



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA



CLINICA “VILLA MENDICINI” - RSA

Via degli Olmi, 55 - 00172 Roma
www.villamendicini.it



Gentile Signora, Gentile Signore,

nell'accoglierLa Le presentiamo la “Carta dei Servizi Sanitari” della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Questo opuscolo le potrà fornire, in modo semplice ed efficace, alcune informazioni essenziali sul funzionamento e sull'organizzazione della nostra residenza.

Le saremo riconoscenti, inoltre, se vorrà comunicare le Sue eventuali osservazioni, idee, proposte che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Residenza.

È con questo proposito ed impegno che le porgiamo il nostro cordiale benvenuto.

L'Amministratore della Struttura

Marta Rencricca

Il Medico Responsabile RSA

Dott. Colombo Taranto



Lo scopo della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di far conoscere alla propria Utenza i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle proprie risorse professionali e definire e divulgare i livelli di servizio erogati e garantiti. Ha, inoltre, la finalità di presentare l'approccio che la Struttura adotta nei confronti dei propri residenti, plasmato sulla personalità dell'Ospite, per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. Viene, quindi, garantito il rispetto della dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle cure.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della Residenza e i propri Utenti.

La struttura RSA - “Villa Mendicini” fornisce servizi socio-sanitari integrati. Garantisce e assicura servizi di tipo alberghiero e residenziale insieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e ambiti di vita comunitaria. Questa duplice natura socio-sanitaria e residenziale, configura la RSA come vera e propria comunità di vita di persone singole, che convivono e si relazionano in uno stesso ambiente. Tutto ciò comporta un equilibrio in cui si devono combinare esigenze individuali e collettive, regole di vita e aree di autonomia, procedure di cura, assistenza e percorsi di espressività e libertà. Lo stile professionale di chi opera all'interno della Struttura è volto a garantire che il residente sia protagonista e sia posto al centro del lavoro dell'equipe. L'attenzione viene rivolta tanto ai bisogni del singolo quanto del gruppo, tanto ai bisogni sanitari quanto alle esigenze di vita.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento di tutela dei cittadini-utenti; in essa si possono trovare tutte quelle informazioni utili alla migliore e più agevole fruizione dei servizi sanitari offerti dalla Residenza Sanitaria “Villa Mendicini”.

La Carta dei Servizi Sanitari è formulata nel rispetto di alcune normative e si ispira in modo particolare all'art. 32 della Costituzione Italiana, secondo il quale “la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”.

I valori di riferimento

L'obiettivo primario è quello di rispettare la persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita ed una possibilità di cura e mantenimento a partire dalle potenzialità di ognuno, nei limiti delle risorse disponibili.

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994 **“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”** - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DELL'11 OTTOBRE 1994 **“Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”** - Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994;
- LEGGE 11 luglio 1995 n. 273 **“Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi”**;



Carta dei Servizi della Clinica “Villa Mendicini”

- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 19 MAGGIO 1995 **“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”** - supplemento n. 65 della Gazzetta Ufficiale del 31 maggio 1995;
- MINISTERO DELLA SANITÀ – LINEE GUIDA N. 2/1995 **“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”** - supplemento n. 203 della Gazzetta Ufficiale del 31 agosto 1995, serie generale n. 108;
- DECRETO DEL MINISTERO DELLA SANITÀ 15 FEBBRAIO 1996 **“Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”**.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA: ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità. Viene posta attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie attraverso un’assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l’Ospite e la sua famiglia.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell’Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ: l’organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

QUALITÀ DEI SERVIZI: l’organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità in ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella residenza: servizi, persone, relazioni, cultura. L’orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.

PARTECIPAZIONE: ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio. La residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti (Mod_REC_RSA).

EFFICIENZA ED EFFICACIA: ogni ricerca di miglioramento è tesa all’incremento dell’efficienza, nell’ottica di una ricerca di perfezionamento che non vada a compromettere l’efficacia del servizio reso. L’assistito ha il diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente in grado di determinare effetti positivi sullo stato di salute, ed efficienti, ossia ottenute con il migliore utilizzo possibile delle risorse disponibili



MONITORAGGIO: la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti è assicurata attraverso il monitoraggio costante dei risultati.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ: per informare sul costante miglioramento della qualità, la residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

PROFESSIONALITÀ: la residenza garantisce un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso attività di formazione continua.

L'approccio al Residente

La dignità dell'ospite

Nell'operare con persone fragili, l'obiettivo è tutelare il residente invadendo il meno possibile il suo personale ambito fisico ed emotivo. In questo è fondamentale anche il ruolo dei familiari, che concordano con i sanitari le azioni a tutela del congiunto.

Riservatezza e intimità

Esiste una forte correlazione tra le attività di una persona e il suo ambiente. Le persone e i residenti di una RSA, si lasciano influenzare dalle caratteristiche dell'ambiente e adattano il proprio comportamento in funzione dello stesso. Per ambiente non si intendono solo le mura e la struttura perimetrale, ma anche l'arredo, i colori, la luce, la temperatura e gli spazi. Il modo con cui una persona percepisce il suo ambiente e vi reagisce, dipende dalla sua storia di apprendimento individuale, dalla sua competenza di percezione e di movimento e ovviamente anche dal suo stato attuale. Razionalizzare l'ambiente in modo favorevole e dare sostegno produce socializzazione.

La cura

La filosofia alla base dell'approccio medico-infermieristico è di limitare il più possibile gli interventi invasivi ed il ricorso all'ospedalizzazione. Si sceglie di inviare l'ospite in ospedale quando una consulenza specialistica può apportare valore aggiunto in termini di salute e di qualità di vita. Nel caso in cui la persona assistita sia in fase terminale o affetta da malattia cronica l'obiettivo della cura diviene quello di controllare il dolore e accompagnare all'exitus.

Breve storia della struttura

Il Professore Antonio Mendicini, illustre psichiatra di inizio del secolo scorso, aveva manifestato la volontà di creare una struttura privata di ricovero ai margini della città in area dotata di spazi verdi. Nel 1932 acquistò, nel quartiere Alessandrino, una grande area di circa 1 ettaro, con edifici rurali che adattò alle necessità del suo progetto terapeutico. La struttura accolse pazienti psicotici gravi, di sesso femminile e venne coordinata e gestita da suore. Alla fine del 1933 ottenne l'autorizzazione dall'autorità sanitaria competente dell'epoca (“medico provinciale di Roma”) ad esercitare l'attività sanitaria. Successivamente agli eventi bellici, il



Professore ha provveduto ad ampliare le attività sanitarie ad altre patologie attinenti alla sfera psichiatrica, adottando le nuove teorie sulla riabilitazione.

Oggi “Villa Mendicini” è una struttura moderna perfettamente appropriata per le odierne funzioni terapeutiche riabilitative.

Organizzazione della struttura e competenze degli operatori

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all’ospite un’assistenza più completa e personalizzata, sotto ogni profilo specialistico. La responsabilità primaria nella gestione della Residenza Sanitaria complessa, come evidenziato nel successivo organigramma, è affidata al Medico Responsabile che si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali e tecniche presenti all’interno della struttura.

Il Medico Responsabile.

Il Medico Responsabile ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie e l’autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti. Assieme ai suoi collaboratori si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell’Ospite, della cura e dell’aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lazio e dall’ASL di competenza; svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa); ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie; ha la responsabilità dell’igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali; della ristorazione; è responsabile dell’applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori; è responsabile dell’applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall’ASL di competenza. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Medico Responsabile, previo appuntamento. I principali compiti del medico sono: assistenza all’Ospite per tutte le necessità d’intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici,); compilazione e tenuta della documentazione sanitaria; decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare; partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell’Ospite; collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all’assistenza, assistente sociale, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d’intervento più idonee; collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell’Ospite; colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell’Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Infermiere Dirigente.

L’Infermiere Dirigente coordina e controlla l’equipe infermieristico-ausiliaria, assiste con il Medico Responsabile alla visita degli Ospiti, sorveglia la scrupolosa igiene di tutti gli ambienti, controlla l’approvvigionamento e la distribuzione dei medicinali, attende alla corretta gestione ed alla conservazione dei presidi sanitari e delle dotazioni dei reparti.

Egli propone i turni di servizio, i congedi ordinari e straordinari del personale infermieristico, ausiliario, dei terapisti della riabilitazione, dei tecnici sanitari, che sottopone alla firma del Medico Responsabile del reparto e alla Direzione Amministrativa; controlla le presenze delle unità a collaborazione esterna assegnate dalle



ditte appaltatrici e relaziona sulle stesse alla Direzione Amministrativa; vigila sulla disciplina di tutto il personale addetto ai servizi sanitari ausiliari, tecnici ed economici, sottoponendo al Medico Responsabile ed alla Direzione eventuali provvedimenti disciplinari per il personale; collabora nella redazione e attuazione dei protocolli diagnostici, terapeutici, riabilitativi e assistenziali stabiliti di concerto con il Medico Responsabile; vigila sull'osservanza degli stessi da parte del personale; segue la visita medica del Medico di Base, con cui tiene i rapporti per garantire la tempestiva copertura farmacologica; segue la visita del Medico Responsabile in caso di intervento di emergenza – urgenza, annota le prescrizioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e assistenziali; è responsabile della farmacia interna e provvede al carico e scarico dei farmaci dei presidi sanitari e parasanitari e ne cura il controllo, la distribuzione e il corretto consumo relazionandone il loro andamento alla Direzione Amministrativa. Si avvale della collaborazione del personale amministrativo per l'informatizzazione dei dati statistici, dei consumi e degli interventi che riterrà necessari per il monitoraggio delle varie attività assistenziali; è responsabile del corretto uso delle risorse tecnologiche, professionali e di consumo e ne relaziona alla Direzione Amministrativa; effettua periodici controlli sulla integrità e funzionalità dei servizi, sulle prestazioni assistenziali, sulle apparecchiature e sugli impianti destinati alle attività assistenziali, all'igiene ambientale ed alla sicurezza.

Infermieri Professionali.

L'Infermiere Professionale è responsabile della gestione dell'Ospite sia dal punto di vista assistenziale sia dal punto di vista personale; garantisce la corretta e regolare somministrazione della terapia e provvede, nei casi di scarsa autonomia dell'assistito, a tutte le pratiche che riguardano la cura della persona, nonché a veri e propri interventi di educazione sanitaria.

Gli Infermieri di reparto sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei reparti. Garantiscono l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari; per la cura delle piaghe da decubito; per l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Gli Operatori Socio Sanitari.

Agli Operatori Socio-Sanitari è affidata l'assistenza di base. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti che sono: vestizione; bagno assistito; prevenzione delle piaghe da decubito; gestione dell'incontinenza; aiuto all'alimentazione e all'idratazione; protezione e tutela. Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, inoltre, gli Operatori Socio-Sanitari coadiuvano le attività di assistenza infermieristica, sotto la loro supervisione. L'organizzazione è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Psicologo

La struttura mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una Psicologa che interviene in tutte le situazioni in cui le condizioni personali e la relazione con gli altri possano costituire fonte di disagio e di difficoltà pratiche ed esistenziali, anche e soprattutto nell'ambiente ospedaliero. Nell'ambito delle attività assistenziali della Residenza, attraverso il dialogo, l'ascolto delle emozioni, la conoscenza dei pensieri, l'espressione dei desideri e delle fantasie dell'ospite, la Psicologa punta al superamento di situazioni che ostacolano il raggiungimento di uno stato di benessere psico-emotivo, assicurando una migliore qualità della vita.



Logopedista

il logopedista svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica. L'attività del logopedista è volta all'educazione e rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi. In riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il logopedista elabora in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile, pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali; svolge attività di studio, didattica, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali.

Educatore Professionale

L'Educatore Professionale, in collaborazione con l'équipe, elabora progetti riabilitativi individualizzati finalizzati al conseguimento degli obiettivi previsti. Provvede anche al servizio di animazione che ha lo scopo di migliorare la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce, con l'impegno di tutti gli operatori, a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, colorazione mirata di disegni ecc. che hanno lo scopo di far vivere all'ospite momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. L'Educatore Professionale cura il recupero e il reinserimento dei soggetti portatori di menomazioni psico-fisiche, attraverso attività educative e riabilitative che stimolino la crescita affettivo-relazionale, sollecitino le capacità di rapporto sociale, favoriscano la socializzazione, la comunicazione, l'espressione di sé e del proprio patrimonio culturale.

Assistente Sociale.

L'Assistente Sociale ha la funzione di “ricevimento del pubblico”, in giorni ed orari prestabiliti, ha l'obiettivo di offrire informazioni sulle caratteristiche della struttura, sui requisiti e sulla modalità di accesso, e sulla tipologia e le caratteristiche dei servizi offerti. In questo spazio si analizza la domanda, cercando d'individuare il servizio più idoneo per l'utente (es. autosufficienti o non, inserimento temporaneo o definitivo, emergenza abitativa, condizione di abuso/dipendenza, etc..) ed eventualmente avviarne la pratica, se di propria competenza, altrimenti inviando lo stesso presso il servizio interessato. Nello specifico, all'interno della Villa Mendicini tale attività è gestita senza vincoli d'orario, compatibilmente con le altre attività di servizio, garantendo sempre uno spazio d'ascolto e valutazione del bisogno emerso in sede di colloquio preliminare e non.

Fisioterapista.

È garantito dal lunedì al sabato un trattamento individuale di fisioterapia, in spazi e con attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il Fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. Viene effettuato un intervento di attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia delle attività semplici e complesse di vita quotidiana. Il Fisioterapista svolge in via autonoma, o in collaborazione con le



Carta dei Servizi della Clinica "Villa Mendicini"

altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione; elabora, in équipe multidisciplinare (composta dal Medico Responsabile, dall'Infermiere Dirigente e dall'Educatrice Professionale), il programma di riabilitazione dell'Ospite, e verifica le risposndenze della metodologia riabilitativa attuata con gli obiettivi di recupero funzionale.

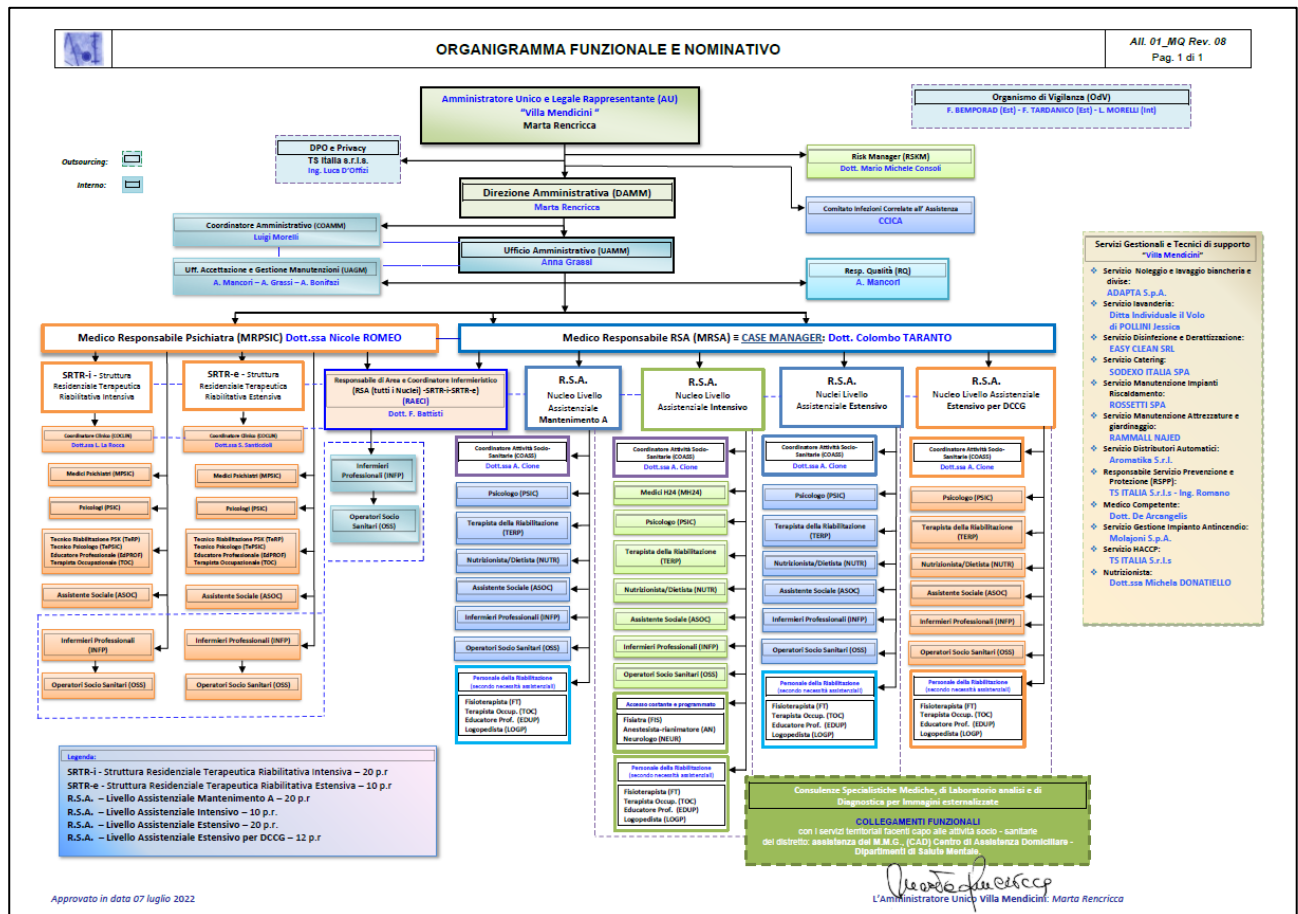
Dietista

La Dietista svolge tutte le attività finalizzate alla corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione ivi compresi gli aspetti educativi e di collaborazione all'attuazione delle politiche alimentari. Elabora, formula e attua le diete prescritte dal medico e ne controlla l'accettabilità da parte dell'Ospite.

Come ottenere informazioni

Quali informazioni	A chi chiedere	Riferimento
Aspetti organizzativi e amministrativi	Amministrazione	Dottor Luigi Morelli
Aspetti sanitari relativi alle cure somministrate	Medico Responsabile	Dott. Colombo Taranto
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Medico Responsabile	Dott. Colombo Taranto

Organigramma Funzionale e Nominativo





Il Sistema qualità

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, “in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione degli Ospiti”, sono i principi fondamentali cui si ispira la Residenza Sanitaria Villa Mendicini.

Efficienza, efficacia, sicurezza, accettabilità, soddisfazione, eticità, appropriatezza, tempestività, accessibilità, sono attributi concreti delle prestazioni rese disponibili dalla nostra organizzazione che, identificando nel rispetto dell'Ospite la componente fondamentale delle azioni cliniche, assistenziali e amministrative, con una propensione costante verso l'eccellenza, applica con determinazione il principio del miglioramento continuo della qualità.

Obiettivo principale della struttura è pertanto quello di implementare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla diagnostica, alla cura, alla riabilitazione e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort.

Da sempre la struttura si adopera per promuovere, diffondere e supportare la cultura della Qualità, tale impegno ha comportato la creazione di un proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa ed ai requisiti nazionali e regionali in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie.

Politica della Qualità

Villa Mendicini è impegnata nel miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti e le prescrizioni stabiliti per i processi attuati.

A tal fine ha stabilito una propria politica per la Qualità, basata su obiettivi di seguito definiti e nel costante riesame del sistema e delle risorse assegnate.

La politica per la Qualità, definita dalla Direzione aziendale, è la seguente.

- effettuare l'assistenza con riguardo ai bisogni specifici, espliciti e impliciti, della persona e nel rispetto dei suoi orientamenti religiosi, culturali, sessuali, politici, assicurando all'utente la possibilità di un'assistenza religiosa nel rispetto della sua fede;
- assicurare agli utenti una sempre migliore qualità di servizio e di assistenza, attraverso una metodologia di intervento che tiene conto dei bisogni, delle aspettative dell'utente e dei suoi familiari, delle sue disabilità e delle sue abilità residue recuperabili;
- fornire all'utente una educazione sanitaria appropriata ai suoi bisogni;
- operare competitivamente con affidabilità;
- perseguire una costante attenzione agli strumenti operativi e alle risorse umane;
- assicurare la qualità organizzativa adottando modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo-gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza;
- realizzare eventi formativi che soddisfino pienamente le esigenze degli utenti ed eventi formativi ECM basati sulla centralità dell'utente, in piena sintonia con le indicazioni del Ministero della Salute e coerenti con le finalità perseguite dal Piano Sanitario Nazionale;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori;



- definire i propri obiettivi nell'ottica di garantire: uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa,
- sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
- monitorare i risultati ottenuti e la soddisfazione della committenza per mezzo di appropriati indici statistici;
- ottemperare alle prescrizioni delle leggi e delle norme vigenti.

Standard di Qualità

Informazione Utente

Fattori di qualità	Standard/Routine	Indicatori
Informazioni chiare descritte all'accoglienza in struttura	Al momento del ricovero vengono fornite al familiare, ospite, tutore tutte le informazioni sulle attività di reparto	Ad ogni nuovo ingresso vengono fornite le informazioni per iscritto
Possibilità di presentare reclami, note di osservazioni o gradimento sulla degenza	Percorso facilitato e agevolato per tutte le osservanze	Presenza in accettazione, presso i reparti di degenza la relativa modulistica
Tempo di risposta agli indici di gradimento	Tempi brevi non superiori a 30 giorni	Ad ogni osservazione è stata data una risposta tempestiva
Indagine conoscitiva	Programma annuale svolto al fine di monitorare l'indice di gradimento/soddisfazione ad ogni utente	Tutti gli ospiti ricevono il questionario

Umanizzazione

Fattori di qualità	Standard/Routine	Indicatori
In ogni momento viene rispettata la persona e garantita l'umanizzazione	Procedura che garantisce rispetto in ogni momento preservando riservatezza	Manuale della qualità
Centralità dell'ospite valorizzando ogni intervento x le criticità assistenziali	Ogni risorsa ha dei compiti ben definiti x migliorare la degenza	Manuale della qualità
Garantire la consegna all'atto del ricovero	Consegna a tutti i ricoveri ed esposta sul sito aziendale	Viene fornita ad ogni nuovo ingresso
Mantenere alte le considerazioni assistenziale dell'ospite	Rispetto e privacy dell'assistito	Comunicazione tra collaboratori/team multidisciplinare



Carta dei Servizi della Clinica "Villa Mendicini"

Piano terapeutico riabilitativo individualizzato fisiatrico	Raggiungimento degli obiettivi tenendo conto della fragilità dell'assistito	Programma evidenziato nella documentazione clinica
Servizio sociale alla persona per valorizzarne l'integrità	Assunzione di responsabilità sui processi istituzionali a garanzia dell'ospite	Evidenza sui risultati attesi
Garantire l'umanizzazione in caso di decesso	rispetto e riservatezza del malato e dei suoi cari negli ultimi istanti di vita	Procedura operativa aziendale
Rapporto ospiti/familiari	Orari di visita allargati	Orari esposti in modo visibile

Assistenza alla persona e confort alberghiero

Fattori di qualità	Standard/Routine	Indicatori
Regolarità di assistenza medica, adeguata risposta all'emergenza	Copertura medica delle ventiquattro ore	Planning dei medici
Qualità assistenziale	Formazione continua del personale sanitario	Verifica dei corsi di aggiornamento
Assistenza sanitaria multidisciplinare	Verifica e revisione del PAI ogni sei mesi	N° - revisioni annuali, N°- progetti compilati
Attività educo-sanitaria	Programma di attività giornaliero/settimanale	N° di ospiti partecipanti risultati attesi
Pulizia e sanificazione degli ambienti	Attività quotidiana e verifica dei processi	Rispetto delle procedure operative
Valutazioni e screening nutrizionale all'ingresso in struttura	Controlli periodici, monitoraggio del peso corporeo, qualità del cibo	Feedback con ospiti e procedure operative

La Struttura



La struttura Residenziale Complessa è costituita da quattro reparti, funzionante 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno così di seguito descritta:

L'**RSA** Nucleo Livello Assistenziale **MANTENIMENTO A** da venti posti letto, situata ad un primo piano, all'interno si trovano stanze singole, doppie e triple gli arredi sono costituiti da un letto articolato con comodino e un armadio personale, tavolo e sedia, ognuna delle quali con un bagno interno ad uso esclusivo dell'Ospite, dotato di tutti i necessari supporti.

L'**RSA** Nucleo Livello Assistenziale **INTENSIVO** di livello prestazionale di dieci posti letto, finalizzato al trattamento di pazienti affetti da Stato vegetativo, Stati di minima coscienza, SLA o altre sindromi neurodegenerative in fase avanzata, con necessità di assistenza respiratoria, portatori di tracheostomia, nutrizione artificiale (enterale o parenterale), con dipendenza totale per l'alimentazione, in fase di stabilizzazione clinica, che non possono essere assistiti a domicilio. Le stanze con tutti i confort e servizi sono singole e a due posti letto, monitorati e articolati, muniti di materasso anti decubito.

L'**RSA** Nucleo Livello Assistenziale **ESTENSIVO** destinato a persone affette da sindrome di Alzheimer o altre forme di demenza con necessità di elevata tutela sanitaria, nelle fasi in cui le patologie sono associate a disturbi del comportamento e/o dell'affettività con necessità di trattamenti finalizzati al riorientamento e alla tutela personale, favoriti da un'organizzazione ambientale ed alberghiera protetta. Le stanze tutte doppie con tutti i confort.

L'**RSA** Nucleo Livello Assistenziale **ESTENSIVO per D.C.C.G.** destinato a persone non autosufficienti, con necessità di elevata tutela sanitaria, l'obiettivo principale del percorso è l'individuazione e la somministrazione di cure temporanee al fine di favorire il miglioramento delle condizioni clinico assistenziali e della qualità della vita in attesa dell'accesso a nuova forma di trattamento (mantenimento).

Ogni reparto ha una Medicheria; una stanza per i medicinali ed i presidi di ogni Utente; una piccola palestra ed una stanza per le attività di gruppo; la cucina; un bagno destinato ai visitatori ed uno per il personale; uno spazio comune dotato di televisore ed infine la sala in cui, gli ospiti autosufficienti, possono consumare i pasti.

Ingresso in Struttura

L'ingresso nella Residenza è uno degli eventi più impegnativi che una persona possa sperimentare nell'arco della sua vita. Comporta un coinvolgimento di tutta la persona, in ogni sua componente e in ogni suo sistema, nonché della sua famiglia. Oltre ad essere un evento totalmente coinvolgente, culturalmente è visto come uno degli eventi a valenza negativa. Per queste principali motivazioni l'ingresso dell'Ospite e i primi giorni in struttura sono cadenzati da importanti momenti di analisi e valutazione congiunta in équipe e con i familiari.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- libretto di assegnazione del medico di medicina generale;
- eventuale certificato esenzione;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.



La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'assenso che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo “stato di necessità” (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche: completa, esauriente, comprensibile, aggiornata, libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Residenza Sanitaria Complessa di norma procede come segue:

1. informa la famiglia tramite il servizio di assistenza sociale interno alla Struttura, sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
2. qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
3. qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



L'accoglienza

Per accoglienza in reparto si intende la procedura compresa tra la chiusura della fase di Accettazione e l'inizio dell'attività valutativa multidisciplinare. La procedura di accesso in reparto ha come scopo di informare il paziente sulle regole e abitudini interne alla struttura e di valutare i suoi personali bisogni assistenziali. Essa è suddivisa in due fasi, la prima accoglienza, informazione, verifica e la seconda valutazione dell'autonomia, rispettivamente, la prima di competenza dell'infermiere professionale e la seconda di competenza dell'educatore professionale. Una terza fase, analisi del rischio, è attivata in caso siano rilevate i fattori di rischio clinico, in continuità con le procedure di gestione del rischio PG_RISC (Procedure per la gestione del rischio clinico).

a) Accoglienza, informazione e verifica. L'infermiere professionale, al momento dell'ingresso informa l'Ospite su gli aspetti alberghieri, in particolare, le attività di accoglienza sono le seguenti:

1. accompagnare la persona alla propria stanza
2. se necessario, aiutare la persona a sistemarsi nel letto
3. presentare la persona agli altri ospiti e al compagno/a di camera incoraggiando la socializzazione
4. presentare al nuovo ospite le figure operative della struttura;
5. presentare l'arredo della stanza e fornire consigli riguardo al loro uso, alla sistemazione degli oggetti e della biancheria
6. illustrare l'uso dei sistemi di chiamata e degli altri servizi presenti alla testata del letto
7. fornire informazioni sull'organizzazione e sui servizi della struttura, quali, ad esempio:
 - A -modalità di riconoscimento degli operatori (significato delle diverse divise, targhette di identificazione)
 - B -orari con cui si succedono i turni del personale
 - C -orari dei pasti, della sveglia, delle visite
 - D -ubicazione della sala soggiorno
8. valutare ed annotare il grado di comprensione ed orientamento
9. osservare e annotare il grado di accettazione degli ospiti sotto l'aspetto individuale e collettivo
10. presentare all'ospite il programma delle attività previste.

Le operazioni sopra descritte vengono eseguite con il familiare/amm.re sostegno/tutore dopo aver sistemato l'Ospite a letto. Infine, il paziente è accompagnato al suo letto, valuta le condizioni generali, prende in consegna i medicinali ed i presidi a uso sanitario, identifica le esigenze assistenziali e le disabilità e programma con l'ausilio dell'Operatore Socio-Sanitario gli interventi e dispone gli ausili necessari. Le rilevazioni e gli interventi sono riportati sulla Cartella Infermieristica (Mod. Cart.Inf_RSA). L'infermiere si occupa dunque di selezionare il vitto più appropriato alle condizioni cliniche e generali del paziente, nel pieno rispetto delle sue necessità personali, del suo credo e della sua cultura.

b) Valutazione dell'autonomia . L' Educatore Professionale valuta l'autosufficienza attraverso un'intervista e riporta i risultati sulla scheda di performance dell'attività quotidiana (mod. TESTMPI_RSA). E' compito dell'Educatore completare l'accoglienza informando l'ospite in merito alle attività cliniche, di autogestione e ricreative in essere al momento del ricovero, in termini di tempi e modalità.



Periodo d’inserimento e primo periodo in struttura

Durante il primo periodo l’équipe assistenziale si prende cura dell’inserimento del nuovo Ospite, si preoccupa di presentarlo agli altri residenti, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l’inserimento. Nei primi giorni di permanenza l’Ospite e la sua famiglia iniziano a prendere visione e coscienza della nuova realtà e della relativa organizzazione, a capire i tempi e le persone di riferimento. Da parte del residente si tratta di acquisire una serie di abitudini e orari probabilmente diversi da quelli che aveva precedentemente. Rimane comunque fondamentale in questa prima fase la presenza della famiglia che aiuta l’ospite a vivere con maggiore serenità questo importante momento di passaggio. Si tratta di un momento di conoscenza reciproca. Infatti, nei giorni successivi all’ingresso, tutte le figure che costituiscono l’équipe multidisciplinare, osservano in maniera approfondita l’ospite, riportando poi in riunione le proprie considerazioni, al fine di cogliere lo stato d’animo, la capacità di adattamento, eventuali incompatibilità o conflitti con altri residenti e/o operatori.

La permanenza in struttura

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza: tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso la Struttura vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio.

Piano Assistenziale Individuale.

L’équipe della RSA Villa Mendicini determina, per l’ospite, uno specifico percorso progettuale che in prima analisi, dal momento dell’ingresso in struttura, si concretizza con un periodo di osservazione di ogni abilità, capacità residua sia in ambito funzionale, sociale, che cognitivo. In seguito a ciò ogni professionista dell’équipe multidisciplinare esprime, in una specifica riunione per la realizzazione del Piano individuale di assistenza, le proprie riflessioni tecniche, i test valutativi svolti nell’aree di intervento progettuali, su cui risulta possibile intervenire per il miglioramento, mantenimento di ogni capacità che l’ospite manifesta. L’équipe multidisciplinare esplicita, oltre all’ospite, se le condizioni psico-fisiche lo consentono, anche ai familiari dello stesso, il progetto assistenziale. Tutti i professionisti coinvolti sono chiamati a formalizzare il progetto personalizzato. Detto progetto si compone anche di elementi che individuano obiettivi operativi che nel tempo sono misurati, con specifici indicatori, da ciascun professionista. Ogni attività dell’Ospite si svolge nell’ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell’Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 7 giorni dall’accoglienza, si inizia ad impostare il primo PAI, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, dal Consenso Informato alla cura e alla condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato con scadenze fisse, semestrali, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l’équipe ad una valutazione anticipata. Il Pai è quindi realizzato grazie alla stretta collaborazione con la persona assistita e i suoi familiari, può essere consultato sia nella sua stesura che nell’andamento generale in ottemperanza al Progetto Terapeutico Riabilitativo. Redatto il PAI, secondo quanto è determinato nel progetto stesso, periodicamente si svolgono incontri di verifica a cui tutti i soggetti coinvolti componenti l’équipe sia socio- assistenziale che sanitaria della RSA, per presidiare e porre ogni attenzione possibile all’aspetto progettuale riferito a ciascuna persona accolta in struttura. Il piano operativo viene monitorato da un referente (formalmente incaricato) che ha il compito di vigilare sulle date di



realizzazioni dei singoli PAI di ogni ospite, svolgendo delle azioni di controllo annotando ogni sviluppo progettuale in essere sui PAI. Ogni infermiere di reparto ha un numero equo di ospiti di cui è responsabile con allegati da inserire per la realizzazione dello stesso. Gli obiettivi principali del PAI sono: permettere all’Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue; supportare l’autonomia dell’Ospite valutandone le aree di maggiore necessità; cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue; permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA; ridurre le situazioni stressanti per l’Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni; aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all’assistenza del proprio familiare, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si trovano ad affrontare e garantendo anche a loro un supporto psicologico ove richiesto.

Progetto riabilitativo individuale (PRI)

Si definisce progetto riabilitativo individuale l'insieme di proposizioni, elaborate dall'équipe multidisciplinare, coordinata dal medico responsabile (di regola geriatra o neuropsichiatra).

- indica il professionista responsabile del progetto stesso;
- tiene conto in maniera globale dei bisogni, disabilità e soprattutto delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente, e dell'équipe curante;
- deve dimostrare la consapevolezza e comprensione, da parte dell'intera équipe riabilitativa, dell'insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici, e di regola può non prevedere una quantificazione degli aspetti di cui sopra, ma ne dà una descrizione, in termini qualitativi e generali;
- definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- definisce, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- è comunicato in modo comprensibile ed appropriato al paziente e ai suoi familiari;
- è comunicato a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso;
- costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'équipe multidisciplinare.

Il medico del team multidisciplinare, d'intesa con la stessa équipe, provvede a garantire un flusso costante di informazioni da e con il medico di famiglia, con il nucleo familiare, e con tutte le strutture coinvolte nel percorso riabilitativo in primis con l’ASL del Distretto.

Il progetto riabilitativo individuale deve essere modificato, adattato e nuovamente comunicato al paziente ed agli operatori, qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base a cui è stato elaborato (bisogni, preferenze, menomazioni, abilità-disabilità residue, limiti ambientali e di risorse, aspettative, priorità) anche in relazione ai tempi, alle azioni o alle condizioni precedentemente definite.

Il progetto individuale è sempre un prodotto di lavoro d’équipe i cui componenti condividono, per le loro competenze, le responsabilità da esso derivanti.



All'interno dell'equipe è possibile individuare un “case manager”, che ha il compito di facilitare le azioni e comunicazioni interne ed esterne dell'equipe, coadiuvando il coordinatore responsabile.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue l'igiene personale secondo quanto stabilito da protocolli interni con doccia programmata e per coloro che ne hanno bisogno di cure per le lesioni da pressione, a seguire la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto, contemporaneamente alla terapia per facilitarne l'assunzione. Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, l'incontro con il psicologo e le attività di socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio della biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine del quale, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

Durante il turno di pomeriggio vengono effettuate per gli ospiti dei controlli per i bisogni primari con la sostituzione dei presidi assorbenti, a metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di terapia occupazionale o di psicomotricità condotte dall'educatore professionale.

SERA

La cena viene servita dopo le 17.30. Si preferisce somministrare prima le facili masticazioni, l'acqua gel ecc, poi il vitto normale. L'assistenza e vigilanza al pasto sono di fondamentale importanza specialmente per sostenere chi ha delle gravi difficoltà alla deglutizione. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nella sala comune per guardare la televisione, oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre se si desidera andare in camera il personale preposto aiuterà l'ospite impegnandosi nella sistemazione al letto per la notte.

Altri servizi

Consulenze specialistiche

Eventuali consulenze specialistiche ed accertamenti clinico strumentali che non possono essere effettuati nell'ambito della struttura sono concordati con i parenti e/o i familiari e vengono effettuati all'esterno. Il costo è a carico dell'Ospite.

Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'equipe medica, in accordo con lo specialista ASL, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione da consegnare al proprio distretto di appartenenza. La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni



dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento: letti ortopedici, materassi e cuscini (guanciali antidecubito), deambulatori, comode, ausili per il sollevamento della persona.

Fornitura farmaci e presidi

I farmaci e i presidi da somministrare agli Ospiti vengono prescritti dal medico di medicina generale prescelto dall'Ospite e dai medici di struttura su ricettario o in carta semplice (se non mutuabile). La struttura mette a disposizione un servizio per l'approvvigionamento dei farmaci qualora gli Ospiti o i garanti non esprimano la volontà di provvedere personalmente.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato ad un fornitore esterno, la società “La Romana”, che segue gli standard HACCP (Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n.155. Attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3 CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari). I pasti vengono serviti nella sala di ristorazione, per i pazienti in grado di raggiungerla, o nelle stanze di degenza per coloro che ne fossero impossibilitati.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua alimentazione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Menù tipo

Colazione: latte, caffè d'orzo o the; biscotti o fette biscottate.

Idratazione mattina: the o acqua gel per disfagici.

Pranzo: primo piatto del giorno, secondo piatto del giorno, contorno e frutta fresca.

Merenda: the o acqua gel per disfagici.

Cena: primo piatto del giorno, secondo piatto del giorno, contorno e frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete specifiche se richieste con documentata certificazione come quella per diabetici, per i dislipidemici e per gli Ospiti affetti da intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

Assistenza religiosa

Per gli Ospiti ed i loro familiari di fede cattolica, la Santa Messa viene celebrata il sabato pomeriggio e nei giorni prefestivi alle ore 16.30 nella Cappella situata vicino all'edificio “A”. Il cappellano è a disposizione di tutti i pazienti, per contattarlo è necessario rivolgersi all'amministrazione. La struttura garantisce l'assistenza religiosa ai pazienti di altre fedi e fornisce spazi di preghiera consentendo l'accesso ai ministri di culto richiesti dall'Ospite.



Servizio podologia

La retta non comprende il servizio podologico, pertanto i familiari possono farne richiesta all'amministrazione.

Servizio parrucchiere

La retta non comprende il servizio del parrucchiere, pertanto i familiari possono farne richiesta all'amministrazione.

Servizio lavanderia

È attivo un servizio lavanderia a pagamento, in alternativa viene richiesto ai parenti di provvedere almeno tre volte a settimana al lavaggio ed al rifornimento di cambi puliti.

Attenzione fine vita

Presso la struttura è presente la camera mortuaria, con stanza “dolenti”, dove è possibile raccogliersi a seguito del lutto.

La cappella interna della struttura, oltre ad essere regolarmente officiata dai sacerdoti della parrocchia di San Giustino, è disponibile, a richiesta, anche per le esequie.

Si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza. La scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore. L'amministrazione provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare gli eventuali documenti in originale.

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici non possono prendere parte alle attività di gruppo. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

Trasporti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. L'amministrazione è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza, richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati, sono a carico dell'Ospite. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

I pazienti possono uscire in permesso dalla struttura esclusivamente su autorizzazione medica.

Non è previsto l'accesso veicolare alla struttura con eccezioni per i medici e i portatori di handicap.



Trasferimenti e uscite

Al fine di coniugare la necessità di assicurare la continuità dell'assistenza e quella di assolvere la finalità di reinserimento sociale senza compromettere l'organizzazione assistenziale, in regime di residenzialità, per gli Ospiti della Residenza, è possibile sospendere l'ospitalità nella struttura senza la perdita del posto nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni (tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione per la sola quota di compartecipazione a carico dell'Ospite);
- permessi orari giornalieri inferiori a 6 ore (compatibilmente alle condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura. Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e non comporta variazioni nella remunerazione die);
- rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza organizzati per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente alle condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura).

Per ricoveri ospedalieri superiori a 10 giorni l'Ospite potrà essere dimesso amministrativamente dalla struttura che è autorizzata ad accogliere una nuova persona nel posto liberatosi. Dal canto suo l'Ospite, una volta resosi dimissibile dall'ospedale, potrà essere riammesso in struttura, fatto salvo il permanere delle condizioni clinico assistenziali compatibili con il regime residenziale e previa autorizzazione dell'ASL.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla, al personale o direttamente alla amministrazione. Il costo delle spese postali è a carico dell'Ospite o di chi per lui. Attraverso il personale dell'amministrazione viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Retta

Le rette a carico dell'Ospite, sono stabilite dal DGR 790 del 20 dicembre 2016 fissa i nuovi criteri e le nuove modalità di compartecipazione comunale alla quota sociale dei pazienti ospiti nelle R.S.A. e delle strutture riabilitative di mantenimento in regime residenziale e semiresidenziale, accreditate con il Sistema Sanitario Regionale.

Altre

Le prestazioni mediche e il ricovero vengono forniti esclusivamente a coloro in possesso della residenza in uno dei comuni della Regione Lazio. Il ricovero avviene attraverso i Centri di Assistenza Domiciliare (CAD) delle ASL di appartenenza degli utenti. Il Servizio Sanitario Regionale (SSR) interviene sempre per il 50% della quota utente, il restante 50% è a carico dell'Ospite che può, tuttavia beneficiare dell'intervento del Comune di residenza in presenza di particolari caratteristiche del proprio reddito. Per poter beneficiare di queste agevolazioni e calcolare quindi la quota di compartecipazione, è necessario presentare l'attestazione ISEE per l'anno in corso: se il reddito complessivo risulta non superiore a € 20.000,00 si ha diritto al sussidio comunale, in tutto o in parte, per la quota utente.



Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapia, assistenza psicologica).

Servizi non compresi

La retta di degenza nella Residenza non include:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali;
- servizio di parrucchiere e barbiere;
- servizio di pedicure e manicure curativa o estetica;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copia cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Dimissioni

La dimissione può avvenire, in quanto l'ospite decide volontariamente (mod. DIM Rev. 00) di lasciare la struttura o perché le condizioni di salute si sono aggravate e quindi necessita di un'assistenza diversa.

La dimissione si concorda con il CAD di riferimento e con il medico di medicina generale dell'ospite. Su loro indirizzo egli verrà rivalutato dell'Unità Valutativa Territoriale (UVT), e gli sarà assegnata una locazione sanitaria diversa.

Al momento della dimissione dalla struttura, ma anche successivamente, si può fare la richiesta della copia della documentazione sanitaria (cartella clinica) presso l'amministrazione della struttura. Questa sarà rilasciata entro 20 giorni dalla data di presentazione della richiesta.

Richiesta di documentazione

Presso l'amministrazione è possibile ritirare la modulistica di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'atrio dell'RSA. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 20 giorni.



Numeri, orari e recapiti uffici

Presso la struttura residenziale è in funzione un servizio di Portineria attivo dalle ore 7.00 alle 20.00 tutti i giorni, collegato ad esso vi è un centralino a 2 linee r.a. raggiungibile allo 062307444.

L'amministrazione rimane aperta dal Lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 09.30 alle ore 12.30.

Il servizio di ricezione fax è attivo h24 allo 062307444 – 215

Come raggiungerci

La Clinica “Villa Mendicini” si trova nel quartiere Alessandrino, in via degli Olmi, 55, all'interno del V Municipio. Per coloro che desiderassero raggiungerci con i mezzi pubblici consigliamo:

dalla Stazione Termini

Linea Bus 105 direzione “Grotte Celoni”; scendere alla stazione “Centocelle” (17^a fermata); prendere linea 554 (11^a fermata);

da Piazza Cinecitta'

Linea Bus 451 direzione “Ponte Mammolo”; scendere alla fermata “Togliatti/Tulipani”; a piedi circa 200 metri;

dalla fermata Metro C “Parco di Centocelle”

Linea Bus 451 direzione “Ponte Mammolo”; scendere alla fermata “Togliatti/Tulipani”; a piedi circa 200 metri, oppure circa 500 metri a piedi dalla metro.

Garanzie di qualità

Villa Mendicini RSA ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

INFORMAZIONI UTILI

Protezione Giuridica

In termini giuridici, a partire dalla maggiore età, una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere all'Assistente Sociale previo appuntamento.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.



Tutela dei dati personali

La Società G.R.O. s.r.l. garantisce che il trattamento delle informazioni personali dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali regolamento europeo (GDPR 679/2016) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), e per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).