



## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) SANTA LUCIA DEI FONTANILI

Residenza Sanitaria Assistenziale

80 posti residenziali destinati all'area della senescenza e della disabilità  
ad alto livello assistenziale

# CARTA DEI SERVIZI

Revisione	Descrizione	Elaborazione	Verifica	Approvazione
Rev.00 - 2012	Prima Emissione			
Rev.01 - 2016	Revisione Generale			
Rev.02 - 2017	Revisione Generale			
Rev.03 - 2018	Revisione Generale			
Rev.04 - 2020	Revisione Generale			
Rev.05 - 2022	Revisione Generale			

## INDICE

### PREMESSA

Nota di accoglienza

- Che cosa è la Carta dei Servizi
- La Carta dei Servizi della RSA Santa Lucia dei Fontanili
- Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale

### SEZIONE PRIMA

#### Presentazione della struttura e principi fondamentali

- 1. Presentazione della struttura e destinatari**
- 2. Presentazione del contesto territoriale**
- 3. Principi Fondamentali**
  - 3.1. Eguaglianza
  - 3.2. Imparzialità
  - 3.3. Continuità
  - 3.4. Umanità
  - 3.5. Partecipazione
  - 3.6. Efficacia ed efficienza
- 4. Rispetto della Carta dei Diritti della persona**

### SEZIONE SECONDA

#### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

- 1. Come raggiungere la struttura**
  - 1.1. Servizio di trasporto di linea
  - 1.2. Con mezzi propri
- 2. La struttura**
  - 2.1. Fotografie della struttura
- 3. Modalità organizzative**
  - 3.1. Risorse umane
- 4. Specifiche attività**
  - 4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)
  - 4.2. Attività tutelare e assistenziale
  - 4.3. Attività alberghiera
- 5. Attività ambulatoriali - medici specialisti**
- 6. Servizio di assistenza religiosa**
- 7. Parrucchiere/estetista/pedicure**
- 8. Inserimento: modalità ed informazioni generali**
- 9. Orari e modalità di accesso**
- 10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari**
- 11. Assistenza sociale**
- 12. Rette**
- 13. Informazioni**

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità
2. Impegni e programmi

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

1. Reclami
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

## ALLEGATI

**Allegato 1** Modulo Reclami

**Allegato 2** Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente

## EMERGENZA COVID-19

In riferimento e ricezione delle linee di indirizzo e delle Raccomandazioni della Regione Lazio e del Ministero della Salute riguardanti l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus (SARS-CoV-2) e la malattia correlata (COVID-19), l'RSA Santa Lucia dei Fontanili ha messo in atto protocolli, procedure e percorsi finalizzati alla limitazione della circolazione del virus e del rischio di contagio. Le suddette attività avranno un effetto, temporaneo e fino alla fine dell'emergenza COVID19, sulle modalità di erogazione delle nostre prestazioni. In sintesi, vi riportiamo una serie di modalità operative e restrizioni vigenti all'interno della struttura così come comunicate direttamente dal personale in fase di accettazione/screening telefonico sia attraverso specifici avvisi e infografiche disponibili e consultabili anche sul sito internet al seguente indirizzo [www.sataluciadeifontanili.it](http://www.sataluciadeifontanili.it)

1 All'ingresso in struttura, a tutto il personale, a tutti gli ospiti, caregivers, eventuali visitatori e fornitori verrà misurata la temperatura corporea tramite Thermoscanner:

- Nel caso di rilevamento di una temperatura corporea superiore a 37,3 C, verificata su due misurazioni, l'ingresso in struttura non sarà consentito;
- Se la temperatura corporea è > 37,5°C verrà effettuata misurazione della saturazione di ossigeno da parte del medico di guardia con successiva indicazione a valutazione medica.
- Per tutti i visitatori, compresi fornitori e familiari/caregiver, in caso di superamento del controllo della temperatura corporea, permane comunque la necessità di compilare uno specifico Questionario Anamnestico volto all'identificazione di eventuali contatti a rischio o situazioni epidemiologiche da valutare, nonché sulla presenza di eventuali segni e sintomi clinici riferibili al COVID-19.

2 Il parente/caregiver, all'ingresso in struttura dovrà effettuare l'igiene delle mani con soluzione idroalcolica (dispenser disponibili all'ingresso) ed indossare correttamente la mascherina chirurgica, che dovrà essere mantenuta per tutto il periodo di permanenza in struttura;

3 L'accesso alle aree comuni da parte dei parenti e caregivers è regolato da specifiche procedure e informative a disposizione in struttura e sul sito internet a cui si rimanda. L'accesso ai nuclei è temporaneamente sospeso ad eccezione di casi particolari per i quali Medico Responsabile provvederà a fornire specifiche indicazioni e modalità operative.

Vi preghiamo di rispettare le raccomandazioni e le indicazioni per la limitazione del contagio da Coronavirus sia all'interno della struttura che a domicilio, con particolare riferimento al distanziamento fisico e utilizzo della mascherina, la frequente igiene delle mani, la "toilette respiratoria" e il divieto di assembramento.

Siamo a disposizione per qualunque necessità di informazione ulteriore o chiarimento in riferimento ai protocolli e procedure in essere.

*Gentile Ospite,*

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

*Con questa premessa e detto impegno, abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi.*

*La Carta dei Servizi sarà per Lei un valido strumento di tutela dei diritti, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo, adottati per garantire una migliore qualità delle prestazioni.*

*La Carta dei Servizi costituisce altresì uno strumento, a Sua disposizione, per aiutarci a migliorare costantemente il nostro lavoro e ad arricchire ogni nostra esperienza.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.*

*Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per soggiornarvi al meglio e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, se preferisce in modo anonimo, il questionario di “valutazione della qualità del servizio” che Le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

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

*Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell’Ufficio relazioni con il Pubblico, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione*

*Cordialmente*

*La Direzione*

## PREMESSA

### CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?

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

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

- La presentazione della RSA Santa Lucia dei Fontanili e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- Le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della RSA;
- La presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la RSA intende raggiungere;
- Le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- Le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.
- La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, dell'esistente e della sua proiezione, cioè di ciò che la RSA è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

### LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA SANTA LUCIA DEI FONTANILI

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

La Direzione della R.S.A. Santa Lucia dei Fontanili vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri "clienti".

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della Struttura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che si vogliono raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione si impegna ad aggiornarlo con cadenza annuale.

## CHE COSA È LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R. S. A.)

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (R. S. A.)** è una struttura extraospedaliera socio-sanitaria integrata a prevalente valenza sanitaria, destinata a persone anziane non autosufficienti con limitazioni di ogni genere (fisiche, mentali e sociali), non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui ma non specifiche prestazioni ospedaliere.

Le strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale indicate dall'articolo 1, comma 1, Lettera a), della L.R. n. 41/2003, prestano servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane ed al sostegno della loro famiglia, sulla base di un piano personalizzato di intervento, come definito dall'articolo 1, comma 2, lettera c) della medesima legge.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

La RSA Santa Lucia dei Fontanili accoglie ogni ospite con gioia e disponibilità in quanto l'Organizzazione fonda la propria identità su valori ben definiti:

- **L'Innovazione** • **La Qualità** • **La Professionalità** • **La Flessibilità** • **L'Unicità**

La nostra struttura è in grado di coniugare l'efficienza di un personale medico, infermieristico e di operatori socio sanitari di alto livello con l'attenzione alla persona.

L'obiettivo del team è fare in modo che ogni ospite si senta assistito secondo le proprie esigenze e preferenze personali, in un clima ospitale e familiare e nello stesso tempo altamente professionale.

### 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DESTINATARI

La RSA Santa Lucia dei Fontanili si propone di offrire, nell'ambito del sistema residenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane autosufficienti e non e/o malati cronici e a persone disabili dalla nascita o a seguito di malattie o traumi, con grave perdita dell'autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

La RSA è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti, sia ospiti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo. Assicura l'ospitalità a coppie di coniugi anziani non autosufficienti, a persone non autosufficienti unitamente a familiari disabili (es. genitore anziano e figlio adulto).

La RSA occupa un'area di circa mq. 5.000 dei quali 2.700 circa di superficie coperta ed i restanti destinati a parco-giardino, viali interni ed area parcheggio.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo, si sviluppa su quattro piani con accesso sia al piano rialzato che al piano seminterrato (ingresso carrabile). E' dotata di 80 posti letto, è articolata in 4 nuclei, funzionali ad una migliore qualità della vita.

Le camere a 2 letti, sono tutte dotate di bagni, predisposizione TV e di sistema chiamata al personale di assistenza.

I rivestimenti e i colori sono stati scelti accuratamente in fresche e riposanti tonalità secondo i dettami attualmente consigliati dagli esperti di cromatologia medica. Ogni nucleo è contrassegnato da un colore per favorire l'orientamento degli ospiti.

Ciascuna stanza potrà essere personalizzata dall'ospite in base alle sue preferenze ed abitudini.

## 2. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

La RSA Santa Lucia dei Fontanili si trova a Roma In Via Valle dei Fontanili 211, nella zona che da Via Torvecchia porta al quartiere Torresina, a circa 5 km dall'uscita G.R.A di Via Boccea, in un'area di naturale bellezza e grande tranquillità, immersa nel verde e perfettamente equipaggiata per il comfort e la sicurezza degli ospiti.

L'edificio, circondato da un'ampia area verde, opportunamente attrezzata per attività all'aperto e di pertinenza della RSA, è localizzato in un contesto urbano edificato e centro residenziale al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari (Ospedali, istituti di ricovero, diagnosi e cura, poliambulatori e strutture per attività ricreative...) esistenti sul territorio.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla RSA Santa Lucia dei Fontanili viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

### 3.1. Eguaglianza

La RSA Santa Lucia dei Fontanili si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

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

### 3.2. Imparzialità

Tutti gli operatori del Centro sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### 3.3. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### 3.4. Umanità

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

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

### 3.5. Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

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

### 4.6. Efficacia ed efficienza

Presso la RSA Santa Lucia dei Fontanili le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**La Direzione del Centro garantisce agli utenti le seguenti funzioni:**

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

Tali funzioni sono assicurate dal Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

### **Informazione**

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile URP o suo delegato.

Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla RSA Santa Lucia dei Fontanili.

### **Accoglienza**

L'accoglienza all'interno della RSA è svolta dal personale medico ed infermieristico.

Il suddetto personale è in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e le sue necessità. È in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

### **Tutela**

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Responsabile URP che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito (ALLEGATO 1 – Scheda per segnalazioni di suggerimenti e reclami).

### **Partecipazione**

La Direzione della RSA Santa Lucia dei Fontanili intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra la RSA stessa e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- Messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- Predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- Rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- Pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

## **4. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA**

I diritti e doveri dell'ammalato, che vengono di seguito elencati, sono l'espressione dei principi tratti da norme di diritto internazionale che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2, 3, 32):

- Carta dei diritti del malato adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979;
- Carta dei 33 diritti del cittadino redatta durante la prima sessione pubblica dei diritti del malato, in Roma 29 giugno 1980;
- Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo;
- Art. 11 e 13 della Carta sociale europea 1961;
- Art. 12 della Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'OMS 1970.

Il presente regolamento è conforme allo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995.

## **I DOVERI**

1. L'ospite, quando accede in struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con tutto il personale sanitario, tecnico e con la direzione.
2. L'accesso nella R.S.A. esprime da parte dell'ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. È dovere di ogni ospite informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
7. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ospiti. È tassativamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
8. L'organizzazione e gli orari previsti, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
9. È opportuno che gli ospiti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le aree di loro interesse.
10. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del singolo ospite.

## **DIRITTI**

1. L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante il proprio soggiorno ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.
3. L'ospite ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. L'ospite ha diritto di ottenere dal Personale informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alla terapia e assistenza proposta.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'ospite ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'ospite, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. L'ospite ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

7. L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
8. L'ospite ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
9. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

**La RSA Santa Lucia dei Fontanili adotta come valore fondamentale della propria attività la Carta dei Diritti della Persona Anziana**

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energia ed esperienze del quale la società può valersi. La persona ha il diritto:

- + di sviluppare e di conservare la propria libertà ed individualità;*
- + di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;*
- + di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;*
- + di conservare la libertà di scegliere dove vivere;*
- + di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;*
- + di vivere con chi desidera;*
- + di avere una vita di relazione;*
- + di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, a propria originalità e creatività;*
- + di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;*
- + di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

#### 1. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il R.S.A. Santa Lucia dei Fontanili si trova a Roma in Via Valle dei Fontanili 211.  
La Struttura è raggiungibile mediante un servizio di trasporto di linea urbana

##### 1.2. SERVIZI DI TRASPORTO URBANO

- Linea Metro A fermata Via Mattia Battistini, poi Atac autobus n° 916 o n°46 barrato (15 fermate)
- Treno linea Viterbo Roma fermata Montemario poi Atac n°546 (altezza Via Valle dei Fontanili cambiare con linea Atac n° 916 o 46 barrato (2 fermate)

Per maggiori informazioni e orari consultare il sito <http://www.atac.it>

##### 1.2. CON MEZZI PROPRI

La R.S.A. Santa Lucia dei Fontanili è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

##### **In Auto da Roma Nord e Sud:**

Prendere l'uscita GRA verso Via Casal del Marmo/Via Selva Candida/Via Boccea (300m)

Alla rotonda prendere la 1ª uscita e imboccare Via di Casal del Marmo in direzione Via Selva Candida (240m)

Alla rotonda prendere la 1ª uscita e imboccare Via Monte del Marmo Attraversare la rotonda (2,2km)

Svoltare a sinistra e imboccare Via del Quartaccio (200m)

Prendere la seconda a sinistra in corrispondenza di Via del Monte della Capanna (1.0 km)

Svoltare leggermente a destra e imboccare Via del Podere Fiume (450 m)

Prendere la prima a sinistra in corrispondenza di Via Valle dei Fontanili

#### 2. LA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su quattro piani, ed è totalmente privo di barriere architettoniche. Lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

- Parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale;
- Percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 1,5 m. e realizzati in materiale antisdrucciolo;
- Varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- Corrimano in vista, lungo i corridoi interni;
- Porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione e chiusura ritardata.

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella.

La struttura ha una capacità recettiva di 80 posti letto, è suddivisa in quattro nuclei con camere a due letti, tutte dotate di servizi igienici, predisposizione TV.

Le camere di degenza con i servizi igienici di pertinenza costituiscono l'"area abitativa" dei reparti protetti (nuclei) di cui la struttura è dotata.

In ciascun nucleo sono inoltre presenti i locali destinati ai “servizi di nucleo”: soggiorno, saletta pranzo con cucinotto, servizi igienici con doccia ospedaliera, locali di servizio per il personale di assistenza dotato di servizi igienici dedicati.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

1. “Servizi di vita collettiva”: ingresso/portineria, ufficio amministrativo, ufficio per l’assistente sociale, soggiorno comune con punto ristoro, sala ristorante, sala polivalente, sala lettura, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata).
2. “Servizi sanitari”: ambulatorio, locale per attività occupazionale, palestra, locale per fisioterapia.
- “servizi generali”: ricezione vitto e locali accessori, magazzini, spogliatoio per il personale, guardaroba,
3. Deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

## 2.1. IMMAGINI DELLA STRUTTURA



### 3. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La RSA Santa Lucia dei Fontanili è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuate sono:

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

#### 3.1. Risorse umane

La RSA Santa Lucia dei Fontanili è amministrata e gestita dalla Società San Feliciano S.r.l.

**L'organico delle risorse umane è così composto:**

##### Direzione sanitaria

Il Medico Responsabile è il medico a cui è affidata la Direzione medica della RSA  
Dr. Fabio Camilleri

##### Direzione amministrativa

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

##### Responsabile di Struttura

È responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona.

##### Infermiere Dirigente Responsabile

Con il compito di coordinamento di tutte le attività del personale di assistenza di base e infermieristico.

##### Personale

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno secondo la propria qualifica e le proprie competenze specifiche. È composto da:

- Medici di Guardia
- Infermieri professionali
- Operatori socio-sanitari
- Operatori Addetti all'assistenza (OTA)
- Terapisti della riabilitazione
- Terapisti occupazionali
- Assistente sociale
- Psicologo
- Nutrizionista
- Personale di Reception (centralino e portineria)
- Personale Amministrativo

## Servizi appaltati a ditte esterne

- Ristorazione
- Manutenzione giardini
- Manutenzione impianti elettrici - idraulici - termici
- Manutenzione apparecchiature elettromedicali
- Manutenzione impianti antincendio
- Depurazione, disinfestazione, derattizzazione, disinfezione
- Smaltimento rifiuti speciali
- Lavanderia

## 4. SPECIFICHE ATTIVITÀ

Presso la RSA Santa Lucia dei Fontanili vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività assistenziale, di attività alberghiera.

### 4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

#### 1. Assistenza medica di nucleo - assistenza del medico di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni:

- Visita e/o controllo di medicina generale;
- Prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- Richiesta di visite specialistiche;
- Proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne e per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso l'istituto della guardia medica pubblica, del 118 e della reperibilità. L'assistenza medica notturna, prefestiva e festiva è garantita dalla RSA con la presenza di Medici di Guardia.

#### 2. Assistenza infermieristica

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

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- Somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- Medicazioni;
- Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate da un responsabile operativo (capo sala).

#### 3. Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza dei terapisti che svolgono le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore);
- Tutte le altre prestazioni elencate nella Sezione Seconda (vedi par. 12).

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

## 4. Attività di terapia occupazionale

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

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

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

### 4.2. Attività assistenziale

Quest'attività mira a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni. L'attività assistenziale è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno anche con la presenza di personale in possesso di qualifica di operatore socio-sanitario (OSS) e Operatore Tecnico addetto all'assistenza (OTA), che svolge le seguenti prestazioni con la diretta supervisione del personale infermieristico:

- Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona
- Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- Aiuto nell'assunzione del cibo;
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.
- Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

- Interventi di protezione della persona

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli), pannelli telematici con comando a distanza, rilevatori.

Il personale infermieristico ed il personale OSS assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- Somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci;
- Prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);
- Prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

Le attività socioassistenziali sono erogate garantendo la riservatezza e la privacy degli ospiti e dei familiari, attraverso l'utilizzo di tende di separazione nelle stanze di degenza e nei locali di fisioterapia, stanza dedicata ai colloqui con l'assistente sociale e lo psicologo.

### Interventi di animazione

L'operatore, nella sua funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni psico-fisiche, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- Attività ludiche;
- Laboratori con attività manuali;
- Rapporti individuali;

### 4.3. Attività alberghiera

La RSA Santa Lucia dei Fontanili offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, anche in ristorante interno, pulizie, lavanderia/stireria, telefono, televisore (queste ultime 3 a richiesta dell'ospite).

#### • Portineria

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

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

Presso la reception è prevista la ricezione e la trasmissione della posta.

#### • Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da catering esterni autorizzati che svolgono le attività previste dalla normativa vigente al fine di garantire pasti di ottima qualità, la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

#### **Orario Pasti**

8.00 inizio Colazione - 12.30 inizio Pranzo - 18.30 inizio Cena

Gli ospiti, le cui condizioni di salute lo permettano, potranno consumare i pasti principali nella sala Ristorante del Nucleo, seduti nei tavolini per quattro persone, serviti dal personale di assistenza tutelare.

Il menù invernale ed estivo è articolato in 14 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

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

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- Dieta ipoglicidica con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

#### • Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale OTA-OSS, poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta.

#### • Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito da un servizio esterno con la supervisione di un addetto; su richiesta il servizio è esteso anche agli indumenti personali.

### 5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI – (MEDICI SPECIALISTI)

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale è effettuata dal medico di base secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'ospite, è garantito il necessario apporto medico specialistico attraverso il Servizio Sanitario Regionale.

## 6. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno del Centro per gli ospiti di fede cattolica si trova una Cappella, dove ogni Sabato pomeriggio alle ore 14.00 ed il martedì e giovedì alle ore 16.00 viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con il Centro. Per gli ospiti di fede diversa dalla cattolica si prega rivolgersi alla direzione/U.R.P.

## 7. PARRUCCHIERE/ESTETISTA/PODOLOGO

Trattamenti estetici del viso e del corpo (estetista), trattamenti di igiene e di cura del piede (podologo), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati su richiesta da personale specializzato.

## 8. INSERIMENTO: MODALITÀ ED INFORMAZIONI GENERALI

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- Certificato originale ritirato presso la ASL di nulla osta all'ingresso nella RSA
  - Carta di identità o altro documento di riconoscimento
  - Tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale eventuale certificazione di esenzione alla compartecipazione al pagamento delle prestazioni sanitarie e farmaceutiche.
  - Verbale del collegio medico della ASL di riconoscimento invalidità
  - Codice fiscale
  - Documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
  - Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)
  - Piccola scorta di farmaci in terapia per un'autonomia di due/tre giorni
  - L'ospite all'ingresso può portare con sé eventuali presidi già in uso (carrozzina, deambulatore, etc)
- Qualora durante la degenza il MMG riscontri la necessità di nuovi presidi, procede con la richiesta di visita del Medico specialista del CAD che valuterà la congruità della richiesta.
- Scorta di presidi, se necessari per l'incontinenza (n° prot. della pratica aperta presso la ASL ed eventualmente ultima ricevuta di consegna dei presidi).

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali contrassegnati:

- Biancheria (biancheria intima, asciugamani);
- Indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- Ausili per l'igiene personale (spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba).

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro al fine di evitare casi di acquisizione impropria.

La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

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

## 9. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La RSA Santa Lucia dei Fontanilli è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

### **Orario apertura al pubblico dalle 08.00 alle 20.00**

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare il Centro al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione alla Direzione, al Responsabile URP o suo delegato.

**NB: Stante la situazione emergenziale in atto**, le visite dei parenti, i rientri in famiglia e le uscite programmate sono regolate da specifiche procedure interne predisposte in accordo alla regolamentazione prodotta dalla Regione Lazio. Per ulteriori informazioni si rimanda alle specifiche informative presenti in struttura e sul sito internet aziendale.

## 10. MODALITÀ DI INCONTRO INDIVIDUALE E DI GRUPPO CON GLI OSPITI E I FAMILIARI

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la RSA e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti protetti (nuclei) e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni della RSA, salvo diverse disposizioni stabilite dalla Direzione Medica.

All'interno della RSA esistono appositi spazi destinati (sala polivalente, locali ospiti) ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni semestrali tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di programmare insieme le attività.

## 11. ASSISTENZA SOCIALE

Assistente sociale

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

## 12. RETTE

Le rette della RSA sono stabilite dalla normativa regionale che prevede per le RSA due diverse tariffe legate al livello di assistenza necessario all'ospite (determinate dalla valutazione del collegio Medico della ASL): l'ospite può essere valutato con necessità di 1° o 2° livello assistenziale. Le rette così definite vengono ripartite tra rette a carico del Servizio Sanitario Regionale (50%) e a carico dell'utente (50%).

### Tariffe

Le tariffe a carico dell'utente (quota utente) sono le seguenti:

livello A (alto): 59,20 euro\giorno

livello B (basso): 49,20 euro\giorno

La normativa vigente prevede che qualora l'ospite abbia un Indice di Situazione Economica Equivalente (ISEE) inferiore a € 20.000 annui può richiedere tramite apposita procedura la compartecipazione del Comune di Residenza al pagamento della quota giornaliera.

### Servizi compresi nella retta

Per gli Ospiti sono inclusi nella retta i servizi di tipo alberghiero ed i servizi assistenziali medico ed infermieristico e di assistenza tutelare, le sedute di terapia occupazionale e di FisioKinesiterapia, assistenza psicologica e del nutrizionista secondo gli standard richiesti dalla normativa vigente.

### Servizi non compresi nella retta

Rimangono pertanto a carico degli Ospiti i costi per le visite mediche specialistiche, per i medicinali, per i presidi e ausili medico-chirurgici, per gli interventi di igiene e cura del piede, per taglio e acconciature di capelli e barba e per quant'altro non previsto.

### Visite Specialistiche

Sono di norma fornite dal Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL RM 1 secondo tempi e modalità stabilite dallo stesso le seguenti visite specialistiche:

- Cardiologo
- Internista
- Fisiatra
- Psichiatra
- Geriatra

- Urologo
- Neurologo

Gli ospiti se lo desiderano possono fare richiesta di essere visitati da Medici Specialisti con rapporto privatistico richiedendolo direttamente alla struttura (non compreso nella retta).

### **Prestazioni di Fisiokinesiterapia**

Riabilitazione motoria individuale neuromotoria e post-traumatica- Ginnastica di mantenimento di gruppo – Massoterapia -Elettroterapia- Tens- Ginnastica respiratoria- Magnetoterapia – Ultrasuonoterapia- Radarterapia-Ionofresi –Ginnastica posturale individuale - Ginnastica posturale collettiva - Linfodrenaggio.

### **Prestazioni di Terapia Occupazionale**

Terapia occupazionale in team con FKT - Terapia cognitiva (post ictus-sclerosi multipla-SLA-Parkinson-polineuropatie ecc).

## **13. INFORMAZIONI**

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" o suo delegato.

"L'Ufficio Relazioni con il Pubblico" è situato presso l'Amministrazione ed è aperto secondo le modalità di seguito riportate.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

È istituito presso la Reception della RSA

Orario apertura

Dal lunedì al venerdì - Mattino dalle 9.00 alle 12.30 –

Il martedì e il giovedì anche il pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30

Tel. 066111901 - Fax 066282774

Responsabile del Servizio Sig.ra Marianna D'Amore

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

#### **1. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso l'analisi di alcuni criteri predeterminati, che vengono definiti i fattori della qualità.

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

1. Orari e modalità distribuzione pasti
2. Regolarità delle visite mediche
3. Accessibilità dei familiari e orario visite
4. Informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico

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

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

## 2. IMPEGNI E PROGRAMMI

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

### SEZIONE QUARTA

#### Meccanismi di tutela e di verifica

Scopo di ogni organizzazione è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere l'iniziativa efficace ed efficiente. La RSA Santa Lucia dei Fontanili garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami e di verifica degli impegni, analisi dei fattori e standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, nella consapevolezza che ogni traguardo costituisce una tappa di un percorso incessante di miglioramento.

#### 1. RECLAMI

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

I reclami possono essere presentati alla Reception tutti i giorni dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14,30 alle 16,30 o attraverso apposito contenitore posto all'ingresso della struttura.

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

Il responsabile URP riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedendo a formulare le necessarie risposte entro 30 gg.

#### 2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

##### 2.1. Relazione sullo stato degli standard

La RSA Santa Lucia dei Fontanili garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi.

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

##### 2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La RSA Santa Lucia dei Fontanili garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (Questionario di valutazione della qualità del servizio).

## ALLEGATI

### MODULO RECLAMI (Allegato1)

#### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

---

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

---

---

---

---

---

---

---

---

Eventuali suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

(Allegato2)

PER GLI OSPITI E/O PER I FAMILIARI DEGLI OSPITI  
DELLA R.S.A. SANTA LUCIA DEI FONTANILI

DATA COMPILAZIONE .....

### PARTE PRIMA

**1. Lei è:**

- Ospite
- parente di un ospite (Specificare grado di parentela .....
- amico di un ospite
- volontario
- altro (specificare).....

**2. Con quale frequenza fa visita al suo familiare:**

- quotidiana
- 2-3 volte alla settimana
- 1 volta alla settimana
- 1 volta al mese
- raramente

**3. In quali orari abitualmente fa visita al Suo familiare?**

- mattino
- pomeriggio
- sera
- mattino e sera

**4. La persona che Lei viene a trovare è ospite della R.S.A. da:**

- mesi n° .....
- oppure anni n° .....

### PARTE SECONDA

**5. Ritene che le informazioni che vengono fornite dall'Ufficio Accettazione al momento dell'accoglienza siano:**

- molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**6. Ritene che le informazioni che vengono fornite dal personale sanitario al momento dell'accoglienza siano:**

- molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**7. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale sanitario (Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Psicologo)?**

- molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**8. Come considera il rapporto umano tra personale e gli ospiti?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**9. Come considera i rapporti con la Direzione Amministrativa della R.S.A.?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**10. Come considera i rapporti con la Direzione Sanitaria della R.S.A.?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

## PARTE TERZA

**11. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**12. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc...)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**13. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc...)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**14. Come giudica il livello del servizio di lavanderia (per i capi personali)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**15. Come giudica la qualità del cibo?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**16. Ritieni che la sorveglianza garantita agli ospiti sia adeguata?**

sì       no       in parte       sufficiente

**17. Come giudica l'assistenza medica fornita agli ospiti?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**18. Come considera l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**19. Come considera l'assistenza del personale ausiliario e socio assistenziale nei confronti degli ospiti?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**20. Come valuta gli interventi di riabilitazione (rispondere solo se in trattamento)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**21. Come valuta l'attività di Terapia Occupazionale (rispondere solo se in trattamento)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**22. Come valuta il sostegno offerto dallo psicologo all'ospite?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

## PARTE QUARTA

**23. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**24. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc...)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**25. Come giudica il livello di pulizia della camera e dei servizi igienici?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

**26. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale)?**

molto buono       buono       sufficiente       scarso       molto scarso

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti

---

---

---