibilità e la fruibilità dei siti scelti, facilitano la partecipazione ed una piena integrazione della persona, garantendo un continuum sociale.

Educatore
Dal lunedì al sabato 9:00-13:00

L'Educatore programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità relazionali degli Ospiti in difficoltà.

Contribuisce a promuovere ed organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie al fine di realizzare un progetto educativo integrato con il coinvolgimento diretto degli Ospiti, le loro famiglie, dei gruppi e della collettività.

Il Fisioterapista effettua interventi volti al recupero/mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite, previa prescrizione medica.

3.4. Prestazioni psico-sociali

Psicologo

Lo psicologo si occupa della valutazione multidimensionale dell'ospite al suo ingresso e nelle periodiche rivalutazioni durante la sua permanenza. Nella fase immediatamente successiva all'ingresso nella RSA, approfondisce la conoscenza dell'ospite e dei suoi familiari, definendo un quadro dello stato affettivo, cognitivo e relazionale.

Partecipa alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e alla predisposizione del progetto riabilitativo dell'Ospite, tenendo conto anche delle informazioni provenienti dall'Equipe e dagli stessi familiari. Garantisce interventi di supporto psicologico soprattutto nelle fasi critiche di accoglienza e di dimissioni, sia all'ospite sia ai suoi familiari, osservazioni sul comportamento, test di valutazione neuro-psicologici e attività in piccolo gruppo.

Fornisce supporto psicologico ed effettua interventi di supervisione al personale interno.

Lo psicologo approfondisce la conoscenza dell'ospite e dei suoi familiari, definendo un quadro dello stato affettivo, cognitivo e relazionale.

Assistente Sociale

L'Assistente Sociale, è una figura professionale che opera con autonomia tecnico-professionale per prevenire e ridurre situazioni di disagio ed esclusione sociale. All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale persegue l'obiettivo generale di favorire la qualità di vita degli ospiti residenti e promuove l'integrazione socio-sanitaria attraverso l'attivazione della rete di servizi territoriali.

Nello specifico, all'interno della RSA, l'assistente sociale attiva interventi di:

- Consulenza e orientamento a favore degli ospiti e delle loro famiglie per il disbrigo di pratiche burocratiche, pensionistiche e per l'accesso ai servizi territoriali;
- Attivazione della procedura per la richiesta di Amministratore di Sostegno (legge n. 6 del 2004);
- Raccordo con tutta le figure professionali che operano nella struttura per la programmazione e l'attivazione dei Piani di Assistenza Individuali;
- Coinvolgimento ed attivazione dei servizi territoriali a carattere sociale e sanitario (ASL, Municipi; Associazioni etc.)

3.5. Servizio di Dietetica

Il dietista si interessa del servizio di ristorazione offerto in struttura, articolato nel vitto comune e nelle diete speciali, elaborate per gli ospiti con particolari necessità cliniche; effettua uno screening dello stato nutrizionale dei degenti al momento del ricovero, con visite di controllo a frequenza variabile; si dedica all'attività di informazione e di educazione alimentare degli utenti.

Il dietista monitora il rispetto delle procedure stabilite dal sistema HACCP, provvede a controllare l'ottemperanza delle norme igienico-sanitarie nel corso della ricezione dei pasti, della preparazione e distribuzione del vitto; organizza poi attività formative ed informative del personale, per un corretto funzionamento del servizio.

Il personale medico della struttura, si avvale della collaborazione con il dietista, per elaborare un piano dietetico finalizzato al miglioramento delle condizioni cliniche del paziente, senza tralasciare il piacere del mangiare.

La giornata alimentare è organizzata su cinque pasti; gli orari sono stabiliti in modo da integrare il momento del pasto con le altre attività che caratterizzano la giornata degli ospiti.

Gli alimenti sono comunque accessibili anche al di fuori dell'orario predefinito e si offre la possibilità di condurre cibo confezionato dall'esterno previa accettazione da parte del personale sanitario, dando modo di depositare prodotti personali. Per motivi di sicurezza è vietato introdurre cibi cotti o crudi dall'esterno, dolciumi, creme.

I menù presentano piatti del giorno ed alternative, per soddisfare i gusti, le abitudini e le necessità terapeutiche dei soggetti residenti; si tiene conto della territorialità e della stagionalità dei prodotti, delle festività e del credo religioso.

È disponibile un locale dedicato al consumo del pasto e distributori automatici di cibi/bevande.

I menù presentano piatti del giorno ed alternative, per soddisfare i gusti, le abitudini e le necessità terapeutiche degli Ospiti.

Giornata alimentare tipo

Colazione delle 8:30
Latte, caffè, tè, yogurt con fette biscottate o biscotti

Merenda delle 10:00 e delle 16:00
Frutta fresca, cotta o in succo, yogurt, dolci freschi o confezionati

Pranzo delle 12:00 e cena delle 18:00
Primo piatto: Primo del giorno
Alternative: riso o pasta in bianco, pastina in brodo, semolino

Secondo piatto: Secondo del giorno
Alternative: affettato misto, formaggio

Contorni: Contorno del giorno
Alternative: purè di patate, purea di verdure

Frutta: di stagione o cotta

3. Prestazioni

I farmaci relativi alle terapie degli ospiti vengono prescritti dal medico curante, che è di libera scelta dell'assistito.

3.6. Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

Resta inteso che, al fine di garantire il miglior supporto all'Ospite, qualora il medico di medicina generale non potesse garantire la tempestività del proprio intervento, la Struttura segnalerà ai familiari tale situazione, invitandoli a nominarne uno differente.

L'assistenza specialistica è costituita dalla consulenza delle varie branche specialistiche: Geriatra, Cardiologo, Neurologo, Chirurgo, Fisiatra, Ortopedico, Urologo e Ginecologo.

L'eventuale trasporto per esami diagnostici all'esterno della struttura viene svolto con ambulanze o con servizi idonei (amica Claudia – Croce Bianca).

L'emergenza sanitaria è svolta dal medico di base e dalla guardia medica o contattando il 118.

Nella struttura sono disponibili tutti i farmaci necessari per il trattamento delle urgenze contenuti in un carrello di emergenza attrezzato per la gestione del pronto intervento e dotato di defibrillatore ed elettrocardiografo.

assistenza specialistica

controllo e registrazione dei medicinali prescritti

I farmaci relativi alle terapie degli ospiti vengono prescritti dal medico curante degli stessi, i farmaci vengono poi portati presso la struttura dai familiari/accompagnatori dell'ospite che li consegnano agli addetti all'accettazione o alla Direzione, i quali, dopo aver verificato la presenza della prescrizione del medico, le scadenze e lo stato dei medicinali, avranno cura di registrarli.

L'approvvigionamento è a carico dei familiari/ accompagnatori. (Su richiesta, la Struttura offre un servizio di consegna a domicilio dei farmaci). Tutti i medicinali sono localizzati e identificati, presso armadi dedicati nelle medicherie di ogni piano. Gli ausili (carrozzine, pannoloni, materassi anti decubito, cateteri) sono assicurati con le modalità e le norme previste dal Servizio Sanitario Regionale.

Le indisposizioni di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura, in caso di malattie acute o contagiose, oppure ove si rendessero necessarie terapie specialistiche ed indagini diagnostiche, l'ospite su richiesta del medico curante dovrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla struttura.

Sarà cura del medico di medicina generale (MMG) riportare nella cartella personale eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

In caso di rifiuto da parte dei familiari/ accompagnatori di procedere al ricovero sarà richiesta dalla Direzione una dichiarazione di assunzione di responsabilità.

4. Servizi erogati

4.1. Servizi compresi

"RSA Valle dei Casali" fornisce a tutti gli ospiti i seguenti servizi:

- Assistenza infermieristico-sanitaria diurna e notturna;
- Alloggio in camere arredate;
- Illuminazione privata e comune;
- Riscaldamento (nel periodo invernale);
- Condizionamento (nel periodo estivo);
- Riordino e pulizia quotidiana di tutte le camere e delle parti comuni;
- Colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena;
- Servizio di lavaggio e stiratura della biancheria da letto, da toeletta (Giornalmente viene cambiata la biancheria da bagno e ogni due giorni quella da letto, se necessario il cambio avviene all'occorrenza);
- Soggiorni e sale da pranzo dotate di Televisione e giochi;
- Telefono cordless, presente ad ogni piano, ad uso gratuito, per gli ospiti, su tutto il territorio nazionale;
- Attività ricreativo-culturali;
- Prestazioni per la cura della persona, a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;
- Assistenza religiosa e spirituale a seconda della confessione degli ospiti;
- Prestazioni di aiuto personale e assistenza tutelare;
- Prestazioni protesiche, odontoiatriche, podologiche, alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini;
- Consulenza sulla scelta degli ausili più idonei;
- Consulenza e controllo dietologico;
- Consulenza Assistente Sociale;
- Attività ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine;
- Socializzazione all'interno della Struttura anche con l'apporto del volontariato e di organismi esterni;
- Servizio di supporto psicologico;
- Trattamenti riabilitativi (Fisioterapia e Terapia occupazionale);
- Intervento globale ed interdisciplinare attuato da operatori qualificati;
- Partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di intervento ovvero delle persone che al di fuori dei rapporti di parentela intrattengono con l'ospite relazioni di carattere affettivo;

4.2. Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è assicurata da un sacerdote della parrocchia, che ogni domenica alle 10:00 celebra la Santa messa, e passa per i reparti anche per quegli Ospiti che non possono recarsi alla messa.

All'interno della Struttura è disponibile uno spazio riservato esclusivamente a luogo di culto, aperto a chiunque ne abbia necessità. Ogni mercoledì viene recitato il Rosario con delle volontarie.

È possibile ricevere assistenza spirituale per i ricoveri di ogni fede.

4.3. Volontari

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per la Struttura, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità. Sono, inoltre, garanzia di trasparenza. Sono presenti in gruppi organizzati.

Le singole associazioni dopo aver fatto richiesta scritta all'Amministratore, tramite lettera di presentazione o altra forma, dopo la valutazione del caso vengono invitate a partecipare alle varie attività della struttura.

4.4. Servizi Extra

Sono inoltre da considerarsi extra rispetto alla retta di tutti gli ospiti:

- Medicinali, presidi sanitari, ecc., non coperti da assistenza sanitaria pubblica;
- Lavanderia per il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti;
- Televisione personale in camera di degenza;
- Servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo, prenotabili presso la reception;
- Protesi e presidi sanitari non mutuabili;
- Visite mediche e specialistiche non convenzionate.

Creiamo un rapporto di dialogo e collaborazione con l'Ospite, con l'intento di migliorare il servizio offerto, non solo più efficiente, ma soprattutto più capace di rispondere alle diverse esigenze.

5. Diritti e doveri dell'Ospite e dei familiari

5.1. Diritti

"RSA Valle dei Casali" aderisce ai principi enunciati nella "Carta dei Diritti del Malato".

L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche e religiose;

Il personale della Struttura è al servizio degli Ospiti;

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate;

Gli Ospiti devono poter ottenere informazioni chiare sulle prestazioni erogate dalla Struttura, sulla qualità tecnico-scientifica delle attività sanitarie, sulla diagnosi, terapia e prognosi della patologia da cui è affetta *(Consenso informato)*;

5.2. Doveri

Gli Ospiti devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;

Sono invitati a non dare ordini al personale ed a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste;

Sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi messi a loro disposizione;

Gli Ospiti devono rivolgersi alla Direzione per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio.

Sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri Ospiti una gradevole presenza;

Gli Ospiti sono vivamente pregati di non richiedere al personale prestazioni non rientranti nei compiti di loro competenza e di non corrispondere mance o altri compensi per i servizi prestati.

Agli Ospiti ed ai familiari ed visitatori è fatto divieto di:

- Fumare all'interno della Struttura;
- Lavare indumenti nel bagno dei reparti;
- Stendere capi di biancheria alla finestra;
- Tenere in camera cibi scaduti, deteriorati;
- Gettare acqua, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti;
- Recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- Sconsigliato lasciare incustoditi oggetti personali e di valore, per i quali l'amministrazione non è responsabile;
- Ai visitatori, sostare nelle camere di degenza e nei reparti durante la distribuzione e la consumazione dei pasti (casi specifici saranno autorizzati dal medico responsabile);
- Ai visitatori, fermarsi nei reparti o nelle camere di degenza al di fuori degli orari di visita.

Un Comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli ospiti, delle loro famiglie e delle associazioni di volontariato, avrà il compito di raccogliere e valutare le istanze degli ospiti relative ad iniziative intese a promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno della struttura ed all'esterno con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione della "RSA Valle dei Casali".

"RSA Valle dei Casali" aderisce ai principi enunciati nella "Carta dei Diritti del Malato".

6. Modalità di accesso dell'utente

6.1. Accesso

L'accesso alla "RSA Valle dei Casali" avviene esclusivamente inoltrando domanda di ricovero all'Unità di Valutazione del Distretto ASL o ai Servizi Sociali del Municipio di residenza.

- In caso di provenienza da Ospedale, Casa di Riposo, Casa di Cura è regolato dalle Unità Valutative Multidisciplinari dei CAD (Centri assistenza domiciliare) distrettuali.

- In caso di provenienza dal proprio domicilio, invece, il Medico di famiglia deve redigere la richiesta sul modulo unico di attivazione del CAD.

Il Ricovero è effettuato su chiamata del CAD territoriale di riferimento:
DISTRETTO SANITARIO – XI MUNICIPIO
Via Giovanni Volpato 18, 00146 Roma
T +39 06 564 852 45 / T +39 06 564 852 42
ad.d11@aslroma3.it

L'istruttoria prima del rilascio del parere al ricovero deve prevedere l'acquisizione della seguente documentazione:

- dichiarazione sostitutiva unica DSU
- OBIS-M
- ISEE SOCIO SANITARIO

6.2. Compartecipazione

Compartecipazione alla quota sociale alberghiera in RSA per l'anno 2018

La materia è di carattere sanitario, pertanto la domanda di inserimento in RSA va presentata esclusivamente presso la Azienda Sanitaria Locale di riferimento territoriale del cittadino interessato; la stessa ASL, tramite apposita Commissione, provvederà alla necessaria valutazione di carattere sanitario.

La richiesta di valutazione sanitaria alla ASL ha precedenza sull'eventuale ulteriore iter amministrativo; pertanto è inutile rivolgere richieste all'Ufficio RSA di Roma Capitale se non sarà giunta a termine la procedura sanitaria con l'eventuale indicazione di ingresso in RSA da parte della ASL competente territorialmente.

Fermo restando che la diaria giornaliera di carattere sociale alberghiero in RSA è a carico dell'utente, è possibile presentare domanda di prestazione integrativa, in prossimità dell'ingresso nella RSA, al Municipio territorialmente competente.

A partire dal 12 aprile 2017 è stato riattivato presso tutti i Municipi l'applicativo GAPS al fine della elaborazione della compartecipazione alla spesa sociale in RSA e per l'eventuale ripartizione della quota tra utente e Comune di residenza a valere per l'anno 2017.

Attenzione: ai fini del calcolo della compartecipazione alla spesa sociale in RSA è necessario presentare l'ISEE di prestazione "Socio sanitario Residenze" di cui al DPCM 159/2013. Qualsiasi altro ISEE di prestazione non consente l'eventuale contribuzione integrativa a favore dell'utente.

Comunque, se al termine della procedura di valutazione reddituale prodotta dal Municipio, risulterà un indicatore ISEE RSA finale maggiore di Euro 20.000,00 (Ventimila/00) la diaria giornaliera di carattere sociale alberghiero sarà posta a totale carico dell'utente.

Le recenti disposizioni valide per la Regione Lazio prevedono le seguenti tariffe:
RSA Mantenimento A: Euro 59,20/die (quarantanove/20)
RSA Mantenimento B: Euro 49,20/die (cinquantanove/20)

6.3. Ingresso presso la struttura

Al momento dell'ingresso presso la struttura il personale prende visione di tutta la documentazione clinica dell'ospite e recepisce tutte le informazioni utili ad un sereno soggiorno. Le modalità di indagine sono:

- per via documentale tramite certificati, documenti clinici, esami di laboratorio od altro che l'ospite ha cura di consegnare al Centro;
- questionari e test somministrati in varie fasi all'anziano;
- visite mediche cui è sottoposto l'anziano.

All'ingresso in struttura vengono sottoposti contestualmente il Contratto d'ingresso, il Regolamento interno e l'informativa ed il consenso al trattamento dei propri dati ai sensi del DLgs 196/03.

La firma del contratto da parte dell'ospite è accompagnata dall'impegno con sottoscrizione da parte di accompagnatore coobbligato e/o, in caso di ospite incapace di intendere e volere, dal tutore o Curatore o Amministratore di Sostegno dell'Ospite.

6.4. Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero l'utente dovrà portare:

- Autorizzazione del CAD;
- Tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- Documento d'identità;
- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere;
- Indicazioni della scelta del medico di base della ASL territoriale;
- Eventuale esenzione ticket;
- Eventuale verbale di invalidità:
- Piano Terapeutico (quando previsto);
- Eventuale nomina dell'Amministratore di Sostegno.

6.5. La dimissione

Al momento della dimissione dalla struttura, da comunicarsi con congruo anticipo di almeno 7 giorni, viene rilasciata una lettera di dimissione contenente la diagnosi, gli esami eseguiti, le cure effettuate e quelle consigliate. Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

Gli ospiti della struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia o per altri motivi (in questi ultimi due casi, non oltre i dieci giorni/anno) con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione.

6.5. Permessi di uscita

I permessi superiori a 2 giorni o pernottamenti fuori dalla struttura, previa richiesta scritta, devono essere autorizzati dall'unità valutativa territoriale CAD almeno una settimana prima del godimento di detti permessi.

Per il permesso di uscita giornalieri o di poche ore, avvisare il personale: capo sala o il personale dell'amministrazione e firmare l'apposito registro in dotazione al piano di degenza.

Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere la casa di cura RSA è tenuta alla conservazione del posto per un massimo di 10 giorni previa richiesta scritta dell'ospite o di un suo familiare da compilare presso l'amministrazione, alla scadenza dei 10 gg l'ospite perde il posto presso la struttura, come previsto dalla normativa vigente.

7. Qualità

"RSA Valle dei Casali" ritiene che faccia parte dell'essenza stessa dell'ospitalità privata il mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dell'ospite. In quest'ottica la struttura, analizzando l'esperienza dell'ospite in tutti i momenti del suo percorso nella struttura o del suo contatto con gli operatori del servizio offerto, ha individuato alcuni indicatori della qualità del servizio offerto nell'ottica di offrire un servizio non soltanto di elevata qualità ma anche verificabile.

7.1. Definizione degli Standard di Qualità

Costituiscono standard di qualità del servizio reso da "RSA Valle dei Casali" all'utente, i valori attesi dagli indicatori qualitativi e quantitativi relativi a ciascuno dei fattori di qualità. Tutti gli indicatori di qualità sono sottoposti a periodiche verifiche da parte della Direzione della struttura (responsabile del sistema qualità). Sulla base di tali verifiche nonché dall'analisi dei questionari compilati dagli ospiti, dei loro rilievi e delle loro osservazioni, la struttura si impegna a mantenere e migliorare i propri standard di qualità.

7.2. Obiettivi di miglioramento

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla Struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e per apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti. Il miglioramento nasce dall'attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformità) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della Struttura. Essa deve comunque fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio prima che il cliente ne sia interessato. A fronte della rilevazione di un problema relativo alla qualità, la Struttura ha definito e mantiene attive procedure per attuare azioni correttive che comportano la messa in atto di misure per eliminare o minimizzare la ricorrenza del problema.

7.3. Osservazioni, suggerimenti e gestione reclami

I rapporti tra i parenti/conviventi/ persone che intrattengono relazioni di carattere affettivo con gli ospiti, il personale ed i responsabili, devono essere fondati su stima e fiducia reciproca, oltre che sulla comprensione.

Qualora gli ospiti e/o i loro accompagnatori avessero osservazioni da fare sul comportamento del personale o eventuali reclami inerenti ai servizi devono presentarli per iscritto alla Direzione (sul Questionario soddisfazione clienti nello spazio Osservazioni e suggerimenti, in forma non anonima), che provvederà all'accertamento dei fatti e ad eventuali sanzioni e fornirà entro 15 giorni risposta scritta al reclamo.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso (Questionari soddisfazione).

Quando invece venisse a mancare il rapporto di stima e di fiducia da parte degli accompagnatori degli ospiti nei confronti dei responsabili e del personale, non per giusta causa, ma per meri motivi di incomprensione, i parenti verranno invitati a trovare altra sistemazione all'ospite, non potendo garantire la necessaria buona assistenza.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE E DISPONIBILITÀ RECEPTION	Regolarità nella accettazione	30 minuti
	Ampia possibilità di rivolgersi agli addetti accettazione	dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00 Primo sabato del mese dalle 9.30 alle 12.00
	Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previsti per la risoluzione 15 gg
	Disponibilità di numeri telefonici dedicati	Negli orari di apertura del Centro
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Pazienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Esistenza personale addetto all'accettazione	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi a tale scopo
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione paziente, prestazioni erogate dal Centro e modalità di accesso ai vari servizi	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Nel 100% dei casi è presente personale medico in grado di svolgere tali attività
SERVIZI SANITARI EROGATI	Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari	Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.
COMFORT E PULIZIA		
COMFORT DI BAGNI – CAMERE – ZONE COMUNI	Esistenza zone comuni, aree polifunzionali, bagni e camere con bagno privato	Tutte le aree della struttura sono dotate dei comfort necessari e del grado di pulizia adeguato
PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La Struttura garantisce la tutela della privacy
	Esistenza di un'area tranquilla e gradevole per l'erogazione delle prestazioni	Il 100% delle aree adibite a tali attività sono tranquille e gradevoli
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	100% della presenza delle risorse
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie

8. Tutela della privacy

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati.

Nel rispetto degli art. 13 e 14 del succitato Regolamento la Direzione di "RSA Valle dei Casali" ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016.

Il nostro obiettivo primario è quello di offrire una qualificata accoglienza contraddistinta dall'umanità e la professionalità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Struttura.

RSA Valle dei Casali
Società Immobiliare Cliniche s.r.l.
Via dei Candiano 70, 00148 Roma

T +39 06 655 03 86
F +39 06 69 36 78 67

info@rsavalledeicasali.it
www.rsavalledeicasali.it