

**SAN FELICIANO**

POLO SANITARIO ACCREDITATO

SEDE DI VIA BATTISTINI (CASA DI CURA VILLA AURORA)

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



18 settembre 2023

**SF**  
SAN FELICIANO  
POLO SANITARIO ACCREDITATO



<b>NOTA DI ACCOGLIENZA</b>	<b>4</b>
Che cosa è la carta dei servizi?	4
La carta dei servizi della rsa "Villa Aurora"	4
Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	4
Che cosa è la residenza assistenziale per anziani e convalescenti	4
<b>SEZIONE PRIMA. Presentazione della struttura e principi fondamentali</b>	<b>5</b>
Cenni storici e presentazione della struttura	5
Presentazione della struttura e destinatari	5
Principi fondamentali	6
Rispetto della carta dei diritti della persona	7
<b>SEZIONE SECONDA. Informazioni sulla struttura e i servizi erogati</b>	<b>9</b>
Come raggiungere la struttura	9
La struttura	10
Modalità organizzative	10
Specifiche attività	11
<b>SEZIONE TERZA. Standard di qualità, impegni e programmi</b>	<b>15</b>
Fattori e standard di qualità	15
Impegni e programmi	16
Reclami	16
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	16

# NOTA DI ACCOGLIENZA

## 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 si trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La carta dei servizi è la sintesi, dinamica, aggiornata periodicamente, dell'esistente e della sua proiezione, cioè di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA "VILLA AURORA"

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della mission della RSA "VILLA AURORA". Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso i servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la persona al centro delle nostre cure.

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 (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura extra- ospedaliera 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.

## CHE COSA È LA RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI E CONVALESCENTI

Le strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale indicate dall'articolo 1, comma 1, lettera a), della L.R. n. 4/2003, prestano servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero di livelli di autonomia delle persone anziane ed al sostegno della loro famiglia, sulla base di un piano personalizzato di intervento, come definito dall'art.1, comma 2, lettera c) della medesima legge e dall'allegato 1 al DCA 99/2011.

Le strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale per anziani costituiscono una risposta socio-assistenziale al bisogno di tipo residenziale, tutelare, di autorealizzazione e di inclusione sociale, a beneficio dell'anziano autosufficiente che richiede garanzie di protezione nell'arco dell'intera giornata.

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora", all'interno della struttura complessa Casa di Cura Privata Villa Aurora, attiva dal 1971, è stata autorizzata e accreditata in via definitiva nel 2014.

La RSA "Villa Aurora" 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

L'obiettivo del team è fare in modo che ogni ospite si senta assistito secondo le proprie preferenze personali, in un clima ospitale e familiare e nello stesso tempo altamente professionale, ma sempre nel pieno rispetto dei requisiti previsti dal DCA n 8 del 2011, DCA 99/2012 e DCA 469/2017.

#### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DESTINATARI

La R.S.A. Villa Aurora, gestita dalla Società San Feliciano srl, con sede in Roma alla via Mattia Battistini 44, si propone di garantire agli ospiti presenti in struttura:

- assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autosufficienza;
- assistenza sanitaria specialistica eventualmente necessaria;
- assistenza psicologica;
- assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali.

La struttura è finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo, che si sviluppa al piano terra e al terzo e al quarto piano della casa di Cura Villa Aurora.

La R.S.A. dispone di 50 posti letti in regime assistenziale, Tipologia "Mantenimento A" Le camere sono singole o da 2 posti letto, sono tutte dotate di bagni e di Tv. Ciascuna stanza potrà essere personalizzata dall'ospite in base alle sue preferenze ed abitudini.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora" viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

- **Eguaglianza.** La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora" 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.
- **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.
- **Continuità.** Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
- **Umanità.** L'attenzione centrale degli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora" 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.
- **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 della RSA Villa Aurora 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.
- **Efficacia ed efficienza.** Presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora", 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 della RSA "Villa Aurora" garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- INFORMAZIONE
- ACCOGLIENZA
- TUTELA
- PARTECIPAZIONE

Tali funzioni sono assicurate dall'ufficio Accettazione/Accoglienza e dall' Assistente Sociale 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 dall'Ufficio Accoglienza/Acettazione e dall'Assistente Sociale. Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale.

## **ACCOGLIENZA**

L'accoglienza all'interno della RSA è svolta dal personale medico/infermieristico e dalle figure dell'Assistente Sociale, dalla Psicoterapeuta e dai terapisti occupazionali.

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.

## **TUTELA**

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta dal Responsabile URP che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione nel merito (ALLEGATO N1 scheda per segnalazioni di suggerimenti e reclami).

## **PARTECIPAZIONE**

La Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA AURORA" intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'ente stesso e l'utenza favorisce l'interazione tra l'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

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

La RSA "VILLA AURORA" adotta integralmente la Carta dei Diritti della Persona in quanto rappresentano espressione dei principi tratti da norme di diritto internazionale che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2,3,32).

### **DIRITTI**

1. L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche e religiose.
2. L' Ospite ha il diritto 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.
3. L'Ospite ha diritto di essere messo nelle condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, le proprie originalità e creatività.
4. L'ospite ha diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale.
5. L'Ospite ha diritto di ottenere dalla Struttura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
6. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapia e interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

7. 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. Che lo riguardino, rimangano segreti.
8. L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza
9. L'Ospite ha diritto di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
10. 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.

#### DOVERI

1. L'accesso nella R.S.A. esprime da parte dell'Ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
2. È dovere di ogni ospite informare tempestivamente il personale socio-sanitario sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
3. Il cittadino/ospite 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.
4. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla direzione, indicati nel Regolamento Interno, distribuito all'accesso in struttura, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
5. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, radio con volume alto, ecc.).
6. 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.
7. 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.
8. È opportuno che gli ospiti e i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
9. Il personale socio-sanitario, per quanto di competenza è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere dell'ospite.

## SEZIONE SECONDA

# INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

### COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

L' R.S.A. "VILLA AURORA" si trova in via Mattia Battistini, 44 nella zona BOCCEA, nel comune di Roma.

La struttura è raggiungibile mediante il trasporto pubblico e con mezzi propri.

#### TRASPORTO PUBBLICO

##### METROPOLITANA

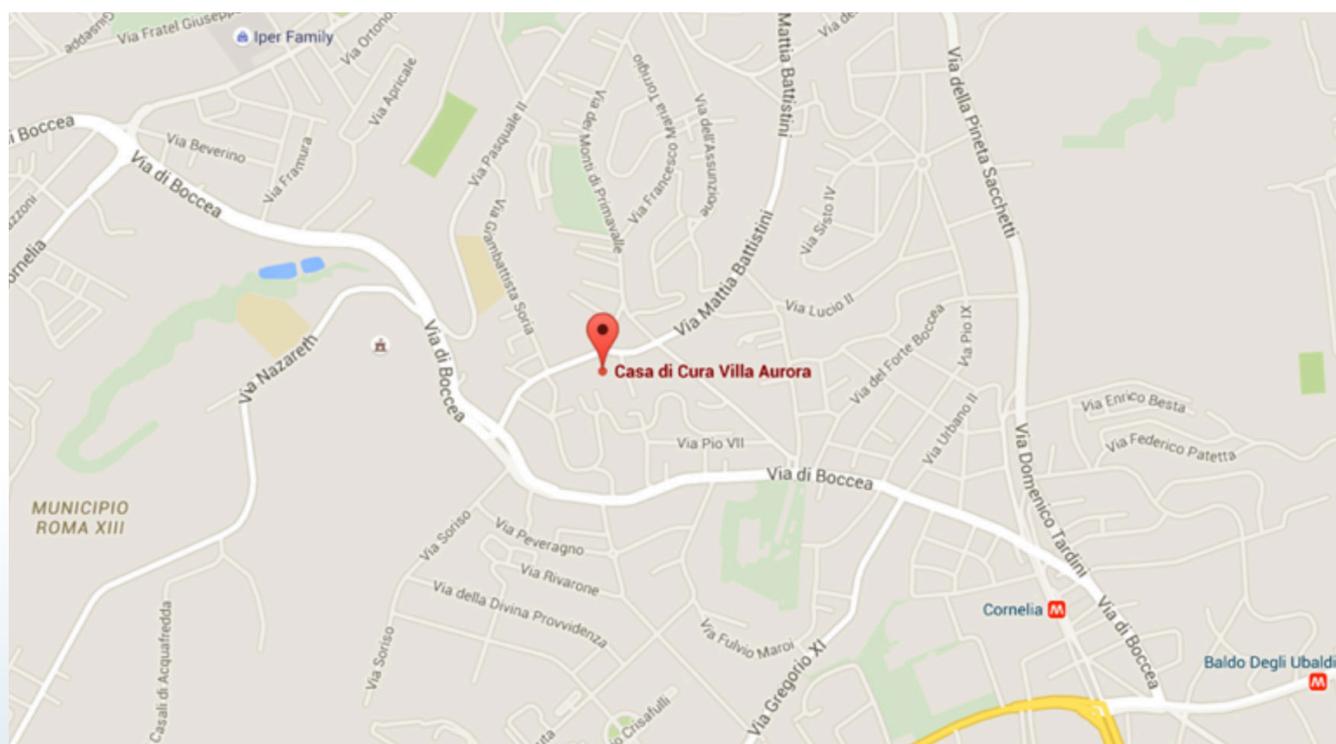
Roma fermata "BATTISTINI" (METRO A)  
Ogni 3 minuti

##### AUTOBUS

546 – 916 – 46 b

#### CON MEZZI PROPRI

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Aurora" è comodamente raggiungibile con mezzi propri provenendo da tutte le direzioni vista la vicinanza ad importanti arterie di scorrimento quali G.R.A., via Boccea, via dell'Acqua Fredda.



## LA STRUTTURA

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

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di pilastrature e/o spigoli vivi e 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.

La struttura ha una capacità ricettiva di N° 50 posti letto, è suddivisa in N° 2 nuclei con camere singole e a due letti, tutte dotate di servizi igienici, tv e citofono collegato con il personale di assistenza.

## MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il Centro RSA "Villa Aurora" è una struttura che offre servizi-sanitari in regime residenziale 24 h su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria personale, compilata e costantemente aggiornata dal medico.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Presenza di una Commissione di Valutazione Interna composta da personale interno e da consulenti medici specialisti.
- Modalità di lavoro in Equipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata periodicamente.

### RISORSE UMANE

L'organico della RSA è strutturato come segue:

#### Medico Responsabile RSA

È responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento.

#### Coordinatrice Infermieristica

con il compito di coordinamento di tutte le attività del personale infermieristico.

#### Direttore Amministrativo

Gestisce, con funzione di coordinamento, le attività amministrative e tecniche.

#### Case Manager

È responsabile della gestione dei rapporti con i familiari degli ospiti in relazione ai PAI.

## PERSONALE

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

- Medici consulenti
- Infermieri professionali
- Assistente Sociale
- Psicologi
- Operatori socio-sanitari
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori Professionali
- Dietista

## SERVIZI CONVENZIONATI CON DITTA ESTERNA

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

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

## SPECIFICHE ATTIVITÀ

### ASSISTENZA SANITARIA (MEDICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA)

#### Assistenza medica – Assistenza del medico di base.

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di base che svolgono le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;

Il medico Responsabile è presente in struttura dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 14:00.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne e per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso i medici di guardia.

## Assistenza Infermieristica

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

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

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal Coordinatore Infermieristico e dal Medico Responsabile del reparto.

## Attività riabilitativa ed educativa

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 danni legati all'immobilità;
- 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).
- ginnastica respiratoria.

## 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, bingo, giochi di società, lettura di un quotidiano, 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.

Tali attività vengono prestate in palestra, nelle sale di terapia occupazionale e nelle camere di degenza.

## ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

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) che svolge le seguenti attività:

- **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;
  - mobilizzazione 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 del personale (citofoni, campanelli).

## **ATTIVITÀ ALBERGHIERA**

La RSA "Villa aurora" offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero:

### **Reception (piano Terra)**

Il primo incontro con la Residenza Sanitaria Assistenziale avviene attraverso la reception, attiva, tutti i giorni, compresi i festivi dalle ore 6:30 alle ore 21:30.

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**

Presso la Residenza è attivo il Servizio di Ristorazione con i pasti preparati da Catering esterno. Il menù, predisposto dal Dietista / Nutrizionista con la collaborazione del Medico responsabile, è dotato di una vasta gamma di prodotti. Il vitto è comprensivo di colazione, pranzo, merenda e cena.

In relazione alle prescrizioni mediche sono disponibili piani dietetici personalizzati:

- 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.

### **Orario Pasti**

8.00 Colazione – 12.00 Pranzo – 16.00 Merenda – 18.30 Cena.

### **Pulizie**

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

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

### **Lavanderia/Stireria**

Questo servizio è garantito da una società esterna e verrà effettuato su richiesta. Presso l'ufficio accettazione è possibile avere specifiche informazioni.

## **Bar**

La struttura è dotata di un bar interno situato al piano terra, aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì e facilmente accessibile da ospiti e familiari. Sempre al piano terra sono presenti distributori automatici di cibo e bevande.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

All'interno del Centro per gli ospiti di fede cattolica si trova una Cappella. 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.

## **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.

## **INSERIMENTO: MODALITÀ ED INFORMAZIONI GENERALI**

Sono ammessi al Centro tutte le persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti e le persone adulte con diverso grado di disabilità che lo richiedano.

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

- carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale ;
- 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 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.

## **ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO**

La R.S.A. "Villa Aurora" è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

### **Orario apertura al pubblico**

- dalle 11.30 alle 13.30
- dalle 16.30 alle 19.30

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare il Centro al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione al Medico Responsabile.

## 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 l'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 eccetto i reparti protetti e le singole camere al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive. All'interno del Centro 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.

## SEZIONE TERZA

# STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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 Villa Aurora 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.

## 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 di qualità.

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

- orari e modalità di distribuzione pasti;
- igiene degli ambienti;
- regolarità delle visite mediche;
- accessibilità dei familiari e orario di visite;
- rispetto delle Attività definite nel PAI;
- numero di attività previste per la socializzazione;
- informazione data all'ospite sul trattamento terapeutico;
- raggiungimento degli obiettivi terapeutici.

La direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo:

- regolarità dell'orario di distribuzione pasti;
- frequenza quotidiana delle visite mediche;
- frequenza quotidiana delle attività di pulizia e sanificazione;
- frequenza e rispetto degli orari di visita;
- numero di associazioni di volontariato con cui stipulare convenzioni;

- numero delle attività ludiche e di socializzazione;
- acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico;
- stato di salute e tono dell'umore dei pazienti.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione della R.S.A. 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 dei servizi offerti tramite la valutazione degli obiettivi definiti e valutati periodicamente nel Riesame della Direzione.

La Direzione della R.S.A. si impegna a definire e rispettare i piani di verifiche di qualità interna e Audit clinici.

La Direzione della R.S.A. si impegna a pianificare e rispettare i piani di formazione e aggiornamento del personale coinvolto nell'assistenza diretta.

La Direzione della R.S.A. si impegna nella gestione del rischio clinico al fine di evitare "Eventi avversi ai pazienti".

La Direzione della R.S.A. si impegna nel valutare le eventuali non conformità di processo rilevate e reclami e di attuare azioni correttive e preventive al fine di eliminare o minimizzare le anomalie riscontrate.

La Direzione della R.S.A. si impegna nel valutare tutti i fornitori di servizi e prodotti al fine di elevare gli standard di qualità.

## RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della RSA Villa Aurora 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.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La RSA Villa Aurora garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (Questionario di valutazione della qualità del servizio).