



# Casa di Cura Villa Aurora

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## INDICE

BENVENUTO .....	3
CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI?.....	4
LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA "VILLA AURORA" .....	4
SEZIONE PRIMA: Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....	5
CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DESTINATARI .....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA .....	8
SEZIONE SECONDA: Informazioni sulla struttura e i servizi erogati .....	10
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .....	10
LA STRUTTURA.....	11
MODALITA' ORGANIZZATIVE.....	11
<i>SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA</i> .....	15
<i>PARRUCCHIERE / ESTETISTA / PODOLOGO</i> .....	15
<i>ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</i> .....	16
<i>TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO</i> .....	18
<i>SERVIZI CONVENZIONATI CON DITTA ESTERNA</i> .....	16
INSERIMENTO: MODALITÀ ED INFORMAZIONI GENERALI .....	16
<i>ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO</i> .....	17
<i>MODALITÀ DI INCONTRO INDIVIDUALE E DI GRUPPO CON GLI OSPITI E I FAMILIARI</i> .....	17
SEZIONE TERZA: Standard di Qualità, Impegni e Programmi.....	18
<i>IMPEGNI E PROGRAMMI</i> .....	18
<i>RECLAMI, DISSERVIZI, SEGNALAZIONI</i> .....	19
<i>INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</i> .....	19
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	20

### **BENVENUTO**

Le diamo il benvenuto presso l’RSA Villa Aurora; il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi della RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale.

Abbiamo qui raccolto le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come può utilizzarli, come accogliamo i Pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni.

Si tratta di notizie pratiche, quindi, ma anche di informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli Utenti.

Ci auguriamo che il documento risponda a tutte le sue domande. In ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro Personale può fornirle ulteriori informazioni.

Inoltre, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è sempre a disposizione per ricevere osservazioni e suggerimenti utile a migliorare la nostra attività.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente

La Direzione

## CHE COSA E' 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 usufruire 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, rappresenta l'espressione della mission aziendale che si propone di garantire attraverso i servizi di qualità offerti di mettere la persona al centro delle cure, attraverso la tutela della dignità e i valori della personalità dell'Ospite e l'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare

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 di quest'ultimo o dei caregivers.

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

 <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 6 11/04/2023
	Pag. 5 di 20

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

#### CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

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

La R.S.A. "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 esigenze, in un clima accogliente e familiare e allo stesso tempo altamente professionale, ma sempre nel pieno rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente (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, è situata a Roma in via Mattia Battistini 44 e 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 RSA Villa Aurora accoglie (temporaneamente o permanentemente) persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti e le persone adulte con diverso grado di disabilità non assistibili a domicilio, per l'erogazione di prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale.

La Struttura è finalizzata ad offrire ai propri Ospiti un idoneo spazio relazionale e riabilitativo, che si sviluppa al Piano terra e al secondo e al terzo Piano della Casa di Cura.

La R.S.A. dispone di 50 posti letto in regime assistenziale, Tipologia "Mantenimento A" suddivisi in camere, singole o da 2 posti letto, tutte dotate di bagno interno.

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

Medico Responsabile: Dott.ssa Marta Delli Falconi

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale 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 sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

- **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 R.S.A. "Villa Aurora" garantisce agli Utenti:

- informazione;
- accoglienza;
- tutela;
- partecipazione.

## **INFORMAZIONE:**

La funzione relativa all'informazione è svolta dall'URP. 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 dall'equipe multiprofessionale composta dal Medico Responsabile, dal Personale infermieristico/riabilitazione e dalle altre figure di supporto, ovvero Assistente Sociale, Psicologo e Nutrizionista.

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'Ospite 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.

## **PARTECIPAZIONE**

La Direzione della RSA Villa Aurora ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra la RSA stessa e l'Utenza e 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.

## 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):

### ***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 trattamenti sanitari; 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.

### ***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 stabiliti 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.

La RSA Villa Aurora adotta come valore fondamentale della propria attività la Carta dei Diritti della Persona Anziana riportato in allegato.

## 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 in 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

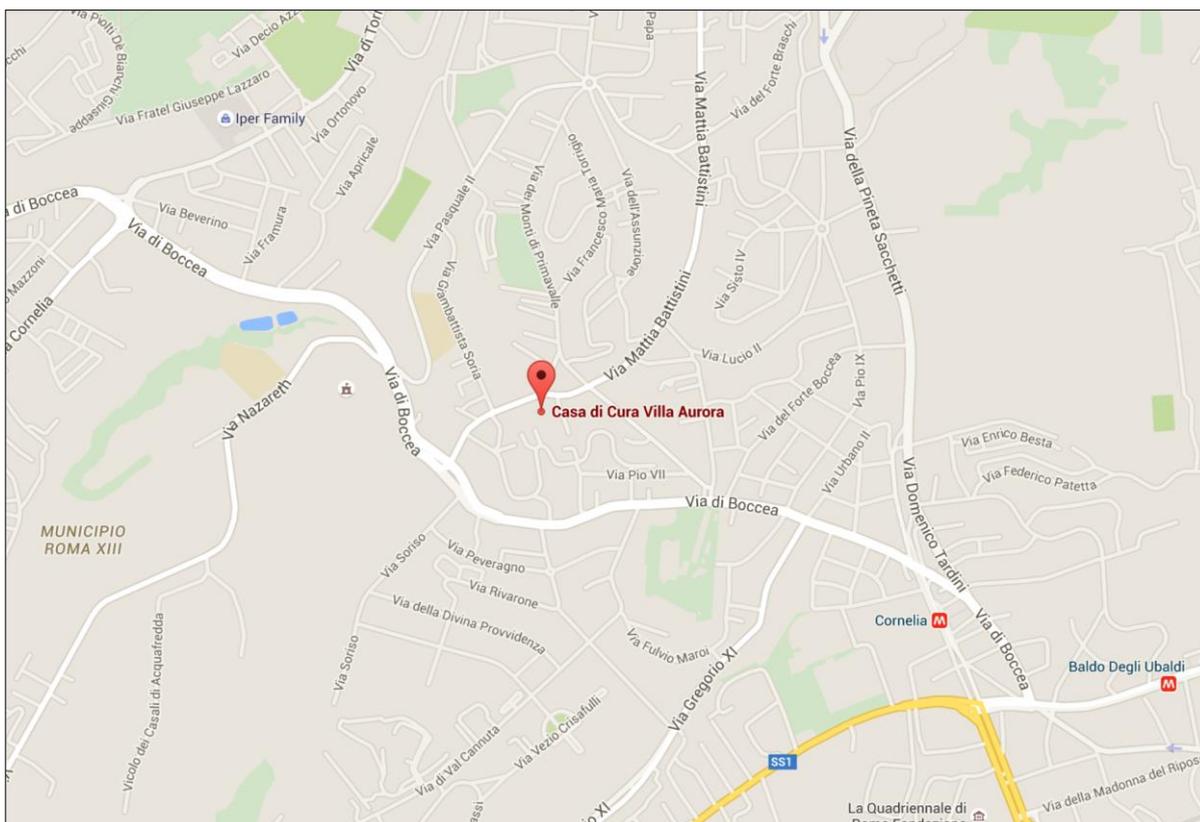
##### **AUTOBUS**

546 – 916 – 46 b – (Aggiungere altri)

#### 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.

#### CARTA STRADALE



## LA STRUTTURA

L'edificio è costituito da quattro piani ed è circondato da un'area esterna a disposizione degli ospiti. Tutti gli spazi, sia esterni che interni, sono dotati di segnaletica; in particolare, ognuno dei piani è caratterizzato da pareti e pavimenti di colori differenti che ne facilitano la memorizzazione.

La struttura non presenta problemi di accessibilità in quanto, in fase di realizzazione, è stata posta particolare attenzione alle problematiche di accessibilità.

L'area residenziale posta al secondo e terzo piano della struttura, dispone di 50 posti letto in camere singole e doppie, tutte dotate di servizi igienici e citofono collegato con il personale di assistenza.

All'interno della struttura sono inoltre presenti le aree comuni e di supporto, quali:

- Sala polifunzionale, un locale dove vengono svolte assemblee, incontri di formazione ed attività sociali;
- Palestra, attrezzata per la riabilitazione e le attività motorie collettive;
- Sale per la terapia occupazionale, per momenti creativi e di laboratorio;
- Soggiorni e sale da pranzo;
- Bar
- Cappella per le funzioni religiose;

La struttura è dotata anche di un ampio terrazzo, attrezzato con gazebo, tavoli e sedie per facilitare la socializzazione, permettere agli Ospiti di passare un po' di tempo all'aria aperta quando possibile.

## MODALITA' ORGANIZZATIVE

### *RISORSE UMANE*

Tutto il personale operante nella struttura è selezionato in funzione di specifici requisiti predefiniti per ciascuna figura professionale e costituiscono l'equipe multidisciplinare. In particolare l'organico della RSA è strutturato come segue:

- Medico Responsabile
- Infermieri professionali
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori Professionali
- Operatori socio-sanitari

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Nutrizionista

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

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

L'assistenza medica, coordinata dal Medico Responsabile, è garantita attraverso la presenza dei medici di base che svolgono le seguenti prestazioni:

- Attività Medica di Base;
- Prescrizione di farmaci,
- Richiesta di visite specialistiche e richieste di esami strumentali e di laboratorio a cadenza almeno semestrale;
- Aggiornamento documentazione Sanitaria

L'assistenza medica è inoltre garantita nelle ore diurne dai rispettivi Medici di Medicina Generale e dal Medico Responsabile e durante le ore notturne e per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la guardia medica o il 118.

### **Assistenza Infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita h24, 365 giorni/anno. Il personale infermieristico svolge le seguenti attività:

- Somministrazione di farmaci in seguito a prescrizione medica;
- Medicazioni;
- Aggiornamento della cartella infermieristica;
- collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;
- Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- Applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando le prescrizioni diagnostico-terapeutiche indicate.

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

### **Case Manager**

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

## **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.

## **Supporto Psicologico**

Lo psicologo al momento dell'ingresso in struttura dell'ospite, attraverso la somministrazione di specifici test e scale, effettua la valutazione psicologica al fine di determinare la condizione cognitiva e relazionale, i bisogni, le peculiarità e i punti di forza.

Esegue colloqui conosciuti con i parenti/caregiver. Predisponde interventi di sostegno per il recupero e mantenimento delle abilità residue. Ove necessario offre sostegno a familiari e ospiti.

## **Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale supporta gli ospiti e i loro familiari con interventi di natura socio-assistenziale, volti alla risoluzione di problematiche che si evidenziano in fase di ingresso in struttura, attraverso il "Consulenza Sociale". Favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti in struttura e sul territorio, collaborando con Enti istituzionali e territoriali.

## **Nutrizionista**

Il nutrizionista si occupa della valutazione dei fabbisogni nutritivi ed energetici ed elaborazione diete per gli ospiti della struttura; interviene e collabora nella valutazione del rischio di malnutrizione e nella definizione di eventuali interventi dietetici all'interno del team

multidisciplinare per la definizione di piani di assistenza individuale. Si occupa inoltre della elaborazione di tabelle dietetiche con menu su base stagionale (quattro settimane, estivo ed invernale) in linea con le linee guida di indirizzo nazionale e regionale.

Collabora infine per la tutela igienico-sanitaria e del sistema di autocontrollo HACCP del servizio di ristorazione collettiva all'interno della struttura in sinergia con gli organi preposti alla tutela dell'aspetto igienico sanitario del servizio di alimentazione.

## Attività Assistenziali

L'attività assistenziale è effettuata da operatori socio-sanitari (OSS) che svolgono 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;
  - 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 del personale (citofoni, campanelli).

## SERVIZI ALBERGHIERI

### ACCOGLIENZA

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.

### IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA

Il servizio di ristorazione collettiva è affidato ad una azienda esterna che si occupa della preparazione dei pasti presso un centro di cottura e del trasporto in struttura.

## Il menu

Il menu è elaborato dalla struttura ed è approvato e validato dagli organi competenti - Servizi di igiene degli alimenti e della nutrizione (Sian). Il menu è caratterizzato da quattro settimanale differenziate su base stagionale (estivo ed invernale).

In relazione alle prescrizioni mediche sono disponibili piani dietetici personalizzati:

- *Dieta iposodica* (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- *Dieta ipoglucidica* 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 del servizio di ristorazione collettiva**

8.00 Colazione – 12.00 Pranzo – 16. 00 Merenda – 18.00 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.

### ***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***

È possibile effettuare trattamenti di igiene e di cura del piede (podologo), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) su richiesta degli ospiti, da parte di personale specializzato.

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

L’RSA Villa Aurora dispone di procedura interna riguardanti l’accesso agli atti, che regola le modalità di accesso alla documentazione sanitaria.

Copia della documentazione clinica, potrà essere prodotta, su espressa domanda dell’Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi) utilizzando l’apposito modulo disponibile in struttura e sul sito aziendale da presentare presso il servizio accettazione della Casa di Cura o per mail a [accettazione.va@sanfelicianoroma.it](mailto:accettazione.va@sanfelicianoroma.it),

La documentazione può essere rilasciata in formato cartaceo oppure in formato digitale (file pdf firmato digitalmente scaricabile al link inviato via e-mail).

### **SERVIZI CONVENZIONATI CON DITTA ESTERNA**

- Pulizia e Sanificazione
- Manutenzione del verde;
- Manutenzione impianti elettrici – idraulici – termici;
- Manutenzione apparecchiature elettromedicali;
- Manutenzione impianti antincendio;
- Depurazione, disinfestazione, derattizzazione, disinfezione;
- Smaltimento rifiuti speciali;
- Vitto;
- Lavanderia;

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

L’Ospite e/o un suo familiare, che intende avvalersi dei nostri servizi deve inoltrare domanda presso la struttura distrettuale (Punto Unico di Accesso - PUA) per la valutazione dei bisogni sanitari e sociali da parte del Distretto sanitario di residenza; tale valutazione è effettuata da un’équipe composta da più figure professionali (Unità di valutazione multidimensionale distrettuale, UVMD) che ha il compito di definire il profilo assistenziale appropriato al bisogno rilevato e la durata del percorso. In caso di esito positivo l’Ufficio Ricoveri invia alla struttura l’autorizzazione all’ingresso del nuovo ospite.

Gli Ingressi in struttura sono programmati dall’Ufficio Ricoveri RSA della ASL Roma1 che tiene i contatti direttamente con l’Unità di Valutazione Integrata, che gestisce la lista di attesa e ne garantisce la trasparenza.

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, il Medico Responsabile è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona. È possibile ottenere informazioni in merito a giorni e orari presso l’accettazione o chiamando il centralino. Nell’esclusivo interesse degli Ospiti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone se non

espressamente autorizzato. Prima dell'ingresso in Struttura, viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

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 di apertura al pubblico:**

- Dal lunedì al sabato dalle ore 16.30 alle ore 18.30;
- Domenica dalle 10.30 alle 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

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 nuclei e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni eccetto i nuclei residenziali e le singole camere, al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive. All'interno del Centro esistono appositi spazi destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

## TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali degli Ospiti raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati dalla "San Feliciano srl", titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" o "dato particolare" come previsto dal Dlgs. 196/2003 e smi oltre che dal regolamento europeo UE 679/2016.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della normativa vigente.

## 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'organizzazione 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. Gli obiettivi e i singoli processi sono definiti e monitorati attraverso specifici indicatori e relativi valori target, che misurano il miglioramento conseguito in seguito all'attuazione delle attività di miglioramento. Vedi Piano degli Indicatori in allegato.

### 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 attuando quanto previsto dal Piano delle Attività del Rischio Clinico.

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, DISSERVIZI, SEGNALAZIONI***

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della RSA Villa Aurora offre all'utente la possibilità di effettuare un reclamo, una segnalazione, etc. a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate utilizzando il modulo disponibile in sede e sul sito aziendale, presso lo sportello accettazione, tutti i giorni dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14,30 alle 18,30, via mail all'indirizzo [amministrazione.va@sanfelicianoroma.it](mailto:amministrazione.va@sanfelicianoroma.it) o utilizzando l'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura.

Le segnalazioni possono essere presentate sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che lo rappresentano.

Il responsabile URP prende in carico le segnalazioni dell'utenza (reclami, segnalazioni, disservizi, osservazioni) provvedendo ad inviarle per competenza alla Direzione Sanitaria/Medico Responsabile e/o alla Direzione Amministrativa per le necessarie risposte da inviare entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione

### ***INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI***

La RSA Villa Aurora 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).

## 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.