



*Casa di Cura  
“Opera Madonna Divino Amore  
Seconda s.r.l.”*



*Carta dei Servizi*

Roma 01 GENNAIO 2022

Legale Rappresentante *Sr. Maria Mercedes Vanegas Fletes*

Responsabile Medico *Dott. Renzi Attilio*



## **INDICE**

### **1.0 UBICAZIONE**

1.1 Come raggiungerci

### **2.0 INTRODUZIONE**

2.1 Missione ed obiettivi della R.S.A.

2.2 I principi fondamentali della nostra attività

2.3 Le origini

2.4 Che cos'è la R.S.A.

2.5 Cosa offre la R.S.A.

### **3.0 LA R.S.A**

3.1 La Struttura

3.2 Il Responsabile della struttura

3.3 Sede della struttura

3.4 Orario della segreteria

3.5 Orario delle visite

3.6 La cappella e l'assistenza religiosa

3.7 La vita di residenza

3.8 Le regole comuni a tutti

### **4.0 LE RISORSE**

4.1 Organigramma

### **5.0 I SERVIZI**

5.1 I servizi generali

5.2 Servizi

### **6.0 PROCEDURE PER INSERIMENTO IN R.S.A**

6.1 Come si accede nella R.S.A.

6.2 Accoglienza

6.3 Documenti da consegnare al momento del ricovero

6.4 La retta

### **7.0 DIMISSIONI**

### **8.0 PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)**

### **9.0 TUTELA DELLA PRIVACY**

### **10.0 PERMESSI DI USCITI**

### **11.0 CERTIFICATI**

### **12.0 RITMI DELLA GIORNATA**

### **13.0 RECLAMI**

### **14.0 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

### **15.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

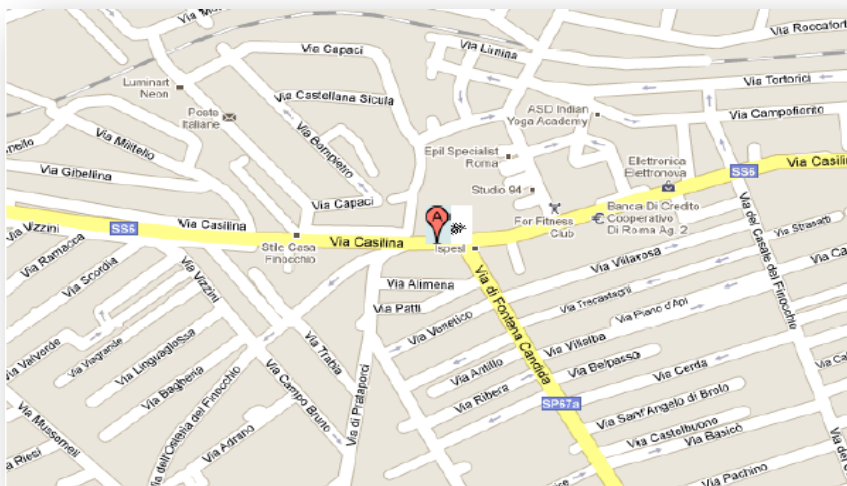
### **16.0 ASSICURAZIONE RC**

### **PREGHIERA DELL'ANZIANO**

### **DISTRUBUZIONE E VALIDITA'**



## 1.0 UBICAZIONE



### 1.1 Come raggiungerci

**In automobile:**

***Dall'Autostrada (da Firenze):***

1. Entra in **A1**
2. Prendi l'uscita verso **Roma / Grande Raccordo Anulare / Civitavecchia / Roma Nord / Rieti**
3. Entra in **A1dir**
4. Prendi l'uscita verso **Salaria / Flaminia / Cassia / Fiumicino / Civitavecchia**
5. Prendi l'uscita **Roma Centro-Nomentana** a sinistra verso **Nomentana / Tiburtina / Napoli**
6. Entra nel **Grande Raccordo Anulare**
7. Prendi l'uscita **18** per **SS6** verso **Firenze/Roma Centro/Casilina**
8. Seguire le indicazioni per **SS6 / Casilina / Frosinone** ed entra in **Via Casilina/SS6**. La R.S.A è sulla sinistra.

***Dall'Autostrada (da Napoli):***

1. Entra in **A1dir**
2. Prendi l'uscita **Monteporzio Catone**
3. Svolta a sinistra in **Via Fontana Candida/SP67a** Continua a seguire la SP67a
4. Svolta a sinistra in **Via Casilina/SS6** La R.S.A è sulla destra.



## Con i mezzi pubblici:

### **Metropolitana C: Fermata Bolognetta**

1. dall'uscita prendere a destra **Via Bolognetta**
2. svoltare a sinistra in **Via Casilina** la RSA è sulla sinistra

### **Metropolitana C: Fermata Finocchio**

1. dall'uscita prendere a destra **Via di Rocca Cencia**
2. svoltare a destra in **Via Casilina** la RSA è sulla destra

## 2.0 INTRODUZIONE

### 2.1 Missione ed obiettivi della R.S.A.

La carta dei servizi è uno strumento che permette di avere informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno della Struttura, diritti e doveri e tempi che l'ospite ha a sua disposizione.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno al fine di garantire:

- Il benessere psicofisico
- Il mantenimento delle abilità residue
- Il massimo recupero funzionale
- La prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- La possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
- La sicurezza
- Il necessario supporto alla famiglia.

### 2.2 I principi fondamentali della nostra attività

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

#### **1) DIGNITA' DELLA PERSONA**

Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.

#### **2) QUALITA' DELLE CURE**

Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.

#### **3) PRIVACY**

L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.

#### **4) UGUAGLIANZA**

Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socioeconomica.

#### **5) PARTECIPAZIONE**

Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.



### **2.3 Le origini**

La Casa di Cura Madonna Divino Amore affonda le sue radici negli anni '40 quando una piccola comunità di Suore "Figlie della Madonna del Divino Amore" fondata da Don Umberto Terenzi per volere del Cardinale Vicario di S. Santità, Mons. Marchetti Selvaggiani, viene mandata presso la borgata Finocchio, agli estremi confini della Diocesi di Roma, dove non esisteva il minimo servizio socio-assistenziale.

Le Suore resesi conto delle esigenze più urgenti della borgata, sia per la carenza dei servizi, sia per la lontananza dal centro della città, sia per la mancanza assoluta di mezzi di comunicazione e di trasporto, hanno dato vita ad una scuola materna, a corsi professionali di taglio e cucito e di ricamo per i giovani ed un piccolo "ambulatorio di pronto intervento".

Col passare degli anni da un piccolo ambulatorio si è avvertita la necessità di aprire un servizio di ostetricia e ginecologia, tanto richiesto dalle famiglie, sempre per la difficoltà di raggiungere in breve tempo la città.

Dalla ostetricia e ginecologia si è passati al servizio di chirurgia per interventi più ricorrenti.

Quando la città di Roma nel suo espandersi ha quasi raggiunto la borgata Finocchio, e le distanze si sono ridotte, si è creduto opportuno lasciare questi servizi ad altre strutture più idonee e si è fatta la scelta di accogliere le persone più emarginate: gli anziani più in difficoltà, così la Casa di Cura è diventata "Centro di Riabilitazione per anziani" e successivamente, nel 2000, "Residenza Sanitaria Assistenziale" con una recettività di 50 posti letto.

La Casa di Cura Madonna del Divino Amore è una RSA di livello assistenziale Mantenimento Alto accreditata con D.C.A n. U00093 in data 25 marzo 2014 e riaccreditata in accordo con il DCA 469/2016.

### **2.4 Che cos'è la R.S.A.**

L'assistenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ricopre un ruolo di grande rilievo come risposta propria alle esigenze specifiche degli anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio. È un servizio a carattere residenziale extraospedaliero, caratterizzato dall'integrazione dell'assistenza sanitaria con quella sociale.

In particolare, la R.S.A. ospita persone anziane e disabili, in condizione temporanea o permanente di semiautosufficienza, affette da patologie cronico-degenerative che non richiedono un'assistenza medica continua, ma che necessitano di assistenza infermieristica, riabilitativa e di supporto alle attività della vita quotidiana.

La permanenza nella struttura può essere temporanea o, in caso di problemi socio-ambientali irrisolvibili, anche permanente.

La nostra struttura è inserita nell'ambito territoriale della ASL Roma 2 con sede in Via Filippo Meda n.35.

### **2.5 Cosa offre la R.S.A.**

Il servizio persegue generalmente l'obiettivo di garantire assistenza tutelare completa per tutte le attività quotidiane ed assistenza sanitaria di base, nell'ottica del recupero delle capacità degli ospiti.



## 3.0 LA R.S.A.



### 3.1 La struttura

La Casa di Cura "Opera Madonna Divino Amore Seconda" è sita nel centro della borgata Finocchio, nelle sue vicinanze si trovano delle attività commerciali, la residenza è pertanto pienamente inserita nella vita attiva cittadina in modo da favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

L'edificio è il risultato di diverse e successive fasi di ristrutturazioni e adeguamenti tesi al miglioramento del suo utilizzo da parte degli ospiti.

La struttura si sviluppa su 5 piani:

- **piano seminterrato:** cucina e dispensa, palestra, sala dolenti e sala mortuaria;
- **piano terra:** ingresso, accoglienza, uffici amministrativi, servizio igienico per il pubblico, sala da pranzo per tutti gli ospiti, servizio igienico per disabili, servizio sociale, sala polivalente, sala musica, bar, servizio di diagnostica radiologica, servizio di fisioterapia, servizio per parrucchiere-barbiere, farmacia, deposito

biancheria sporca e deposito biancheria pulita;

- **piano primo:** 1° nucleo con 16 posti letto in 6 camere di degenza e relativi servizi igienici, doccia assistita, sala per il personale, cucinetta, soggiorno con tv, cappella, servizio podologo, ampia terrazza con gazebo;
- **piano secondo:** 2° nucleo con 17 posti letto in 6 camere di degenza e relativi servizi igienici, doccia assistita, sala per il personale, cucinetta, soggiorno con tv, studio medico responsabile;
- **piano terzo:** 3° nucleo con 17 posti letto in 6 camere di degenza e relativi servizi igienici, doccia assistita, sala per il personale, cucinetta, soggiorno con tv.

Tutte le camere sono molto confortevoli, arredate con comodini, armadietti, tavoli e sedie, e dotate di diffusore acustico collegato con impianto di filodiffusione e di televisione.

All'esterno l'edificio è circondato da un cortile, un giardino pensile ed un giardino dotato di panchine e tavolini ed un gazebo coperto di glicine.

È, inoltre, a disposizione dei visitatori, un parcheggio.

La Casa di Cura risponde a quanto previsto dalle normative nazionali ed europee sulla sicurezza degli impianti, degli ambienti di vita e lavoro, sull'igiene e sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

### 3.2 Il Responsabile della struttura

Il responsabile della R.S.A. è il Legale Rappresentante p.t. della società Opera Madonna Divino Amore Seconda s.r.l.





### **3.3 Sede della struttura e recapiti**

La sede della R.S.A. è Via Casilina n.1835/F - 00132 Roma.

Telefono centralino/accettazione: 06 2077011 Fax: 06 2072038

sito: [www.casadicuramda.it](http://www.casadicuramda.it)

e-mail: [accettazione@casadicuramda.it](mailto:accettazione@casadicuramda.it)

e-mail: [assistentesociale@casadicuramda.it](mailto:assistentesociale@casadicuramda.it)

e-mail: [odv@casadicuramda.it](mailto:odv@casadicuramda.it)

e-mail: [privacy@casadicuramda.it](mailto:privacy@casadicuramda.it)

### **3.4 Orario della segreteria**

La segreteria della R.S.A. è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### **3.5 Orario delle visite**

Gli utenti possono ricevere visite tutti i giorni. L'ingresso all'interno della R.S.A. è possibile dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 per poter permettere il regolare svolgimento delle attività terapeutico/assistenziali.

### **3.6 La cappella e l'assistenza religiosa**

La cappella è dedicata alla Madonna del Divino Amore e nei giorni feriali la S. Messa vi si celebra alle ore 7 per la comunità.

Nei giorni festivi vi si celebra la S. Messa alle ore 10, per tutti gli ospiti che desiderano parteciparvi.

Il servizio di assistenza religiosa viene impartito assiduamente agli ospiti mediante la presenza di un Padre Monfortano e dei sacerdoti della parrocchia "Santa Maria della Fiducia", inoltre le suore Figlie della Madonna del Divino Amore recitano il rosario con gli ospiti, nei vari nuclei, e li accompagnano con il conforto spirituale ed il sostegno morale nella loro permanenza.

Nel rispetto di ogni singolo credo, gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per prendere contatti con i Ministri degli altri culti.

### **3.7 La vita di residenza**

L'ospite ha come ambito di riferimento per la sua attività quotidiana il piano dove è alloggiato, in quanto, oltre alla sua stanza, in esso trova il soggiorno ed i punti di riferimento personali quali l'infermiere e gli operatori socio-sanitari.

Inoltre, ha la possibilità di accedere a tutti gli ambienti comuni della R.S.A.: nell'ampia sala al piano terra, dove può intrattenersi in compagnia di familiari ed amici e dove può svolgere le attività socializzanti con gli altri ospiti; nella sala polivalente, dove si svolgono le attività educative-ricreative e occupazionali; nella cappella per le attività di culto.

Nella bella stagione può uscire in giardino all'ombra degli alberi o del gazebo coperto di glicine.

### **3.8 Le regole comuni a tutti**

L'ospite è invitato al rispetto delle regole di pulizia e decoro degli spazi comuni. L'ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto e dei familiari, è invitato a tenere il proprio armadietto e comodino con sufficiente ordine e pulizia.



Non è consentito, per motivi igienici, e in osservanza al D.G.L. n. 282/02 e n.230/06, conservare nel proprio armadietto o comodino alimenti non confezionati o deteriorabili.

È consentito portare agli ospiti solo alimenti in confezioni sigillate monoporzione.

Non è consentito appoggiare oggetti sul davanzale delle finestre per ragioni di sicurezza.

È vietato fumare in tutti gli ambienti della R.S.A.

È vietato l'uso di sostanze alcoliche.

L'uso del telefono cellulare personale è consentito solo nelle seguenti fasce orarie:

10.00 – 11.00

16.00 – 17.00

Nelle altre ore il telefono cellulare personale sarà riposto nei cassetti di pertinenza dell'ospite spento.

## **4.0 LE RISORSE**

### **4.1 Organigramma**

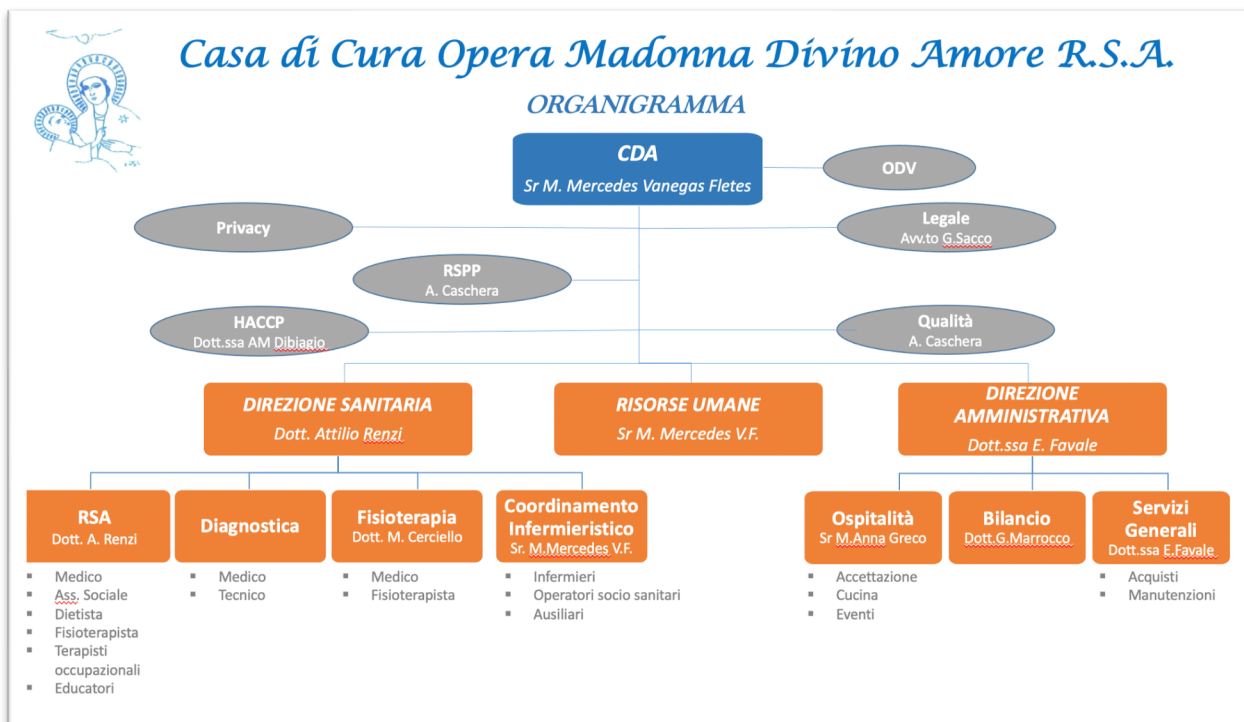
#### **La direzione**

La direzione assume i compiti e le funzioni di organizzazione, funzionamento e gestione dell'istituto; i rapporti con gli enti, con le istituzioni pubbliche e private, con gli ospiti e i loro familiari; guida i servizi, gli uffici e le strutture.

La direzione si avvale di varie figure professionali:

- il medico responsabile coadiuvato dai medici di medicina generale
- la coordinatrice
- gli infermieri professionali
- gli operatori socio sanitari
- i terapeuti della riabilitazione
- la dietista
- l'assistente sociale
- la psicologa
- le educatrici
- la terapeuta occupazionale
- il responsabile della sicurezza
- l'ufficio economato
- l'ufficio del personale
- i servizi generali.





## Il responsabile sanitario

Il medico responsabile controlla le condizioni sanitarie ed organizzative previste per gli ospiti.

Il responsabile sanitario:

- stila le relazioni sociosanitarie della sede;
- collabora con il Sistema Informativo delle Residenze sanitarie Assistenziali (S.I.R.A);
- assiste l'ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione ed accertamenti diagnostici, vaccinazioni);
- prescrive le visite specialistiche ed esami di laboratorio e strumentali degli ospiti;
- definisce, presenta agli operatori e verifica i protocolli relativi a: prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; igiene dell'ospite nel rispetto della privacy; somministrazione di alimenti e bevande; trattamento dell'incontinenza; utilizzo dei mezzi di contenzione; prevenzione delle cadute;
- compila la cartella clinica;
- si occupa della stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) in collaborazione con tutte le figure professionali necessarie;
- si relaziona con i familiari dell'ospite per fornire informazioni sullo stato di salute, sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- si confronta con i medici ospedalieri in caso di ricovero dell'ospite.



### **I medici di medicina generale**

Nella struttura è assicurata la presenza dei Medici di Medicina Generale che effettuano l'assistenza primaria degli ospiti, come disposto dalla Determinazione n. D1295 del 02/04/2008 pubblicata sul BURL.

I M.M.G. accedono presso la R.S.A. in base al numero degli ospiti che assistono. L'orario di servizio e le modalità di assolvimento degli obblighi assistenziali sono concordati tra il M.M.G. e il medico responsabile.

### **La coordinatrice**

Alla figura di coordinatrice spettano i seguenti compiti e funzioni:

- controlla direttamente la qualità degli interventi igienici nell'ambiente e nell'assistenza tutelare degli ospiti;
- segue, stimola e controlla direttamente l'operato del personale;
- verifica insieme al personale infermieristico la scorta dei farmaci, la loro scadenza e insieme al M.M.G. ne programma l'approvvigionamento;
- organizza turni, permessi, ferie degli infermieri e personale O.S.S ed ausiliario;
- controlla le suppellettili, i locali, inoltre, è responsabile dell'organizzazione e del funzionamento delle attività.

### **L'infermiere**

L'infermiere effettua l'assistenza sanitaria su indicazione del medico secondo il codice deontologico.

L'infermiere instaura con l'ospite un rapporto di conoscenza, di informazione e di familiarità, mettendolo a suo agio con un atteggiamento di serenità e cordialità e rendendolo consapevole e partecipe dei trattamenti al quale è sottoposto.

### **L'operatore socio-sanitario (O.S.S.)**

L'operatore socio-sanitario è una persona qualificata a svolgere il servizio di assistenza per gli ospiti nelle loro necessità quotidiane fisiche e psicologiche affiancando l'infermiere.

Lavora in équipe con le altre figure professionali, collabora alla elaborazione dei progetti di intervento personalizzato e attua piani di lavoro con l'aiuto delle metodologie comuni (protocolli, schede).

### **Lo psicologo**

Lo psicologo svolge un lavoro di assistenza psicologica agli ospiti che si esplica nell'accogliimento, recupero e mantenimento delle potenzialità intellettive, affettive, relazionali dell'ospite, sulla base di una iniziale valutazione clinica e psicometrica sia della funzionalità cognitiva, sia della struttura della personalità.

Progetta i suoi interventi tenendo presente come obiettivo il maggior benessere psicofisico degli ospiti.



## L'assistente sociale

L'assistente sociale è responsabile del servizio di informazione e delle relazioni interne ed esterne a cominciare dagli ospiti, i loro familiari ed il pubblico.

L'assistente sociale svolge altresì il servizio di informazione sulla tipologia e modalità di accesso alle strutture, assicura un servizio sociale per l'inserimento e la permanenza degli ospiti.

Cura i rapporti con il territorio per una partecipazione alla rete dei servizi sociali.

## Fisioterapista

L'attività riabilitativa in questa R.S.A. si orienta essenzialmente su tre direttrici:

- 1. il recupero**, quando ciò viene ritenuto possibile, delle possibilità motorie degli ospiti appena arrivati, mirando soprattutto ad un miglioramento delle autonomie di base e delle attività della vita quotidiana;
- 2. il mantenimento** di queste possibilità e capacità da parte degli ospiti che hanno raggiunto la capacità massima di recupero;
- 3. l'evitare**, per gli ospiti in condizioni più precarie sia dal punto di vista cognitivo che fisico, l'assunzione di posture scorrette o l'insorgere di retrazioni muscolo-tendinee, blocchi articolari e di qualsiasi problematica connessa alla scarsa mobilità.

Si effettuano, quindi, essenzialmente sedute di fisiokinesiterapia individuali che possono essere sedute di F.K.T. attiva o passiva a seconda delle necessità e delle possibilità dell'ospite.

Il fisioterapista mira a valorizzare le capacità dell'ospite in modo da assicurare il massimo dell'autonomia possibile. Ad esempio, nel caso di un paziente che si sposta in maniera autonoma sulla carrozzina e che, in questo modo, riesce a lavarsi, andare in bagno, trasferirsi a letto, si effettuano prevalentemente sedute di F.K.T. attiva agli arti superiori per assicurare la possibilità di mantenere a lungo queste possibilità.

Per la tipologia di ospiti presenti nella R.S.A. è molto importante l'aspetto relazionale, che si cerca di curare in maniera particolare.

Farsi accettare, relazionarsi in maniera efficace con l'ospite, stimolare la collaborazione e l'attenzione (nei casi in ciò è possibile) rende più proficuo il lavoro.

L'attività riabilitativa viene in ogni caso svolta di concerto con le altre figure professionali presenti nella struttura. In primo luogo con il personale medico ed infermieristico, ma anche con la psicologa, la terapeuta occupazionale e gli educatori professionali.

L'interazione tra le competenze e le professionalità di queste figure è essenzialmente per il percorso riabilitativo.

La R.S.A. dispone di una **palestra attrezzata**, gli ospiti che sono in grado di usufruirne vi svolgono periodicamente attività di fisiokinesiterapia di gruppo.

La struttura è dotata anche di uno **studio di fisiokinesiterapia** dove gli ospiti possono effettuare sedute di fisioterapia strumentale nel caso in cui siano soggetti a patologie di tipo ortopedico quali artrosi, tendinite, periartriti scapolo-omerali, ecc. Tutto questo sempre sotto il controllo del medico.



### L'educatore professionale e il terapeuta occupazionale

L'educatore professionale svolge la sua attività mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi in stretta collaborazione con il terapeuta occupazionale. Tali progetti sono finalizzati a promuovere e contribuire al recupero e al mantenimento delle potenzialità personali degli ospiti, del loro inserimento e della loro partecipazione sociale, contribuendo ad incrementare il loro benessere psicofisico.

L'impegno dell'educatore e del terapeuta occupazionale è far sì che gli ospiti non si isolino perché incapaci di stabilire rapporti o in quanto sradicati dal loro ambiente.



Come obiettivi immediati si propongono di mantenere le abilità e le facoltà personali, di rafforzare le capacità decisionali e il senso di autostima della persona; di stimolare inoltre l'orientamento, la memoria, la concentrazione, la creatività e la fantasia, la comunicazione e la socializzazione. Per il perseguimento di tali obiettivi agiscono sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche e sul contesto ambientale, formulando dei progetti che si concretizzano in proposte che, attraverso incontri individuali o di gruppo, riproducono e creano ambienti e situazioni nei quali gli ospiti siano protagonisti. Tali attività avviano dei processi di cambiamento il cui valore educativo si esprime nella semplice concretezza della vita quotidiana. I progetti e le conseguenti attività sono frutto della loro capacità di elaborare dati e le informazioni che ogni persona esprime; infatti, l'educatore e il terapeuta occupazionale sono osservatori attenti, mediatori nei rapporti interpersonali; sono coloro che facilitano le dinamiche di gruppo e stimolano la partecipazione.

Il programma del servizio di terapia occupazionale ed animazione si svolge tutte le mattine dal lunedì al sabato. Gli ospiti vengono portati in una sala occupazionale dove ogni giorno si propone una attività libera e volontaria tenendo conto delle capacità, dell'esperienza e delle scelte di ciascuno.

Le attività proposte sono:

- Lettura e confronto di più quotidiani e commento di articoli;
- Lettura animata di favole e lettura di poesie;
- Musicoterapia;
- Attività manuali prassiche (disegno, pittura, bricolage, etc.);
- Spazio video (visione di film selezionati con commento finale degli ospiti);
- Laboratorio di cucina (preparazione di ricette tradizionali e casalinghe);
- Attività ludiche (tombola, carte, parole crociate, dadi, giochi di società, etc.);
- Colloqui individuali e gruppi di incontro;
- Organizzazione di feste.



## 5.0 I SERVIZI

### 5.1 Servizi generali

La nostra casa fornisce le seguenti prestazioni:

- assistenza infermieristica continuativa nelle 24 ore;
- assistenza riabilitativa;
- controllo dietologico;
- attività di terapia occupazionale;
- assistenza psicologica;
- attività ricreative, culturali e creative;
- attività motoria;
- mantenimento e coordinamento dei rapporti tra gli ospiti e l'ambiente familiare e sociale.

Inoltre, la Casa di Cura Madonna del Divino Amore offre agli ospiti servizi generali:

#### **Servizio di ristorazione**

Il servizio di preparazione, confezione e somministrazione dei pasti viene assicurato direttamente dalla R.S.A., con proprio personale, per garantire continuità, igiene, qualità e gradimento.

Gli impianti, le attrezzature e i locali della cucina e della conservazione dei prodotti sono rinnovati e mantenuti secondo le norme igieniche vigenti.

I pasti confezionati nella cucina vengono portati nei piani di degenza mediante carrelli termici igienicamente sicuri.

La struttura garantisce alle Ospiti la genuinità e la salubrità dei cibi che somministra, avendo aderito alla normativa vigente in materia di igiene dei prodotti alimentari, con l'adozione di un sistema di autocontrollo documentato nel manuale HACCP.

Ogni nucleo di residenza è dotato di una cucina per la preparazione delle bevande calde somministrate lungo la giornata. Il menù invernale, come quello estivo, è articolato su cinque settimane, con piatti e contorni diversi, sia per il pranzo, sia per la cena; può subire modifiche nei giorni festivi, con novità o con l'inserimento di piatti tipici regionali.

Il menù è elaborato da una dietista e monitorato dal responsabile sanitario della struttura, il quale predispone menù personalizzati e diete speciali (dieta iposodica, dieta ipoproteica, dieta per diabetici, dieta ipolipidica, dieta ipocalorica) in base alla patologia dell'utente oppure in base ad esigenze legate al proprio culto religioso.

#### **Servizi aggiuntivi**

All'interno della R.S.A. un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; pertanto gli ospiti possono usufruire del servizio di podologia e parrucchiere/barbiere. Il costo di tali servizi è sostenuto dall'ospite.

#### **Ricoveri ospedalieri - visite specialistiche**

Qualora si renda necessario effettuare all'ospite un ricovero ospedaliero o una visita specialistica esterna, il responsabile sanitario provvede a darne comunicazione ai familiari in quanto la R.S.A. non fornisce alcun tipo di assistenza al di fuori della struttura. Pertanto, l'assistenza ed il



trasporto dell'ospite sono totalmente a cura ed onere dei familiari ad esclusione dei casi urgenti nei quali si ricorre al servizio del 118. I familiari sono tenuti ad informare la R.S.A. sulle condizioni dell'ospite, ed è altresì cura dei familiari provvedere a ritirare i referti delle indagini cliniche effettuate all'esterno della struttura.

## 5.2 Servizi

La Residenza si colloca tra le unità d'offerta ad alta qualificazione per il livello dei servizi alberghieri e dei servizi socio-sanitari.

<b>Tipologia Ospiti</b>	Anziani che necessitano di cure sanitarie e riabilitative
<b>Tipologia Ricovero</b>	Ospiti permanenti Ospiti temporanei
<b>Capacità Ricettiva Globale</b>	n° 50 letti
<b>Capacità Ricettiva di Nucleo</b>	1° nucleo 16 posti letto 2° nucleo 17 posti letto 3° nucleo 17 posti letto
<b>Camere a 2 letti</b>	7
<b>Camere a 3 letti</b>	8
<b>Camere a 4 letti</b>	3
<b>Dotazioni delle camere</b>	Servizi igienici privati a norma Televisione Riscaldamento Autoregolabile e Climatizzatore
<b>Dotazioni di Nucleo</b>	Soggiorno/Pranzo Televisione Cucinetta Doccia assistita
<b>Dotazioni collettive</b>	Palestra di Riabilitazione Ambulatorio di Fisiokinesiterapia Ristorazione interna Ristorazione per ospiti e visitatori Bar Sala Musica - Sala Polifunzionale Cappella Giardino e Giardino Pensile
<b>Prestazioni Garantite</b>	Vitto e Alloggio di tipo alberghiero Assistenza Socio-Assistenziale Assistenza Infermieristica e Riabilitativa Assistenza Medica Geriatria e Fisiatrica Servizio di Animazione e Spettacolo
<b>Prestazioni Supplementari a pagamento</b>	Parrucchiere/Barbiere Podologo





## **6.0 PROCEDURE PER INSERIMENTO IN R.S.A.**

### **6.1 Come si accede nella R.S.A.**

Nella nostra R.S.A. si accede su visita specifica presso l'Unità Valutativa della A.S.L. di appartenenza e inserito in lista di attesa presso la A.S.L. Roma 2.

### **6.2 Accoglienza**

Al momento dell'ingresso verranno svolte le operazioni relative all'accettazione e l'ospite verrà accompagnato in reparto dal personale sanitario, il responsabile sanitario provvederà ad effettuare la prima visita al paziente.

### **6.3 Documenti da consegnare al momento del ricovero**

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa al momento dell'accettazione l'ospite dovrà consegnare:

- autorizzazione del CAD
- documento di identità
- tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- tessera sanitaria rilasciata dall'agenzia delle entrate
- certificato di invalidità
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere
- documento di identità e tessera sanitaria del familiare di riferimento, amministratore di sostegno o tutore

### **6.4 La retta**

Il ricovero comporta il pagamento di una retta giornaliera. La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota sanitaria direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota alberghiera-socio-assistenziale riservata agli ospiti con l'eventuale partecipazione a carico del Comune secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

L'ospite ammesso in RSA e il suo familiare di riferimento, l'amministratore di sostegno o il tutore sono obbligati al pagamento della quota alberghiera-socio-assistenziale.

Secondo le disposizioni normative vigenti l'ospite o per suo conto il familiare responsabile, l'amministratore di sostegno o il tutore sono obbligati a consegnare al municipio di appartenenza l'ISEE di prestazioni socio sanitarie residenze ai fini o meno della compartecipazione alla spesa del Comune di residenza.

L'ospite e il familiare responsabile, l'amministratore di sostegno o il tutore sono tenuti al pagamento della quota socio-assistenziale anche in caso di ricovero in struttura ospedaliera. Per l'assenza dovuta a ricoveri ospedalieri o altro, il posto verrà mantenuto per un massimo di 10 giorni e non sarà applicata alcuna riduzione sulla retta dovuta dall'ospite.

Il pagamento della suddetta retta deve essere effettuato entro il giorno 10 di ogni mese successivo al periodo di degenza.



## Modalità di pagamento

Il pagamento della retta può avvenire nei seguenti modi:

- Assegni circolari di qualsiasi istituto di credito
- Assegni bancari di qualsiasi istituto di credito
- Assegni postali
- Bonifico bancario su istituto di credito le cui coordinate bancarie verranno fornite dall'ufficio di segreteria
- Contante.

## 7.0 DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica una diagnosi clinica.

In caso di decesso sarà compito del responsabile sanitario contattare i parenti per informarli sull'accaduto.

Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.

## 8.0 PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Il Piano di Assistenza Individualizzato è lo strumento con cui vengono definiti e registrati per ciascun ospite: i bisogni, la condizione socio-assistenziale, gli interventi in atto, gli obiettivi prossimi da raggiungere (rapportati alle condizioni ed alle possibilità dell'ospite).

I principali elementi valutati nel corso delle riunioni per la stesura dei PAI sono: diario dell'ospite; valutazioni mediche e infermieristiche; partecipazione alle attività di animazione e di fisioterapia.

Alla costruzione del PAI concorrono diverse figure professionali: assistente sociale, medico, infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, educatore professionale, psicologa, medico di medicina generale e il caregiver.

Il primo PAI viene steso tra la terza e la quarta settimana dall'ingresso. Il PAI è aggiornato periodicamente (ogni 6 mesi).

Il medico informa periodicamente i familiari dell'ospite sul PAI e i suoi aggiornamenti.

## 9.0 TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente.

Al momento del ricovero nella RSA viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sensibili secondo i termini di legge.

Tutte le informazioni sanitarie e cliniche dell'ospite sono di competenza esclusiva del responsabile sanitario.



### **10.0 PERMESSI DI USCITA**

Il permesso di uscita è autorizzato dal responsabile sanitario su richiesta scritta del medico di medicina generale in considerazione delle condizioni cliniche dell'ospite.

### **11.0 CERTIFICATI**

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto al responsabile sanitario mentre il rilascio di dichiarazioni amministrative e fiscali va richiesto agli uffici amministrativi.

### **12.0 RITMI DELLA GIORNATA**

La scansione giornaliera del tempo dedicato ad ogni ospite viene gestita principalmente dagli operatori dediti all'assistenza primaria comprendente l'igiene, l'alimentazione, la somministrazione della terapia, l'idratazione. Oltre a ciò si aggiungono le mobilitazioni assistite, i cambi posturali a letto in orari preconcordati con i fisioterapisti. Le attività ricreative gestite dalle animatrici e le terapie fisioterapiche vengono concordate anticipatamente tra le figure professionali e sotto il controllo della coordinatrice, in modo che il tempo e gli spazi necessari alle varie attività non si sovrappongono tra loro.

06,30 - 08,00	sveglia e igiene personale
08,00 - 09,00	colazione
09,00 - 11,30	attività sanitarie di riabilitazione e di animazione
12,00 - 13,00	pranzo
13,00 - 15,30	riposo pomeridiano
15,30 - 17,30	alzata, merenda, attività sanitarie ripresa delle attività riabilitative e di animazione
17,30 - 18,30	cena
18,30	preparazione per la notte

### **13.0 RECLMI**

La Casa di Cura Madonna del Divino Amore assicura la funzione di tutela verso l'ospite anche attraverso la possibilità di quest'ultimo di presentare reclami per inefficienza e/o disservizi della struttura.

I reclami possono essere presentati attraverso la compilazione di appositi modelli in dotazione presso l'accettazione e riposti in un apposito contenitore presente sempre in accettazione. L'ufficio competente accoglie e valuta i reclami e nel termine di 30 giorni provvede alla risposta.



### **14.0 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Per garantire un servizio sempre più vicino alle esigenze ed alle aspettative dei propri ospiti con particolare attenzione:

- all'organizzazione della vita in R.S.A.
- all'ospitalità e confort
- all'assistenza sanitaria

viene misurata la soddisfazione dei propri utenti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care.

I risultati ottenuti sono disponibili per la consultazione.

### **15.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico dal parte del medico referente;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

### **16.0 Assicurazione RC**

*Polizza assicurativa responsabilità civile rischi diversi n° 172660752 emessa da UnipolSAI*

*Scadenza dicembre 2022*



*Preghiera dell'Anziano*

*Benedetti* quelli che mi guardano con simpatia

*Benedetti* quelli che comprendono il mio camminare stanco

*Benedetti* quelli che parlano a voce alta per minimizzare la mia sordità

*Benedetti* quelli che stringono con calore le mie mani tremanti

*Benedetti* quelli che si interessano alla mia giovinezza

*Benedetti* quelli che non si stancano di ascoltare i miei discorsi già tante volte ripetuti

*Benedetti* quelli che comprendono il mio bisogno di affetto

*Benedetti* quelli che mi regalano frammenti del loro tempo

*Benedetti* quelli che si ricordano della mia solitudine

*Benedetti* quelli che mi sono vicini nella sofferenza

*Benedetti* quelli che rallegrano gli ultimi giorni della mia vita

*Benedetti* quelli che mi sono vicini nel momento del passaggio, quando entrerò nella vita senza fine mi ricorderò di loro preso il Signore Gesù.













## **DISTRIBUZIONE E VALIDITÀ**

La presente copia viene distribuita agli Ospiti ed ai familiari della Casa di Cura "Opera Madonna Divino Amore Seconda S.r.l." ed a tutti coloro che ne facciano richiesta al fine di conoscere la Struttura. Sarà cura del Responsabile della Casa aggiornare gli Ospiti, familiari e parti interessate su eventuali modifiche e data di entrata in vigore delle stesse.

Il presente documento viene aggiornato con cadenza almeno annuale.



### *Casa di Cura*

*"Opera Madonna Divino Amore Seconda S.r.l."*

*Via Casilina 1835/F - 00132 ROMA*

*tel. 06-20.77.011 - fax 06-20.72.038*