

**CARTA DEI SERVIZI**

**CASA DI RIPOSO VILLA MARIA**

**Residenza per anziani**



Via del Fontanile Arenato, 273 – Roma - 00163

Tel: 06.93379391 – cellulare: 375 5498892

[www.villamariaroma.it](http://www.villamariaroma.it)  
email: [info@villamariaroma.it](mailto:info@villamariaroma.it)

|  |    |
|--|----|
| PREMESSA   | 4  |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA                                      | 5  |
| Presentazione della Società e principi fondamentali della attività | 6  |
| A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO  | 6  |
| COSA OFFRIAMO  | 6  |
| GIORNATA TIPO  | 7  |
| ATTIVITA' SETTIMANALI RIVOLTE AGLI UTENTI                          | 7  |
| ATTIVITA' DI RIATTIVAZIONE SENSORIALE:                             | 7  |
| ATTIVITA' COGNITIVA:   | 7  |
| ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE:                                      | 8  |
| ATTIVITA' MOTORIA:   | 8  |
| ATTIVITA' DI AUTONOMIA PERSONALE:                                  | 8  |
| ATTIVITA' DI ANIMAZIONE DI GRUPPO:                                 | 8  |
| SERVIZI A PAGAMENTO  | 8  |
| ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE        | 8  |
| DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO ALLA STRUTTURA            | 10 |
| CONTRIBUTO DELL'UTENTE (RETTE)                                     | 10 |
| TARIFE RETTE NUOVI INGRESSI RESIDENZIALI                           | 10 |
| TARIFE RETTE STAGIONALI PER MESI ESTIVI                            | 10 |
| ASSENZE DELL'OSPITE  | 10 |
| MODALITA' DI INSERIMENTO   | 11 |
| CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ                              | 11 |
| SERVIZI OFFERTI  | 11 |
| ASSISTENZA MEDICA  | 11 |

|   |    |
|---|----|
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA                                  | 12 |
| TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE                                | 12 |
| AUSILI E PRESIDI  | 12 |
| ASSISTENZA FARMACEUTICA                                     | 12 |
| ASSISTENZA ALLA PERSONA                                     | 12 |
| ASSISTENZA PSICOLOGICA                                      | 12 |
| ASSISTENZA SOCIO/EDUCATIVA                                  | 13 |
| ASSISTENZA RELIGIOSA  | 13 |
| PARRUCCHIERE e PEDICURE/MANICURE                            | 13 |
| SERVIZIO LAVANDERIA   | 13 |
| ORARI DI VISITA   | 13 |
| USCITE DALLA STRUTTURA                                      | 14 |
| ORARI DI RICEVIMENTO DEI MEDICI E DELLA DIREZIONE SANITARIA | 14 |
| RICONOSCIMENTO PERSONALE                                    | 14 |
| NUMERI UTILI:   | 14 |

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato nella Casa di Riposo “Villa Maria” e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli anziani ospiti e dei loro familiari con la struttura di accoglienza. L’ingresso di un ospite nella struttura rappresenta un evento a volte sofferto sia dall’interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei. Per aiutare a superare le difficoltà connesse all’inserimento, riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni sanitarie, psicologiche e riabilitative richieste da una corretta terapia e da una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all’interno della nostra casa un clima sereno, rispettoso della dignità della persona, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute e il suo stato sociale. La Casa di Riposo Villa Maria nell’assistere l’ospite tende a non applicare protocolli standardizzati di intervento, ma elabora programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell’autonomia e dell’integrazione. Ci sforziamo di dare una risposta adeguata ai diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti compatibilmente con le esigenze della comunità. Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura collaborando con gli operatori socio-assistenziali nel delicato momento dell’inserimento e durante tutta la permanenza. La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come vengono evasi gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti e di tutelarsi eventualmente facendo ricorso a chi di competenza. La Direzione della Casa di Riposo Villa Maria è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell’assistenza.

IL PRESIDENTE

IL DIRETTORE

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “Villa Maria” è sita in una strada alberata di Via del Fontanile Arenato, 273 a Roma a 5 km dalla basilica di San Pietro, telefono 06/93379391 cell. 3755498892, sito [www.villamariaroma.it](http://www.villamariaroma.it) email [info@villamariaroma.it](mailto:info@villamariaroma.it) pec [asesr1@lamiapec.it](mailto:asesr1@lamiapec.it) Cod.Fisc.: 15633551005 – P.IVA 15633551005. “Villa Maria”, è una casa di riposo recentemente ristrutturata con una attenzione particolare alle tecniche scientifiche e innovative nel recupero e mantenimento del benessere psicofisico dell’anziano. L’attività è basata sul modello alberghiero a 5 stelle per la terza età, dove gli ospiti in condizioni fisiche e psichiche di autosufficienza e non, viene fornita, in ambiente elegante e sobrio, una assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, oltre alle prestazioni assistenziali, educative ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari. La struttura è organizzata per garantire

1. Continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;
2. Efficienza dei servizi;
3. Sicurezza personale;
4. Riservatezza e tutela della persona;

La Casa di Riposo “Villa Maria” accerta periodicamente il rispetto degli standard e ne controlla il corretto funzionamento, è altresì dotata di un Codice Etico (allegato C della presente carta dei servizi) e pubblicato sul sito internet [www.villamariaroma.it](http://www.villamariaroma.it) .

## Presentazione della Società e principi fondamentali della attività

La Casa di Riposo “Villa Maria” è una residenza di nuova concezione, attenta agli aspetti innovativi di gestione dell’anziano orientata al recupero ed al mantenimento della autosufficienza.

La Casa di Riposo “Villa Maria” ha un Consiglio di Amministrazione di tre membri.

Amministratore e legale rappresentate: Mirko Agostini

Il Direttore: Massimiliano Luciani

Medico Consulente Neurologo: Alessia Zarabla.

## A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Villa Maria è una struttura residenziale per anziani in stato di necessità socio-sanitaria, per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambito familiare temporaneamente o definitivamente o che scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

## COSA OFFRIAMO

La Casa di Riposo “Villa Maria” è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di specializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy.

I servizi garantiti all’utenza della Casa di Riposo sono i seguenti:

- **Servizio alberghiero**
- **Servizio socio assistenziale**
- **Servizio psicologico**
- **Servizio medico,**
- **Servizio infermieristico**
- **Servizio di fisioterapia di gruppo**
- **Servizio farmaceutico,**
- **Servizio di psicomotricità**
- **Servizio di animazione,**
- **Servizio religioso,**
- **Servizio di ristorazione,**
- **Servizio amministrativo.**

Il servizio di pulizia è affidato ad una ditta esterna che provvede all’igiene ed alla sanificazione di tutte le stanze e bagni degli ospiti e a tutti gli ambienti comuni.

Il servizio di ristorazione applica un menù predisposto secondo le necessità e le abitudini individuali degli anziani ospiti della Residenza cui è data possibilità di scelta. La cucina ha un menù variabile settimanalmente e differenziato in invernale ed estivo ed in normale e dietetico. I menù tipo sono consultabili presso la segreteria della Casa di Riposo.

La colazione, il pranzo e la cena, vengono servite nella apposita sala da pranzo della struttura. Per

motivi sanitari e su espressa indicazione del medico di reparto i pasti possono essere consumati nelle camere da letto.

La Casa di Riposo dispone al piano terra di locali destinati all'accoglienza dei visitatori ed erogazione delle bevande.

Gli orari dei pasti degli ospiti sono i seguenti:

- Colazione: ore 8.30
- Spuntino: ore 10.30
- Pranzo: ore 12.30
- Spuntino: ore 16.30
- Cena: ore 18.30

È fatto divieto ai visitatori di consegnare agli anziani, direttamente o senza che il personale ne abbia conoscenza, alimenti, bevande, medicinali ed oggetti che potrebbero recar danno. Eventuali deroghe per alimenti confezionati possono essere autorizzate dalla Direzione.

#### GIORNATA TIPO

|   |                   |
|---|-------------------|
| Igiene e Alzata   | ore 7.00 - 9.30   |
| Colazione   | ore 8.30 - 9.30   |
| Giorni pari: ginnastica dolce e ROT                             | ore 10.00 - 12.00 |
| Giorni dispari: fisioterapia di gruppo e ginnastica cognitiva   | ore 10.00 - 12.00 |
| Pranzo  | ore 12.30 - 13.30 |
| siesta pomeridiana o terapia occupazionale                      | ore 13.30 - 16.00 |
| Merenda   | ore 16.30         |
| Attività di animazione di gruppo                                | ore 16.30 - 18.30 |
| Servizio religioso  | ore 17.30 - 18.30 |
| Cena  | ore 19.00 - 20.00 |
| Messa a letto (riposo notturno)                                 | ore 20.00 - 21.00 |
| Una volta alla settimana (sabato) attività religiosa (S. Messa) | ore 11.15 - 12.00 |

#### ATTIVITA' SETTIMANALI RIVOLTE AGLI UTENTI

I vari programmi di intervento sono tarati secondo le caratteristiche del singolo utente.

#### ATTIVITA' DI RIATTIVAZIONE SENSORIALE:

Utilizzo funzionale dei sensi residui e dei sensi vicarianti, finalizzato all'acquisizione e al mantenimento delle abilità utilizzabili nelle varie espressioni comunicative e dell'autonomia personale, relazionale e operativa.

#### ATTIVITA' COGNITIVA:

sollecitazione delle funzioni attentive per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di conoscenze culturali; Sollecitazione dei processi di

apprendimento e delle competenze cognitive in termini di intelligenza senso-motoria, rappresentativa, delle abilità integranti.

#### ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE:

Incentivazione e guida allo sviluppo dell'intenzionalità al dialogo; incentivazione della componente ricettiva ed espressiva; incentivazione alla comunicazione relazionale attraverso tecniche; utilizzo di ausili tecnologici per incentivare e facilitare la comunicazione.

#### ATTIVITA' MOTORIA:

mantenimento e rafforzamento delle abilità motorie; Mantenimento e rafforzamento delle abilità fini-motorie di coordinazione; Impiego della terapia fisioterapica attivante per il corretto assetto delle posture, della deambulazione e del proprio corpo rispetto allo spazio.

#### ATTIVITA' DI AUTONOMIA PERSONALE:

mantenimento e potenziamento delle competenze di autonomia delle attività quotidiane nelle azioni di cura della propria persona: lavarsi, vestire, mangiare etc. supervisione/assistenza nell'esecuzione delle attività di base della vita quotidiana (alimentazione, uso dei servizi igienici/gestione dei presidi per incontinenti, mantenimento dell'igiene personale)

#### ATTIVITA' DI ANIMAZIONE DI GRUPPO:

trattamenti psicosociali rivolti alla sfera cognitiva e comportamentale (arti grafiche e manipolative, musicoterapia, giardinaggio, computer-game therapy, conversazione guidata, scrittura creativa)

### SERVIZI A PAGAMENTO

Non sono incluse nella retta di degenza e sono soggette a rimborso:

- le spese per medicinali e cure particolari prescritte dal Medico di fiducia dell'ospite
- le spese di accompagnamento per visite specialistiche ed indagini diagnostico – strumentali fuori sede.
- servizio ambulanza
- spese dei pannoloni qualora non sia coperto dal ticket
- servizio di fisioterapia individuale
- servizio cure specifiche per piaghe da decubito
- servizio di lavanderia indumenti personali
- servizio di barbieria e parrucchiera.

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

All'ingresso il singolo utente viene valutato dal punto di vista clinico, cognitivo, funzionale e



comportamentale mediante un'attività continua di osservazione che permette la pianificazione di un progetto individuale di cura periodicamente aggiornato dall'intera équipe curante.

Il progetto viene aggiornato e condiviso con il medico di famiglia che rimane a tutti gli effetti il medico curante.

Per ogni utente preso in carico è previsto l'elaborazione di un piano assistenziale individualizzato (PAI) redatto successivamente ad una valutazione multidimensionale eseguita da una équipe di professionisti di area sanitaria e sociale.

La valutazione multidimensionale è finalizzata all'individuazione di problemi di natura fisica, psichica, sensoriale, caratteristiche sociali e relazionali e delle potenzialità e risorse residue che caratterizzano l'utente ed è realizzata dal Responsabile di struttura, dal medico della struttura, dallo Psicologo, dal Coordinatore, dall'Infermiere Professionale, dal Fisioterapista, e dai rappresentanti degli OSS di concerto con il familiare di riferimento che dovrà aiutare lo staff nel redigere la parte anamnestica, la compilazione di un'apposita scheda e scale di valutazione funzionali<sup>1</sup>.

Nel PAI nel verranno indicati gli interventi previsti (giornalmente/settimanalmente), nei vari ambiti:

- Medico
- Psicologico
- Infermieristico
- Fisioterapico
- Ricreativo

In apposite diarie verrà registrato l'intervento effettuato.

Regolarmente sono previste riunioni di équipe per la verifica e revisione del PAI ed incontri di counseling con i familiari referenti.

---

<sup>1</sup> Le scale di valutazione utilizzabili sono: Barthel, SVAMA, S.P.M.S.Q., C.I.R.S., GDS, ICF, Scheda di anamnesi infermieristica. Qualora si ritenesse necessario, a seconda delle situazioni cliniche degli utenti, verranno inserite scale specifiche quali: ADRS, Branden, ecc..

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO ALLA STRUTTURA

Il giorno dell'ingresso dovranno essere consegnati presso la Segreteria della residenza i seguenti documenti:

- ✓ **Carta d'identità in corso di validità;**
- ✓ **Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale;**
- ✓ **Originale o fotocopia della tessera sanitaria e tesserino di esenzioni;**
- ✓ **Fotocopia di eventuale verbale di invalidità;**
- ✓ **Fotocopia di eventuale prescrizione di ausili in uso.**

Per consentire al personale sanitario operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

Al momento dell'ingresso il personale medico compila una breve raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

Il giorno dell'ingresso verrà stipulato il contratto con la specifica della retta mensile /giornaliera pattuita, autorizzazione o meno all'utilizzo di eventuali ausili di contenimento (tipo sbarre ai letti), autorizzazione alla realizzazione di materiale foto/video all'interno e all'esterno della struttura, e autorizzazione al trattamento dei dati sensibili.

## CONTRIBUTO DELL'UTENTE (RETTE)

### TARIFFE RETTE NUOVI INGRESSI RESIDENZIALI

- Camera singola con bagno 3.200,00 €/mese
- Camera doppia con bagno 2.400,00 €/mese

### TARIFFE RETTE STAGIONALI PER MESI ESTIVI

- Da concordare in base alle disponibilità

## ASSENZE DELL'OSPITE

L'intera retta è dovuta anche per i giorni in cui l'ospite sia temporaneamente assente (es. ricovero ospedaliero o altre ragioni).

## MODALITA' DI INSERIMENTO

Il primo passo: L'ospite con i familiari il primo giorno conosce le persone di riferimento, oltre agli adempimenti obbligatori (consegna carta dei servizi, visita medica, ecc.), l'ospite conosce tutta l'equipe di riferimento: le OSS, le infermiere della struttura, il Medico, il Fisioterapista, lo Psicologo. Le varie figure professionali informano sulle attività quotidiane.

Il secondo Passo: far conoscere i propri vicini di stanza e di comunità ed il giorno dell'accoglienza viene fatta una piccola festa di benvenuto.

Il Terzo Passo: Predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato vengono individuate le strategie principali per un'adeguata accoglienza:

- ✓ PIANO EDUCATIVO/ANIMATIVO
- ✓ PIANO SOCIO/SANITARIO
- ✓ PIANO MEDICO
- ✓ PIANO PSICOLOGICO

Lo psicologo – tramite i familiari – può prevedere un counseling psicologico per l'ospite ed i loro familiari e costruisce con i familiari la “mappa delle conoscenze” dell'anziano: i rapporti più significativi, le esperienze precedenti, i bisogni e le caratteristiche più significative sull'ospite.

## CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ

Le dimissioni possono essere stabilite per i seguenti casi:

- a) Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non più idonea ad assistere il malato;
- b) Mancato pagamento del contributo (retta) oltre i 30 giorni;
- c) Problemi comportamentali che rendono il soggiorno dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria come ad esempio il verificarsi di comportamenti violenti auto o eterodiretti, wandering compulsivo etc. In questo caso il rimborso non è dovuto.

## SERVIZI OFFERTI

### ASSISTENZA MEDICA

Il Medico consulente della Struttura esplica nei confronti degli utenti attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale.

Il Medico effettua, inoltre, tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione, e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all'interno della

struttura. Il medico responsabile svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienicosanitarie e di sicurezza, secondo le normative vigenti.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Casa di Riposo “Villa Maria” fornisce assistenza infermieristica dalle ore 07.00 alle 13.00 e dalle ore 17.30 Alle 21.30 salvo necessità diverse.

Gli orari sono stati impostati per garantire la presenza di assistenza infermieristica negli orari cruciali per la somministrazione delle terapie degli ospiti.

### TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate dal fisioterapista esterno (in libera professione) nella Struttura o a letto dell'ospite a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo assistenziale formulato dal consulente fisiatra.

### AUSILI E PRESIDI

La Struttura fornisce agli ospiti i presidi per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...). Le carrozzine, i presidi per l'incontinenza, i materassini antidecubito ed altri presidi ed ausili sono richiesti alla ASL attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo.

### ASSISTENZA FARMACEUTICA

Tutti i farmaci somministrati sono prescritti dal Medico curante e giacenti nella medicheria della Casa di Riposo “Villa Maria”, così come medicinali e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari.

La Casa di Riposo “Villa Maria” è dotata di tutti i farmaci di emergenza e di primo soccorso come da normativa vigente.

### ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale socio-assistenziale della Casa di Riposo “Villa Maria” garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli ospiti residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato.

Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza, oltre che provvedere alla pulizia e all'igiene e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

### ASSISTENZA PSICOLOGICA

Nella struttura è presente una Psicologa a sostegno dell'anziano e dei familiari.

### ASSISTENZA SOCIO/EDUCATIVA

L'attività di animazione viene svolta nella Residenza dal personale di assistenza secondo programmi predisposti settimanalmente.

Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle attività cognitive, feste, animazioni, e colloqui individuali) all'interno della struttura.

Inoltre, si organizzano appuntamenti mensili di attività all'esterno della struttura, realizzando vere e proprie GITE rieducative e riabilitative, sia a contatto con la natura, pet-therapy, eco-therapy con attività e pranzi all'aperto, sia gite a carattere culturale e di intrattenimento, coadiuvate sempre dalla presenza del Direttore, della Psicologa, dagli Infermieri e dagli OSS.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza è presente una cappella dove viene celebrata la S. Messa. Inoltre, presso la Chiesa della Congregazione Suore Dell'Addolorata e della Santa Croce viene celebrata la messa tutte le mattine alle 07.30 e la domenica alle ore 11.30.

Gli ospiti inoltre ricevono assistenza religiosa particolare come la distribuzione dell'eucaristia nelle camere per chi non può partecipare alla celebrazione della S. Messa.

Durante l'anno inoltre vengono organizzate numerose manifestazioni religiose.

Se l'ospite fosse di religione non cattolica, qualora lo desidera, si provvederà a contattare un ministro della propria religione.

### PARRUCCHIERE e PEDICURE/MANICURE

Viene assicurata all'interno della Casa, in un locale a ciò adibito, la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli tramite professionisti esterni. Il costo non è incluso nella retta.

È previsto il servizio pedicure, manicure, callista con onere a carico dell'ospite.

### SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia della biancheria personale non è compreso nella retta mensile, avvalendoci di una lavanderia esterna che garantisce la pulizia, sanificazione e il trattamento adeguato ad ogni tipo di abito consegnato.

### ORARI DI VISITA

La politica della Casa di Riposo "Villa Maria" è quella di lasciare totale libertà ai familiari nelle visite ai propri cari, la struttura non fa osservare nessun orario sia per l'accesso delle zone comuni sia nelle camere degli ospiti, confidando nell'educazione e il buon senso dei familiari nel rispetto di tutti gli ospiti della struttura.

La visita nelle aree comuni è preclusa agli ospiti esterni negli orari del pranzo, della cena e nelle ore notturne.

Inoltre le visite saranno contingentate e nel rispetto dei protocolli di prevenzione per tutto il periodo del COVID o in concomitanza di pandemie che possono arrecare rischio agli ospiti della struttura.

### USCITE DALLA STRUTTURA

L'anziano residente in condizioni di totale e parziale autosufficienza può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso alla Direzione.

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono firmare l'apposito permesso d'uscita.

### ORARI DI RICEVIMENTO DEI MEDICI E DELLA DIREZIONE SANITARIA

Gli orari di ricevimento del medico di reparto sono affissi nell' infermeria.

### RICONOSCIMENTO PERSONALE

Il personale in servizio ha una tessera identificativa ben visibile agli ospiti ed ai familiari.

### NUMERI UTILI:

Centralino: 06.9337939

Cellulare: 375 5498892

## STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI

La qualità dei servizi erogati è inoltre garantita dal medico della struttura che predispone in collaborazione con il personale socio-assistenziale i piani di lavoro e i programmi di assistenza individuali (PAI). Per verificare la congruità e l'utilità dei piani di assistenza è stata predisposta una cartella di valutazione multidimensionale per ogni ospite. Inoltre, presso la struttura sono attivi protocolli assistenziali validati da organismi regionali, nazionali ed internazionali.

## CONTROLLO E RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA

Il Sistema Qualità ha come fine il monitoraggio costante dei servizi erogati dalla struttura (utenza, personale, prestazioni e risultati) e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità che si basa sui tre assunti seguenti:

1. obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia);
2. L'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
3. il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico/professionale e rapporti/relazioni interpersonali).

La Struttura ha predisposto un sistema proprio di controllo di qualità in continuo miglioramento.

## VALUTAZIONE SEMESTRALE

Il sistema di valutazione semestrale della qualità consente di valutare e "quantificare" in modo prima dettagliato e poi aggregato la situazione della qualità nei suoi diversi aspetti; consente inoltre di coglierne l'evoluzione nel tempo e di confrontare tra loro la situazione di nuclei. I risultati così ottenuti vengono utilizzati nella scelta e definizione delle priorità degli interventi da attivare il semestre successivo e nell'individuazione degli ambiti su cui lavorare mediante progetti di miglioramento della qualità.

## RILEVAZIONE SEMESTRALE DELLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DI UTENTI, FAMILIARI E PERSONALE

I risultati della valutazione semestrale della qualità vengono integrati anche da questo ulteriore fondamentale tassello del Sistema Qualità. La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari, e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo. I dati così raccolti aiutano indubbiamente la Struttura nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri utenti.

### PROGRAMMI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli e diverse modalità di lavoro, devono soprattutto imparare i comportamenti che conducono a miglioramenti.

Le informazioni ottenute dall'attivazione della valutazione semestrale di qualità e dalla rilevazione semestrale della soddisfazione consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso del semestre e verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

L'attivazione del Sistema Qualità significa per l'Azienda poter realmente sviluppare un'attività di controllo sulla qualità del servizio erogato.

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

È assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal D.leg.30706/2003 N.81 relativo alla “tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”. Le dimensioni della struttura e la costante presenza di figure sanitarie, consentono all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date.