



"ICILIO GIORGIO"
MANCINI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

ICILIO GIORGIO MANCINI
CASA 2000 S.r.l.

ACCREDITATA
CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
ASSISTENZA RESIDENZIALE DI MANTENIMENTO A
ASSISTENZA SEMIRESIDENZIALE DI MANTENIMENTO

Residenza Sanitaria Assistenziale
Servizi socio-sanitari per persone disabili ed anziani non autosufficienti
Al servizio della comunità
per 90 posti residenziali per la tipologia di trattamento di "Mantenimento A"
e 10 posti semiresidenziali di "Mantenimento"
DCA Regione Lazio n° U00258 del 19.06.2013
DCA Regione Lazio n°U00005 del 12.01.2015

CARTA DEI SERVIZI

CS-01 Rev. 5
Emissione del gennaio 2019



RESIDENZA ICILIO GIORGIO MANCINI
VIALE ICILIO GIORGIO MANCINI, 12 00020 ALTIPIANI DI ARCINAZZO ROMA
TEL. 0775 59191 FAX 0775 5919418
WWW.RSAMANCINI.IT INFO@RSAMANCINI.IT



CARTA DEI SERVIZI

CS-01 Rev. 5
Emissione del gennaio 2019

LA CARTA DEI SERVIZI
DELLA R.S.A. "ICILIO GIORGIO MANCINI"
COMUNE DI ARCINAZZO ROMANO (RM)
LOCALITA' ALTIPIANI DI ARCINAZZO

è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995
"Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".

GRUPPO DI LAVORO

Laura Mancini Presidente del CdA
Chiara Mancini Responsabile Amministrativo
Paolo Galimberti Medico Responsabile
Angelo Bosso Consulente Amministrativo

VALIDITÀ

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata effettuata nel mese di gennaio 2019. La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità

SISTEMA DI QUALITÀ

È in corso il processo di Qualità UNI EN ISO 9001/2015.

PRESIDENTE DEL CDA

Laura Mancini

MEDICO RESPONSABILE

Paolo Galimberti

INFERMIERE DIRIGENTE

Saveria Nuzzolo

La struttura è operativa ed effettua ricoveri dal 22 giugno 2009

La struttura è accreditata con SSN dal 19 giugno 2013



PREMESSA

Nota di accoglienza

- Che cosa è la Carta dei Servizi
- La Carta dei Servizi del Centro R.S.A. Mancini
- Che cosa è la Residenza Sanitaria Assistenziale
- Che cosa è la Residenza Assistenziale per anziani e convalescenti

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Cenni storici
2. Presentazione della struttura e destinatari
3. Presentazione del contesto territoriale
4. Principi Fondamentali
 - 4.1. Eguaglianza
 - 4.2. Imparzialità
 - 4.3. Continuità
 - 4.4. Umanità
 - 4.5. Partecipazione
 - 4.6. Efficacia ed efficienza
5. Rispetto della Carta dei Diritti della persona

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura
 - 1.1. Servizio di trasporto di linea
 - 1.2. Con mezzi propri
 - 1.3. Cartina stradale
2. La struttura
 - 2.1. Fotografie della struttura
3. Modalità organizzative
 - 3.1. Risorse umane



4. Specifiche attività
 - 4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)
 - 4.2. Attività assistenziale
 - 4.3. Attività alberghiera
5. Attività ambulatoriali medici specialisti
6. Servizio di assistenza religiosa
7. Parrucchiere/estetista/pedicure
8. Inserimento: modalità ed informazioni generali
9. Orari e modalità di accesso
10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari
11. Assistenza sociale
12. Rette
13. Informazioni Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

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

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Reclami
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
 - Relazione sullo stato degli standard
 - Indagini sulla soddisfazione degli utenti

ALLEGATI

- Allegato 1 Modulo Reclami
Allegato 2 Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente
Allegato 3 Programma assistenziale a cura degli operatori della RSA



PREMESSA

Gentile Ospite,
la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questo Centro di Residenze Assistenziali Sanitarie avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Con questa premessa e detto impegno, abbiamo aggiornato per Lei la Carta dei Servizi (revisione 5 emissione di gennaio 2019).

La carta dei Servizi sarà per Lei un valido strumento di tutela dei diritti, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo, adottati per garantire una migliore qualità delle prestazioni. La Carta dei Servizi costituisce altresì uno strumento, a Sua disposizione, per aiutarci a migliorare costantemente il nostro lavoro e ad arricchire ogni nostra esperienza.

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

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

A tal fine La invitiamo a compilare, se preferisce in modo anonimo, il questionario di "valutazione della qualità del servizio" che Le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi sia al Medico Responsabile che al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione
Cordialmente

La direzione



CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?

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

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

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

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

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

LA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO R.S.A. MANCINI

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

La Direzione del Centro RSA Mancini vuole, attraverso la carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri "clienti". Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della Struttura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che si vogliono raggiungere.

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

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

La Carta dei Servizi trova ampia diffusione in quanto è pubblicata sul sito internet www.rsamancini.it e, a cura dell'URP, viene inviata agli Organi istituzionali sovraordinati e consegnata all'Ospite e ai suoi Familiari al momento del ricovero unitamente agli allegati n° 1 (reclami e suggerimenti) n° 2 (questionario della valutazione della qualità del servizio) n° 3 (programma assistenziale a cura degli operatori). Tutti gli Utenti e/o Visitatori possono riceverne copia presso la reception della Struttura.



CHE COSA E' LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R. S. A.)

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

CHE COSA E' LA RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI

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

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

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali**1. CENNI STORICI PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La nuova Residenza Sanitaria Mancini nasce da un'idea del costruttore Icilio Giorgio Mancini, resa reale dai suoi tre figli, Laura, Alfredo e Massimo, che nel 2002 iniziano la costruzione della Residenza. Nel 2007 l'intera famiglia, figli e nipoti, unisce le forze e infonde tutta la propria passione nella gestione di questo grande progetto, a cui si dedica in prima persona. Il risultato è una struttura di assistenza per la Terza Età di alta qualità e innovazione, gestita con professionalità e impegno.

La Residenza Sanitaria Mancini accoglie ogni ospite con gioia e disponibilità in quanto l'Organizzazione fonda la propria identità su valori ben definiti:

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

Nata da un sogno familiare, la Residenza Sanitaria Mancini è in grado di coniugare l'efficienza di un personale medico di alto livello con l'attenzione alla persona.

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

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DESTINATARI

La Residenza Sanitaria Mancini si propone di offrire, nell'ambito del sistema residenziale/semiresidenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane autosufficienti e non e/o malati cronici e a persone disabili dalla nascita o a seguito di malattie o traumi, con grave perdita dell'autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali. Il Centro è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti, sia ospiti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo. Assicura l'ospitalità a coppie di coniugi anziane non autosufficienti, a persone non autosufficienti unitamente a familiari disabili (es. genitore anziano e figlio adulto).

La Residenza Mancini occupa un'area di circa mq. 11.000 dei quali 2.700 circa di superficie coperta ed i restanti destinati a parco-giardino, viali interni ed area parcheggio.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo, si sviluppa su quattro piani con accesso sia al primo livello che al secondo livello. È dotata di 100 posti letto, di cui 10 in regime di semiresidenzialità, è articolata in 6 nuclei, funzionali ad una migliore qualità della vita.

Le camere singole e a 2 letti, sono tutte dotate di bagni, di TV, telefono personale e citofono collegato con il personale di assistenza. I rivestimenti e i colori sono stati scelti accuratamente in fresche e riposanti tonalità secondo i dettami attualmente consigliati dagli esperti di cromatologia medica. Ciascuna stanza potrà essere personalizzata dall'ospite in base alle sue preferenze e abitudini.



Per gli utenti del servizio di assistenza in regime di semiresidenzialità, oltre agli interventi socio-assistenziali assicurati agli utenti in regime residenziale, vengono identificati spazi dedicati ed attrezzati. È previsto un periodo di permanenza minima di 6 ore. Nel periodo di permanenza viene garantita la somministrazione della colazione e del pranzo.

3. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

La Residenza si trova nella località Altipiani di Arcinazzo, a circa 70 km ad est di Roma, in un'area di naturale bellezza e grande tranquillità, immersa nel verde e perfettamente equipaggiata per il comfort e la sicurezza degli ospiti. Gli Altipiani di Arcinazzo distano 16 km. da Subiaco e 11 km. da Fiuggi, adagiati fra due cime, i monti Altuino e Scalambra, costituiscono una delle più ridenti località del Lazio, in un contesto territoriale di altipiano, a 900 metri s.l.m., in cui si elevano estese abetaie di sapore alpino.

L'area degli Altipiani è conosciuta fin dall'antichità come luogo di villeggiatura residenziale, ma anche come snodo di comunicazioni. Una significativa testimonianza è offerta dal sito archeologico della Villa dell'imperatore Traiano. Il territorio degli Altipiani fa capo a tre diversi Comuni (Arcinazzo Romano, Trevi nel Lazio, Piglio) ed è inserito nella Comunità Montana dell'Alta Valle dell'Aniene. In un contesto di dimensioni infra-regionali, la località degli Altipiani di Arcinazzo costituisce inoltre un importante nodo di connessione nella rete delle città storiche della Ciociaria, delle grandi Abbazie e Santuari del Lazio meridionale.

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

Gli Altipiani si possono raggiungere sia con l'autostrada de L'Aquila, passando per Subiaco, sia con l'autostrada Roma-Napoli, passando per Valmontone-Piglio o Anagni-Fiuggi. Il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali (v. come raggiungere la struttura)

4. PRINCIPI FONDAMENTALI - MISSION

L'erogazione dei servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Mancini viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

4.1. Eguaglianza

La Residenza Sanitaria Mancini si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.), abbattendo ogni possibile barriera linguistica e culturale.

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



4.3. Imparzialità

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

4.3. Continuità

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

4.4. Umanità

L'attenzione centrale degli operatori della Residenza Sanitaria Mancini è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

4.5. Partecipazione

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

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

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

4.6. Efficacia ed efficienza

Presso la Residenza Sanitaria Mancini, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale. La Direzione del Centro si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione del Centro garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

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

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

Informazione

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

Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Mancini. Sono facilitati accesso e orientamento mediante l'apposizione di segnaletica di facile lettura e comprensione sia all'esterno, che lungo i percorsi e all'ingresso dei servizi. Viene preso in considerazione, con particolare attenzione, l'orientamento degli Utenti stranieri, a tal fine è istituito un ruolo specifico in seno alla funzione URP.



Accoglienza

L'accoglienza all'interno del Centro è svolta dal personale medico ed infermieristico.

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

Tutela

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

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

Partecipazione

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

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

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

5. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

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

Carta dei diritti del malato adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979;

Carta dei 33 diritti del cittadino redatta durante la prima sessione pubblica dei diritti del malato, in Roma 29 giugno 1980;

Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo;

Art. 11 e 13 della Carta sociale europea 1961;

Art. 12 della Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali 1966;

Risoluzione n. 23 dell'OMS 1970.

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



I DOVERI

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



DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
9. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune

SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il Centro R.S.A. Mancini si trova in viale Iclio Giorgio Mancini, 12 in località Altipiani di Arcinazzo sita nel Comune di Arcinazzo Romano (RM).

La Struttura è raggiungibile mediante un servizio di trasporto di linea.

1.1. Servizio di trasporto di linea

Nelle tabelle di seguito riportate sono indicati gli orari delle autolinee CO.TRA.L con partenza (andata) da Roma, loc. Anagnina/Termini/Tiburtina, fino a Fiuggi (autostrada A1) e da Roma, loc. Ponte Mammolo, fino a Subiaco (autostr. A24), con gli orari delle relative coincidenze per raggiungere gli Altipiani di Arcinazzo. A seguire sono riportate le tabelle degli orari di partenza dagli Altipiani di Arcinazzo con destinazione Fiuggi, Subiaco e Roma (ritorno).

ORARI AUTOBUS CO.TRA.L. LINEA ROMA-FIUGGI-ALTIPIANI DI ARCINAZZO (ANDATA)

Roma Anagnina (metro A) -Fiuggi (ex stazione - Via IV Giugno)

06:15 06:40 09:15 09:45 14:00 14:45 16:15 18:00 19:00 19:25 19:40

Roma Termini (Staz. FS - Metro A-B) Fiuggi (ex stazione - Via IV Giugno)

10:00 12:30 19:00

Roma Tiburtina (Staz. FS - Metro B) Fiuggi (ex stazione - Via IV Giugno)

10:04 12:34 19:04

Fiuggi (ex stazione - Via IV Giugno) Arcinazzo Romano (P.zza S.Giorgio)

05:20 06:10 08:35 11:05 12:35 14:25 15:35 16:50



ORARI AUTOBUS CO.TRA.L. LINEA ALTIPIANI DI ARCINAZZO -FIUGGI-ROMA (RITORNO)

Arcinazzo Romano (P.zza S.Giorgio) Fiuggi (ex stazione - Via IV Giugno)

07:45 08:45 10:35 11:45 13:05 14:40 18:00 19:05 21:05

Fiuggi (ex stazione Via IV Giugno) Roma Anagnina (Metro A)

04:10 05:15 05:30 06:30 07:00 08:20 09:00 12:40 13:30 13:50 14:43

14:45 16:30

Fiuggi (ex stazione Via IV Giugno) Roma Termini (Staz. FS Metro A-B)

06:30 10:00 16:00

Fiuggi (ex stazione Via IV Giugno) Roma Tiburtina (Staz. FS Metro B)

06:30 10:00 16:00

ORARI AUTOBUS CO.TRA.L. LINEA ROMA - SUBIACO ALTIPIANI DI ARCINAZZO (ANDATA)

da: Roma a Subiaco

Ponte Mammolo (Metro B)

05:55 06:15 06:30 06:50 07:00 08:00 08:45 09:30 10:00 10:50 11:15 11:45

12:15 12:45 13:00 13:15 13:30 13:45 14:00 14:15 14:30 14:45 15:00 15:30

15:45 16:00 16:15 16:30 16:45 17:00 17:15 17:30 17:45 18:00 18:15 18:30

18:45 19:00 19:15 19:30 19:50 20:00 20:15 20:50 21:00 21:45 22:45

Tiburtina (staz. FS MetroB)

05:35

da: Subiaco per Arcinazzo

(p.zza Falcone)

05:40 06:10 07:10 07:20 08:10 10:00 11:15 12:30 13:30 14:00 14:05 14:40

15:00 16:00 17:30 17:40 18:30 19:25 20:30



ORARI AUTOBUS CO.TRA.L. LINEA ALTIPIANI DI ARCINAZZO -SUBIACO-ROMA (RITORNO)

Arcinazzo Romano (P.zza S.Giorgio) Subiaco (P.zza Falcone)

04:05 04:45 05:05 05:25 05:55 06:45 07:40 07:50 09:10 11:40 13:10 14:30
14:55 15:00 15:25 16:10 16:25 17:25 19:50

Subiaco (P.zza Falcone) Roma Ponte Mammolo (Metro B)

04:30 04:45 05:00 05:10 05:20 05:30 05:40 05:50 06:00 06:10 06:20 06:30
06:40 06:50 07:00 07:30 08:00 08:15 08:30 08:45 09:30 10:00 11:00
12:00 12:30 13:30 14:00 14:30 15:00 15:25 16:00 16:30
17:00 17:30 18:00 18:30 19:00 19:30 20:30

Per maggiori informazioni consultare il sito <http://www.cotralspa.it>

1.2. CON MEZZI PROPRI

Il Centro R.S.A. Mancini è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

In Auto da Roma Sud:

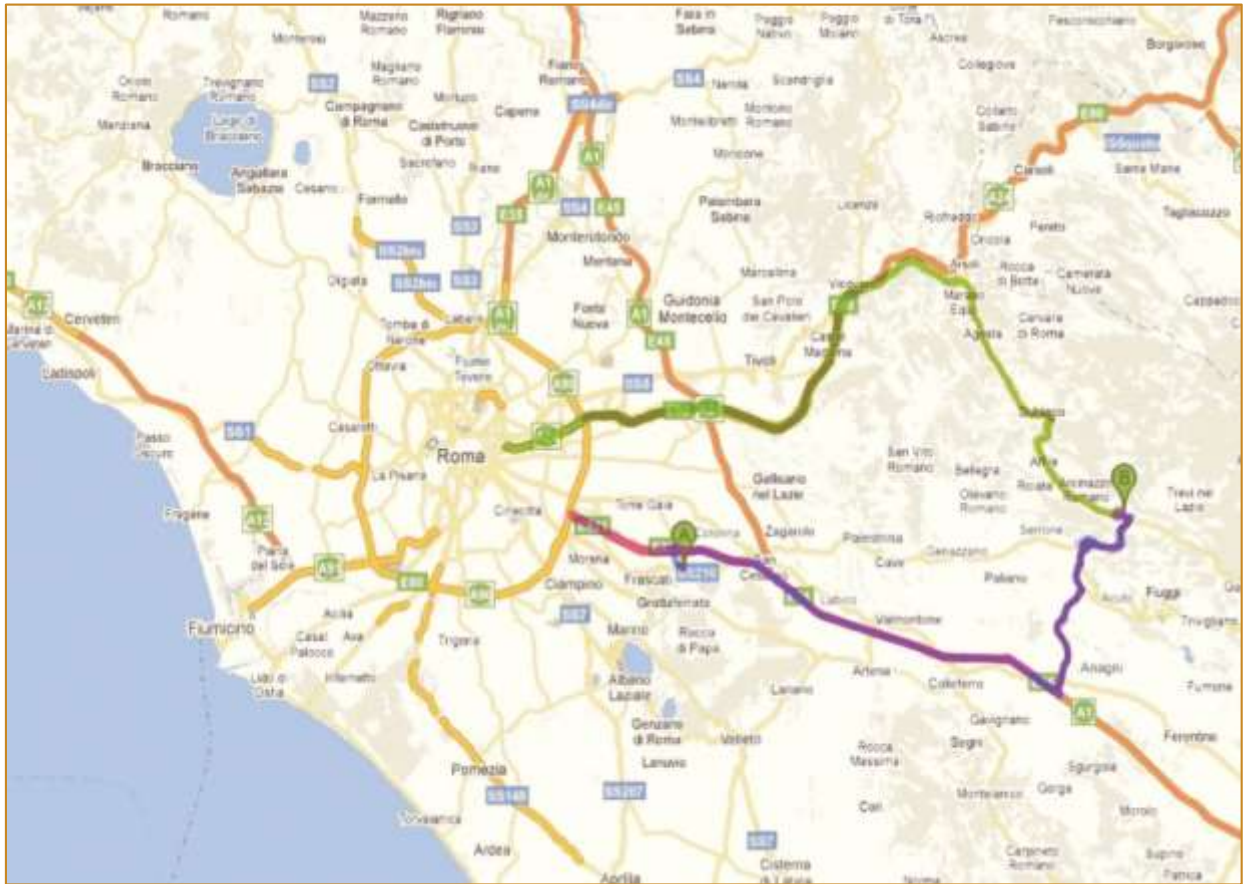
- Percorrere l'autostrada A1 Roma-Napoli in direzione Napoli -
- prendere l'uscita "Anagni Fuggi T." e proseguire in direzione Fuggi T. (SS 155 racc. Fuggi Terme);
- proseguire fino a Fuggi Centro -
- da Fuggi Centro seguire le indicazioni per Altipiani di Arcinazzo e percorrere la SP 147
- giunti agli Altipiani di Arcinazzo percorrere la SS 411 (via Sublacense) in direzione Subiaco,
- svoltare a sinistra in viale S. Giovanni Bosco
- dopo 100 mt girare a sinistra per viale Iclio Giorgio Mancini.

In Auto da Roma Nord:

- Percorrere l'autostrada A24 Roma-l'Aquila in direzione l'Aquila
- Prendere l'uscita Vicovaro Mandela
- Percorrere la via Sublacense verso Subiaco
- Superare Subiaco e seguire le indicazioni per gli Altipiani di Arcinazzo
- Giunti agli Altipiani di Arcinazzo, dalla via Sublacense svoltare a destra in viale San Giovanni Bosco
- Percorsi 100 mt. girare a sinistra per viale Iclio Giorgio Mancini.



1.3. CARTINA STRADALE





2. LA STRUTTURA

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

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

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

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di pilastrature e/o spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

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

La struttura ha una capacità recettiva di 100 posti letto, di cui 10 per ospitalità diurna, è suddivisa in sei nuclei con camere singole e a due letti, tutte dotate di servizi igienici, TV, telefono diretto e personale e citofono collegato con il personale di assistenza.

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

In ciascun nucleo sono inoltre presenti i locali destinati ai "servizi di nucleo": soggiorno, saletta pranzo con cucinotto, servizi igienici e bagno assistito, locali di servizio per il personale di assistenza dotato di servizi igienici.

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

- "servizi di vita collettiva": ingresso/portineria, ufficio amministrativo, ufficio per l'assistente sociale, soggiorno comune, sala ristorante, bar, sala polivalente, biblioteca e sala lettura, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata).
- "servizi sanitari": ambulatorio, locale per attività occupazionale, palestra, locale per fisioterapia.
- "servizi generali": cucina/dispensa e locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoio per il personale, guardaroba, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

1 Locale igienico opportunamente attrezzato (ad es. con ogni elemento accostabile dai tre lati) in modo da permettere al personale di assistere adeguatamente l'ospite.



2.1. IMMAGINI DELLA STRUTTURA



3. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il Centro RSA Mancini è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su

24 , per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso il Centro Mancini sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria personale, compilata e costantemente aggiornata dal medico.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Presenza di un Gruppo Multidisciplinare di Valutazione
- Modalità di lavoro in équipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.
- Presenza di un programma assistenziale a cura degli operatori della RSA (Allegato 3).

3.1. Risorse umane

Il Centro R.S.A. Mancini è amministrato e gestito dalla Società "Casa 2000 Srl" di proprietà della famiglia Mancini e da professionisti, che credono fermamente nei valori e negli ideali.



Organizzazione:

Direzione generale/Consiglio di Amministrazione

Presidente del CdA

Sig.ra Laura Mancini

Direzione sanitaria Medico Responsabile

Il medico responsabile è il medico a cui è affidato, dalla Direzione Generale, il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Egli è il responsabile referente dell'assistenza (case-manager)

Dott. Paolo Galimberti

Infermiere Dirigente Responsabile

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

Sig.ra Saveria Nuzzolo

Responsabile Amministrativo

Il Responsabile Amministrativo gestisce con funzione di coordinamento le attività amministrative e tecniche

Dott.ssa Chiara Mancini

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gestisce i rapporti con i clienti esterni (Utenti e Enti pubblici); raccoglie ed elabora i risultati della Customer Satisfaction e li presenta alle Direzioni per le valutazioni conseguenti.

Sig.ra Laura Mancini

Personale

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

- Medici dei nuclei e Medici consulenti;
- Infermieri;
- Operatori socio-sanitari;
- Animatori,
- Fisioterapisti;
- Terapisti occupazionali;
- Assistente sociale;
- Educatori;
- Psicologo;
- Podologo;
- Logopedista;
- Dietista Nutrizionista;
- Cuochi e Addetti alla ristorazione;
- Camerieri di sala;
- Addetti all'igiene/sanificazione dell'ambiente;
- Addetti alla reception centralino.

Servizi appaltati a ditte esterne

- Manutenzione giardini
- Manutenzione impianti elettrici – idraulici termici
- Manutenzione apparecchiature elettromedicali
- Manutenzione impianti antincendio
- Depurazione – disinfestazione – derattizzazione disinfezione
- Smaltimento rifiuti speciali tossici e nocivi
- Lavanderia
- Parrucchiere-Pedicure
- Autocontrollo HACCP



4. SPECIFICHE ATTIVITÀ

Presso il Centro R.S.A. Mancini vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività assistenziale, di attività alberghiera.

4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

Assistenza medica di nucleo assistenza del medico di base

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

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

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza. Il medico è presente in struttura tutti giorni della settimana.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, e per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso l'istituto della reperibilità.

Assistenza infermieristica

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

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

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo del reparto protetto (capo sala).

Attività di riabilitazione

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

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

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



Assistenza Psicologica

L'assistenza psicologica è garantita attraverso la presenza di uno psicologo clinico che svolge l'attività di valutazione clinica e supporto psicologico. Opera in equipe con il Personale Sanitario.

Attività di terapia occupazionale

La terapia occupazionale è garantita dal terapeuta occupazionale che ha il compito di riabilitare la persona affetta da deficit fisici o psichici attraverso le "occupazioni", ossia il "fare" riferito alle attività svolte nei tre principali ambiti della vita di ogni giorno: la cura della propria persona, il lavoro, il tempo libero. A seguito di un evento morboso l'indipendenza in una, o più, di queste aree può risultare compromessa: obiettivo principale del Terapeuta Occupazionale è quello di ricondurre la persona ad una condizione di massima autonomia, tenendo conto dell'età, della gravità della malattia e del contesto sociale in cui vive, al fine di garantirgli la migliore qualità di vita.

Lettura e Biblioterapia

La Biblioteca annovera ca. 1.000 volumi che sono stati donati alla Struttura; è destinata agli ospiti e a coloro che vogliono nella lettura trovare sollievo e beneficio. Personale specializzato coordina le sedute di biblioterapia con lettura e commento di estratti da libri.

4.3. Attività assistenziale

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

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

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

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

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

Interventi di protezione della persona

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



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

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

Interventi di animazione a cura dell'educatore

L'educatore si occupa di progettare e gestire attività di carattere ludico-ricreativo e di intrattenimento che hanno come obiettivo la gestione del tempo libero, la socializzazione e l'integrazione tra le persone. Si avvale, come strumento di lavoro, del contatto con le persone. Utilizza tecniche di animazione, conosce e propone giochi, attività espressive, manuali, danze, allestisce spettacoli e favorisce i contatti con il territorio.

È dotato di conoscenze teoriche delle principali patologie legate all'invecchiamento e si confronta costantemente con le figure professionali che operano presso la struttura.

4.4. Attività alberghiera

Il Centro R.S.A. Mancini offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione anche in ristorante interno, pulizie, lavanderia/stireria, telefono, televisore, citofoni.

- Portineria

Il personale presente in portineria (reception) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori. La portineria (reception) è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della struttura (v. anche paragrafo Informazioni).

Presso la portineria sono collocate le cassette postali.

- Ristorazione Sala Ristorante

Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cucina, da uno Chef di cucina e da un aiuto-chef e da addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire pasti di ottima qualità, la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Pasti

8.00 inizio Colazione 12,30 inizio Pranzo 18.00 inizio Cena

Gli ospiti – le cui condizioni di salute lo permettano – potranno consumare i pasti principali nella sala Ristorante, seduti nei tavolini per quattro persone, serviti da camerieri dipendenti.

Il menù invernale ed estivo è articolato in 15 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

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



La Struttura assicura all'Utente la possibilità di scelta dei pasti in virtù e nel rispetto del proprio credo religioso. A tal fine l'Utente stesso o i familiari dovranno rappresentare tale esigenza al momento del ricovero direttamente al responsabile URP.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

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

- Pulizie

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

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

- Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito da una ditta esterna con la supervisione di un addetto con funzione di guardarobiere; su richiesta il servizio è esteso anche agli indumenti personali.

- Telefono citofono televisore

Tutte le camere di degenza sono dotate di telefono personale e diretto, di citofono personale per comunicazioni con il personale di assistenza.

Ogni posto letto è dotato di apparecchio televisivo personale con collegamento satellitare e digitale terrestre.

5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI – (MEDICI SPECIALISTI)

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

A seconda delle necessità dell'ospite ed a richiesta è garantito il necessario apporto medico specialistico da parte del servizio di medicina specialistica privato e/o dell'ASL.



6. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno del Centro per gli ospiti di fede cattolica si trova una Cappella consacrata da S.E. Mons. Mauro Parmeggiani Vescovo di Tivoli, dove ogni giorno festivo ed il giovedì alle ore 16:30 viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con il Centro.

La Struttura assicura l'assistenza religiosa nel rispetto della fede e delle convinzioni di ciascuno. A tal fine gli Ospiti di fede diversa dalla cattolica sono pregati di rivolgersi alla direzione/U.R.P..

7. PARRUCCHIERE/ESTETISTA

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

8. INSERIMENTO: MODALITÀ ED INFORMAZIONI GENERALI

Il ricovero è effettuato previa autorizzazione dell'ufficio ASL competente in funzione della richiesta dell'ospite e della disponibilità dei posti letto.

L'amministrazione provvederà ad indicare all'Ospite la data del ricovero (da concordare), l'ora dello stesso (dalle ore 11,00 alle ore 15,00) e le cose da portare.

All'atto dell'inserimento nella RSA i familiari devono prendere contatto con l'Uff. amministrativo per l'espletamento delle necessarie pratiche burocratiche.

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

- Autorizzazione della ASL RMG al ricovero (da ritirare presso l'ufficio ricoveri dell'ASL RMG Via Acquaregna 1-15, Tivoli)
- carta di identità o altro documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale
- codice fiscale
- libretto sanitario
- certificazione dell'esenzione
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)
- se l'Ospite è interdetto o con incapacità di intendere e di volere si dovrà presentare copia dell'ordinanza del giudice con la nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno
- piccola scorta di farmaci in terapia per un'autonomia di due/tre giorni
- eventuali piani terapeutici
- prescrizione di fornitura di pannoloni, ossigeno ed eventuali altri presidi di cui l'Ospite necessita
- se previste, anche prescrizioni di fornitura di alimenti per diabetici, aproteici o senza glutine



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

- biancheria (biancheria intima);
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (spazzolino e dentifricio, pettine).

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro al fine di evitare casi di acquisizione impropria. La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

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

Nel momento dell'ingresso verrà richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, ai sensi del GDPR 2016/679. Dopo l'accettazione l'uff. preposto fornirà all'Ospite e ai familiari copia aggiornata della Carta dei Servizi ed estratto del Regolamento.

La stanza verrà assegnata dalla caposala sulla base delle condizioni fisiche e cliniche e delle capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. Il responsabile medico ha facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza informandone preventivamente i familiari.

9. ORARI E MODALITÀ' DI ACCESSO

Il Centro R.S.A. Mancini è aperto al pubblico con l'orario di seguito riportato:

Orario apertura al pubblico della struttura dalle 09,00 alle 19,00

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

L'orario di visita dei parenti all'interno dei nuclei di degenza per motivi legati all'attività assistenziale è il seguente: dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00.

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

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso il Centro e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti protetti (nuclei) e delle camere. Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni eccetto i reparti protetti e le singole camere al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive. All'interno del Centro esistono appositi spazi destinati (sala polivalente, locali ospiti) ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari. Sono previste riunioni semestrali tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di programmare insieme le attività.

11. ASSISTENZA SOCIALE

Assistente sociale

Le prestazioni dell'assistente sociale sono garantite in Struttura secondo il calendario e gli orari affissi in bacheca. L'assistente sociale assicura agli Ospiti che ne abbiano necessità ogni collegamento con gli Enti esterni deputati al servizio sociale.



12. RETTE

RETTE 2019

La retta è determinata dalla Regione Lazio; la stessa provvede al pagamento della parte a suo carico e determina la quota residua posta a carico del paziente ovvero, se ne ricorrono i presupposti, a carico del Comune di Residenza del paziente.

Quota giornaliera residenziale a carico ospite (in caso Comune) Mantenimento A € 59,20

Quota giornaliera semiresidenziale a carico ospite € 30,78

Gli oneri relativi alle prestazioni di maggior confort di natura alberghiera e gli extra sono sempre a carico dell'ospite.

In particolare sono a carico degli utenti:

- Le spese per lo spostamento dell'ospite che necessita di trasporto per la fruizione fuori sede di prestazione specialistiche;
- Le spese per prestazioni di cura personale aggiuntive rispetto a quelle assicurate alla generalità degli ospiti (lavaggio biancheria personale, ecc.) che vengono fornite su espressa richiesta degli ospiti;
- Parrucchiere, estetista;
- Le spese per prestazioni sanitarie non a carico dell'S.S.N.;
- Le spese per farmaci;
- Le spese per altre prestazioni di vario tipo (podologo, ecc.);
- Lavaggio della biancheria personale;
- Fornitura beni personali (saponi, spugne, salviette, ecc.);

13. INFORMAZIONI

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

“L'Ufficio Relazioni con il Pubblico” è situato presso la portineria ed è aperto secondo le modalità di seguito riportate.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Orario apertura

Dal lunedì al venerdì Mattino dalle 10,00 alle 12,00 Pomeriggio dalle 14,00 alle 16,00

Tel. 0775 5919402 Fax 0775919418

Presso questo ufficio è possibile richiedere copia della cartella clinica, al costo di € 20,00 che verrà resa disponibile entro giorni 20 dalla richiesta previo pagamento.

**TERZA****Standard di qualità, impegni e programmi****1. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

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

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

1. orari e modalità distribuzione pasti
2. regolarità delle visite mediche
3. accessibilità dei familiari e orario visite
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico
5. eventi sentinella

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

1. regolarità orario distribuzione pasti
1. frequenza quotidiana delle visite mediche
3. frequenza e rispetto orari visite
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico
5. rilevazione degli eventi sentinella

2. IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione della RSA Mancini si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.



QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

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

1. RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione del Centro R.S.A. Mancini offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) presso la portineria tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30.

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

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvede a formulare le necessarie risposte entro 30 giorni dal ricevimento.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

2.1. Relazione sullo stato degli standard

Il Centro R.S.A. Mancini garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi.

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

2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Centro R.S.A. Mancini garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (ALLEGATO 2 Questionario di valutazione della qualità del servizio).



RESIDENZA ICILIO GIORGIO
MANCINI

VIALE ICILIO GIORGIO MANCINI, 12 00020 ALTIPIANI DI ARCINAZZO
ROMA TEL. 0775 59191 FAX 0775 5919418

WWW.RSAMANCINI.IT
INFO@RSAMANCINI.IT

