

**Gentile Signora, gentile Signore,**  
**desideriamo fornirLe alcune utili indicazioni per rendere più confortevole ed agevole la Sua permanenza nella nostra struttura. Incontrerà il Personale Sanitario composto da Medici, Infermiera Dirigente, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari socio-sanitari ed anche Volontari, tutti identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento. La RSA è organizzata secondo alcune semplici regole di seguito descritte, che La invitiamo ad osservare.**  
**La ringraziamo per la cortese attenzione.**

**PRESENTAZIONE** La **Residenza Sanitaria Assistenziale Policlinico Italia** è in grado di fornire ai propri Ospiti, che non possono essere assistiti a domicilio ma che non necessitano di ricovero ospedaliero, prestazioni sanitarie assistenziali, di recupero funzionale, di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale.

Nella RSA vengono trattate problematiche afferenti all'area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza) con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche ed all'area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza.

L'attività assistenziale prevede l'erogazione dell'assistenza sanitaria (curata dal Medico Responsabile e dai Medici di base), di prestazioni a carattere riabilitativo, individuali o di gruppo e di attività ricreative e socializzanti, il tutto teso al miglioramento della qualità della vita di ogni singolo residente.

**IL PERSONALE DELLA RSA** Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sotto il profilo medico, infermieristico, assistenziale ed educativo.

Il **personale** è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa: i **Medici** hanno il camice bianco, l'**Infermiera Dirigente** indossa una divisa bordeaux; gli **Infermieri** hanno la divisa verde; i **Fisioterapisti** indossano una divisa bianca

con una polo verde scura; gli **Ausiliari** indossano una divisa celeste.

Ognuno di loro porta sul camice un **cartellino identificativo** con nome, cognome e qualifica.

## **COSA PORTARE PER L'INGRESSO IN RSA**

Al momento dell'ingresso è necessario portare con sé un **documento di riconoscimento, tessera sanitaria, il libretto sanitario e fotocopia della tessera di esenzione**, e, quando esistente, la documentazione clinica recente per mostrarla al Medico (ad esempio fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.).

L'Ospite deve portare con sé un **corredo personale**; è buona norma che ogni capo di vestiario consegnato sia contrassegnato con il nome o le iniziali dell'Ospite, al fine di facilitarne l'identificazione di appartenenza. I familiari devono provvedere al reintegro del corredo dello stesso secondo le necessità emergenti.

Il **familiare referente** dell'Ospite è tenuto a comunicare prontamente eventuali variazioni del domicilio e dei recapiti telefonici, in modo da non rendere impossibile il contatto tra la struttura e il familiare stesso. La mancata segnalazione solleva la Struttura da ogni responsabilità di fronte ad eventuali contestazioni.

È preferibile disporre di denaro in quantità limitata e non tenere con sé oggetti preziosi (orologi, gioielli, ecc.).

## **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

L'ingresso dell'Ospite, preventivamente concordato, può avvenire dal lunedì al sabato nella mattinata ed anche il lunedì ed il mercoledì pomeriggio. Al momento dell'ingresso viene effettuato un **colloquio** con il Medico Responsabile e l'Infermiera Dirigente al fine di conoscere le necessità dello stesso e della famiglia in modo da raccogliere informazioni utili ad assistere in maniera adeguata l'Ospite durante la sua permanenza in Struttura.

Sempre al momento dell'ingresso viene effettuata una **visita medica** dal Medico Responsabile che provvede all'apertura della Cartella Personale ed alla raccolta di tutte le informazioni utili all'inquadramento assistenziale. All'Ospite viene consegnata l'Informativa sulla Riservatezza (Privacy), viene chiesto di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei dati ed il consenso informato all'atto medico.

## LA VITA IN RSA

La struttura dispone di **camere da 1, 2 o 3 letti** tutte con bagno direttamente accessibile dalla camera e dotate di **impianto di climatizzazione**; sono inoltre presenti in ogni piano bagni attrezzati, un locale soggiorno dotato di televisione ed una sala da pranzo. Al piano terra della Palazzina B è presente anche la palestra per le attività riabilitative, la stanza della terapia occupazionale ed un'ampia sala polivalente per le attività di animazione; un'ampia sala polivalente è presente anche al primo piano della Palazzina A.

L'assegnazione della camera può non essere definitiva e, per necessità organizzative, l'Ospite può essere trasferito in un'altra camera.

Alla testata del letto è collegata una **pulsantiera** con la quale si può chiamare, in caso di necessità, il personale (pulsante rosso) ed accendere la luce del testa letto (pulsante bianco) e della stanza.

All'interno del bagno, vicino al piano doccia, un pulsante di chiamata a tirante consente di avvisare il personale in caso di necessità (cordicella con campana nera).

Vicino alla porta di ingresso è posizionata una pulsantiera ad uso esclusivo del personale.

La **giornata tipo** è organizzata **indicativamente** come segue, ferme restando le diverse caratteristiche ed esigenze degli Ospiti:

- ore 7.00 – 9.00: risveglio, alzata, igiene del mattino, vestizione, colazione e assunzione della terapia;
- ore 9,00 – 11.45: attività varie (a seconda del programma assistenziale di ogni Ospite): animazione, fisioterapia, visite mediche, colloqui, bagni/docce, ecc.;
- ore 11.45 – 13.00: pranzo e assunzione della terapia;
- ore 13.00: pulizia viso/mani e igiene orale. Riposo pomeridiano;
- ore 16.00: attività di animazione/fisioterapia eventualmente programmata;
- ore 18.00 – 18.30: cena e assunzione della terapia;
- ore 20.30 – 22.00: assunzione della terapia; pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte.

Ciascun Ospite, direttamente o tramite un parente, tutore, curatore o amministratore di sostegno, può ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso e

i relativi trattamenti di riabilitazione, il progetto e il programma terapeutico mediante **colloqui con il Medico Responsabile**. L'orario di ricevimento al pubblico del Medico Responsabile è dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 ed il lunedì dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

**Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi; non è pertanto necessario né consentito elargire mance o regali di nessuna natura.**

## **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI EROGATE**

La RSA è, come prevede la normativa, collegata funzionalmente con i servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del Distretto ASL territorialmente competente: in particolare con il Centro di Assistenza Domiciliare e con l'assistenza di Medico di Medicina Generale.

In particolare, si possono distinguere prestazioni erogate direttamente dalla Azienda Sanitaria Locale (ASL) di riferimento dell'Ospite e quelle erogate direttamente dalla RSA con le proprie risorse.

La ASL, attraverso i suoi servizi e le sue strutture territoriali, garantisce le seguenti prestazioni a carico del **Servizio Sanitario Regionale (SSR)** con le condizioni e le modalità previste per la generalità dei cittadini:

- prestazioni di **medicina generale** (medico di base);
- **prestazioni specialistiche** quali visite specialistiche (per es. cardiologo, neurologo, endocrinologo, ortopedico ecc.), di diagnostica strumentale (per es. radiografie, ecografie, ecc.) e di laboratorio (per es. analisi cliniche, ecc.);
- **farmaci** da somministrare in esenzione dalla partecipazione alla spesa farmaceutica (fascia A). I farmaci di fascia C e i prodotti da banco sono a totale carico dell'Ospite;
- **prestazioni protesiche** quali presidi ortopedici (per es. carrozzelle, deambulatori, stampelle, protesi, ecc.), protesi acustiche e per laringectomizzati (per es. aspiratore, ecc.), protesi fisiognomiche (per es. mammarie);
- **ausili per l'incontinenza** (per es. pannoloni, traverse, i raccoglitori per l'urina, i cateteri vescicali, ecc.);
- **prestazioni odontoiatriche complete.**

Le prestazioni erogate direttamente dalla RSA con organizzazione e risorse proprie, invece, sono le seguenti:

- prestazioni infermieristiche;

- prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (deambulazione e azioni elementari di vita) nonché alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso la terapia occupazionale;
- consulenza e controllo dietologico;
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione, con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti vitto, alloggio e servizi generali rapportati alle particolari condizioni degli Ospiti;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare (es. cura ed igiene della persona, applicazione protesi, vestizione, ecc.);
- attività di animazione, ricreativa, ludica, e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, utilizzando anche il contributo delle associazioni di volontariato;
- trasporto ed accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della struttura (es. per TAC, RMN, ecc.).

Inoltre, a suo totale carico e su richiesta dell'Ospite, sono previsti servizi per la cura personale (barbiere, parrucchiera, podologo, manicure e simili) e un servizio esterno di lavanderia per indumenti personali.

Allo stato attuale la RSA ha deciso di non avvalersi del Servizio di Guardia Medica pubblico ma di fornire con risorse proprie e a titolo gratuito il Servizio di Guardia Medica Permanente 24 ore su 24, garantito dalla adiacente Casa di Cura.

## **LE VISITE DEI FAMILIARI E DEGLI AMICI**

L'accesso alla Struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno nel seguente orario:

- **dalle ore 10.00 alle ore 20.00**

Al di fuori di tale fascia oraria, in caso di particolari o urgenti necessità, l'orario di visita potrà essere preventivamente concordato con il Medico Responsabile e l'Infermiera Dirigente in relazione alle singole esigenze.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l'ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori ad utilizzare gli appositi locali soggiorno.

Ogni visitatore è tenuto a un comportamento consono allo stile di vita della RSA ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari per i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

## **I PERMESSI DI USCITA**

Gli Ospiti possono richiedere permessi di uscita per rientro in famiglia o per altri motivi. Se il permesso non prevede il pernottamento fuori la struttura, l'Ospite o un suo familiare ne dovrà fare richiesta al Medico Responsabile almeno 24 ore prima. Se, invece, è previsto il pernottamento fuori la struttura, ne dovrà fare richiesta al Medico Responsabile almeno tre giorni prima.

I permessi con pernottamento fuori la struttura non possono superare i 10 giorni complessivi nel corso dell'anno.

In caso di assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto fino ad un massimo di 10 giorni.

In caso di ricovero ospedaliero di durata superiore ai 10 giorni, l'Ospite ha diritto di priorità nel rientro in RSA.

## **PULIZIA**

È importante mantenere la stanza pulita ed ordinata; è quindi opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino a disposizione, per facilitare le operazioni di pulizia.

È preferibile non tenere nelle stanze sedie a sdraio, che possono rappresentare inutili ingombri, e fiori e piante se non preventivamente autorizzati dalla Infermiera Dirigente.

## REGOLE PER I VISITATORI

La visita di parenti ed amici costituisce per i nostri Ospiti un momento molto atteso ed è motivo di conforto ed occasione di socializzazione; i Visitatori sono tuttavia invitati ad osservare alcune semplici regole.

Ai visitatori è cortesemente richiesto di:

- rispettare l'orario di visita, peraltro molto ampio perché si estende ininterrottamente dalle ore 10:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni compresi i festivi;
- rispettare il bisogno di quiete degli Ospiti evitando, ove sia possibile, di intrattenersi nelle camere, soggiornando invece nei salottini o nella sala polivalente durante il riposo pomeridiano;
- non ostacolare in alcun modo il personale medico, infermieristico, ausiliario ed i fisioterapisti nello svolgimento delle loro attività con gli Ospiti. Pertanto non è consentito l'ingresso nella palestra e nella sala polivalente durante la fisioterapia e durante le attività di gruppo, la permanenza nelle camere durante la visita di reparto, le operazioni di cura ed igiene degli Ospiti e la somministrazione della terapia;
- non portare alimenti e bevande se non quelli consentiti ed indicati di seguito;
- non condurre nelle camere bambini di età inferiore ai dodici anni; l'ingresso dei bambini è consentito solo negli spazi comuni presenti al pianterreno;
- per motivi igienici, è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, ed è vietato utilizzare i servizi igienici interni alle camere.

**FUMO** In tutti gli ambienti della RSA è assolutamente vietato fumare. Le sanzioni amministrative sono quelle previste dalla normativa vigente.

Va rammentato, inoltre, che fumare all'interno della struttura, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme antincendio e l'attivarsi delle procedure di emergenza.

### **PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE**

La struttura permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza.

È comunque vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche non autorizzate o a gas perché potrebbero causare incidenti.

## NORME PER GLI OSPITI E LORO VISITATORI

(in osservanza dei Reg. CE 178/2002 e dal Reg. CE 852/2004– Igiene degli alimenti)

Al fine di tutelare la salute degli Ospiti della RSA è necessario limitare la quantità e la tipologia degli alimenti forniti da parenti e amici.

La non idonea conservazione degli alimenti infatti può causare tossinfezioni e/o intossicazioni alimentari.

Gli alimenti e le bevande ricevute dall'esterno devono essere conservate esclusivamente nei comodini e non negli armadi. Ulteriori chiarimenti ed indicazioni potranno essere richiesti alla Infermiera Dirigente o alla Dietista.

<b>ALIMENTI DA EVITARE IN MODO ASSOLUTO</b>	<b>ALIMENTI LA CUI FORNITURA AI PAZIENTI NON COMPORTA RISCHI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sughì</li><li>▪ Salse</li><li>▪ Creme</li><li>▪ Dolci e biscotti con farciture</li><li>▪ Prodotti di salumeria</li><li>▪ Latte</li><li>▪ Yogurt</li><li>▪ Prodotti caseari freschi e stagionati (formaggi)</li><li>▪ Qualsiasi alimento cotto (carne, pasta, ecc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acqua in bottiglia</li><li>▪ Succhi di frutta chiusi (solo in monodose)</li><li>▪ Bibite in lattina</li><li>▪ Biscotti secchi privi di farciture, in confezioni monoporzione</li><li>▪ Dolci privi di farciture (tipo ciambellone)</li><li>▪ Pane</li><li>▪ Crackers e grissini (solo in monoporzione)</li><li>▪ Cereali per la prima colazione (tipo <i>corn flakes</i>)</li><li>▪ Frutta in piccole dosi per consumo immediato (le quantità non consumate devono essere consegnate al personale)</li><li>▪ Frutta secca</li><li>▪ Cioccolatini e caramelle confezionati</li><li>▪ Confetture (solo in monoporzione)</li><li>▪ Miele (solo in monoporzione)</li><li>▪ Omogeneizzati (dopo l'apertura eventuali rimanenze devono essere consegnate al personale per la loro eliminazione)</li></ul>

**Gli Ospiti sottoposti a particolari regimi dietetici devono rivolgersi al Medico Responsabile o alla Dietista prima di consumare gli alimenti forniti da amici o parenti.**

## PASTI

La dieta rappresenta un aspetto importante del percorso assistenziale durante la permanenza in RSA. Il Servizio Dietetico, dopo aver appreso le abitudini alimentari dell'Ospite e le informazioni cliniche rilevanti dal Medico Responsabile, formulerà la dieta più adatta per ogni utente. Qualora ci siano particolari necessità, sarà il Medico a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integratori, ecc.).

I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:

**Prima colazione:** alle ore 8.00

**Pranzo:** alle ore 12.30

**Cena:** alle ore 18.30

La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo (una su ogni piano); per gli Ospiti che non possono lasciare il letto è previsto il servizio in camera.

È molto importante che gli Ospiti non consumino cibi o bevande portate da casa, in quanto la dieta fornita dalla RSA è creata su misura per ogni Ospite e costituisce uno dei momenti del processo terapeutico.

## ALTRI SERVIZI

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Per gli Ospiti di fede cattolica, la Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi nella sala al piano terra della RSA alle ore 10.00.

Il Cappellano è a disposizione di tutti gli Ospiti; per contattarlo è necessario rivolgersi all'Infermiera Dirigente o al Centralino. La RSA garantisce l'assistenza religiosa agli Ospiti di altre confessioni religiose. Anche in questo caso ci si rivolge alla Infermiera Dirigente.

### ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA NON SANITARIA

Gli Ospiti o i familiari che ne ravvisino l'esigenza, possono avvalersi della presenza di assistenti privati che prestino la loro opera a favore di un singolo ospite: l'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo o responsabilità da parte della "Policlinico Italia S.r.l.". L'opera degli assistenti privati deve essere autorizzata dal Medico Responsabile, deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza e rispetto delle regole della struttura ed è resa in forma integrativa e/o sostitutiva a quella familiare e **non è integrativa e/o sostitutiva a quella sanitaria** che è garantita ed erogata agli Ospiti della RSA dal personale medico ed infermieristico presente nella struttura.

Per essere autorizzati ad avere un'assistenza integrativa occorre chiedere l'apposita modulistica alla Segreteria di Direzione Sanitaria, compilarla e consegnarla allo stesso ufficio.

### **TELEFONO IN CAMERA, TV**

Gli Ospiti possono ricevere telefonate che vengono passate tramite il Centralino all'apparecchio telefonico che hanno a disposizione sul proprio comodino. Per effettuare telefonate all'esterno è possibile richiedere l'attivazione di un proprio telefono in camera pagando mensilmente esclusivamente il costo degli scatti effettuati pari a 0,10 (+ IVA)/scatto per chiamate urbane ed interurbane e 0,30 (+ IVA)/scatto per chiamate ai cellulari.

Inoltre, l'Ospite, se lo desidera, può mettere un televisore nella propria camera senza l'onere di alcun costo aggiuntivo.

### **CORRISPONDENZA**

L'Ospite può ricevere posta (lettere, raccomandate, pacchi, ecc.). La corrispondenza va inviata alla Residenza Sanitaria Assistenziale Policlinico Italia (Piazza del Campidano n. 6, 00162 – Roma) specificando il nominativo del destinatario.

L'Ospite potrà inoltre spedire la corrispondenza dalla RSA rivolgendosi alla Infermiera Dirigente.

### **PARRUCCHIERE, BARBIERE, PODOLOGO E MANICURE**

Ai degenti che intendono avvalersi delle prestazioni del parrucchiere, barbiere, podologo e manicure, sarà fornita l'informativa "Servizi privati a carico dell'Ospite della RSA Policlinico Italia" (IO.72A.17), contenente le indicazioni relative al tariffario degli operatori ed alle modalità di erogazione del servizio. La definizione dell'appuntamento ed il pagamento dei servizi devono essere effettuati esclusivamente a cura del Paziente o del suo familiare/persona di riferimento. La relativa fattura/ricevuta deve essere saldata direttamente al Professionista al termine della prestazione.

Tutto il personale deve quindi ritenersi escluso dalla regolazione dei rapporti tra il singolo professionista ed i pazienti e/o familiari di riferimento.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

L'Ospite può richiedere il servizio di lavanderia per la sua biancheria personale. L'attivazione del servizio può essere richiesto all'Infermiera Dirigente che metterà l'Ospite in contatto con la ditta esterna che si occupa di ritirare, lavare e

riconsegnare gli indumenti personali. Il costo del servizio è quello stabilito dalla ditta che eroga il servizio.

### **BAR**

Il Bar, al piano seminterrato, è a disposizione degli Ospiti dalle ore 7.30 alle 19.00, dal lunedì al sabato; per il servizio in camera si può contattare telefonicamente il Bar digitando **261**.

Il Bar è raggiungibile anche dal cortile esterno.

Al piano terra della RSA, nella Sala Polivalente, è presente un distributore automatico di vivande e bevande calde e fredde.

## **LA DIMISSIONE**

La dimissione dell'Ospite può essere volontaria oppure decisa dall'Unità Valutativa Territoriale del CAD della ASL RM/A.

Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente per tornare in famiglia o trasferirsi presso altra struttura, deve essere dato preavviso all'Amministrazione almeno 10 giorni prima, salvo corrispondere in alternativa la somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso a carico di Regione ed Ospite e/o Comune di residenza.

All'Ospite verrà consegnata una **Relazione di dimissione** che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti e le risposte di indagini eseguite; la relazione contiene inoltre indicazioni su abitudini di vita corrette, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-strumentali, da effettuare a distanza di tempo quando necessari.

## **LA CARTELLA PERSONALE**

Dopo la dimissione, il Paziente può chiedere la **copia conforme della cartella personale** all'URP/Accettazione.

Il costo della copia della cartella è di € 20,00 se il ritiro avviene presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP e di € 32,00 quando se ne richiede la spedizione. Il pagamento va effettuato al momento della richiesta.

La copia può essere ritirata dopo 30 giorni dalla richiesta solo ed esclusivamente:

- dall'intestatario della cartella personale munito di documento di identità, valido;
- da persona munita di un valido documento di riconoscimento, espressamente delegata dall'intestatario per iscritto e con fotocopia del documento di quest'ultimo;
- dal tutore o curatore, con documento di identità valido e la necessaria documentazione;

- in caso di Ospite deceduto, dagli aventi diritto, con documento di identità valido e necessaria documentazione. I **certificati di ricovero** (semplice o con l'importo della eventuale diaria pagata o con la diagnosi), sono rilasciati dal Medico Responsabile. I **certificati con diagnosi** possono essere rilasciati anche dal proprio Medico di base.

## L'UFFICIO ACCETTAZIONE/ URP

L'**Ufficio Accettazione/URP** è un servizio dedicato all'accoglienza e all'ascolto dei cittadini-utenti; ha inoltre il compito di garantire l'informazione, la tutela e la partecipazione, così come illustrato nei paragrafi successivi. L'Ufficio è situato all'ingresso principale della adiacente Casa di Cura ed osserva i seguenti orari: **dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30, escluso i festivi.**

. All'Ufficio è possibile:

- richiedere e ritirare la copia della cartella personale;
- richiedere in visione le radiografie effettuate durante la permanenza;
- avere informazioni di carattere generico e di orientamento sui servizi offerti dal territorio (disponibilità di altre strutture sanitarie, in convenzione o a pagamento, servizi domiciliari, ecc);
- comunicare eventuali segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento.

È possibile contattare l'Ufficio Accettazione/URP telefonando al numero **06 44 005 300** oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica **accettazione@policlinicoitalia.it**

## TUTELA DELL'UTENTE

La RSA garantisce la tutela dell'Ospite e la sua partecipazione alle attività sanitarie che lo riguardano sia attraverso l'adozione del presente Regolamento per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento sia attraverso le attività dell'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP.

La raccolta delle istanze degli Ospiti e dei loro familiari e la loro successiva elaborazione consentono di rilevare i problemi esistenti ed individuare tutte le possibili azioni di miglioramento dei servizi.

### PRESENTAZIONE DEL RECLAMO/OSSERVAZIONE DI GRADIMENTO

Gli Ospiti e tutti gli aventi diritto possono utilizzare:

- il **Questionario di soddisfazione degli Utenti della RSA**, Mod.72A.28, con il quale è possibile esprimere un giudizio, che resterà anonimo, sulla qualità dell'assistenza ricevuta che è possibile trovare all'ingresso della RSA dove è presente un espositore che contiene il suddetto Questionario.
- per eventuali segnalazioni, reclami, osservazioni di gradimento ed elogi, si può richiedere all'Infermiera Dirigente o all'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP il Mod.83A.03 che, una volta compilato, può essere imbucato nell'espositore presente all'ingresso della RSA oppure spedito per posta ordinaria alla Direzione Sanitaria del Policlinico Italia, Piazza del Campidano n. 6 - 00162 Roma o per fax al numero 06 44 00 52 58.

Ogni segnalazione presentata in forma scritta verrà regolarmente protocollata.

In caso di segnalazione telefonica, verrà chiesto all'Utente di verbalizzare, nelle forme predette, le proprie osservazioni e di indicare le proprie generalità per poter dare avvio all'istruttoria. Per i colloqui diretti con il Medico Responsabile, l'Infermiera Dirigente o con l'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP verrà compilato il modulo annotando quanto segnalato e le generalità di chi segnala.

Gli esposti e le segnalazioni presentati in forma anonima, verbalmente o per iscritto, saranno presi in considerazione dalla Direzione Sanitaria ma sarà mantenuto riservato l'esito di tale segnalazione o esposto.

Tutte le segnalazioni, in qualunque forma pervenute, devono essere trasmesse, a cura del Medico Responsabile o dell'Infermiera Dirigente, al Responsabile della Qualità.

### **ISTRUTTORIA**

In caso di semplici segnalazioni o di situazioni di univoca ed immediata risoluzione, il Medico Responsabile, l'Infermiera Dirigente o l'operatore dell'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP provvederanno a fornire immediata ed esauriente risposta all'Utente.

Qualora si tratti di segnalazioni, osservazioni e reclami di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, sarà cura della Direzione Sanitaria attivare le necessarie indagini, interessando i Responsabili dei servizi coinvolti, per appurare i fatti segnalati, predisporre una esauriente

risposta all'Utente ed adottare tutte le misure necessarie onde evitare la persistenza dell'eventuale disservizio segnalato. I reclami aventi rilevanza legale vengono istruiti in collaborazione con la Direzione Amministrativa.

### **RISPOSTA**

Ad ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 (trenta) giorni dalla presentazione della stessa.

Eventuali ritardi nella risposta, legati alla complessità del caso, saranno comunque comunicati per iscritto all'Utente con le eventuali motivazioni.

### **OSSERVAZIONI DI GRADIMENTO**

Tutte le osservazioni di gradimento pervenute saranno diffuse agli operatori interessati.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La carta dei diritti della persona anziana è uno strumento utile a favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti della persona ed in particolare della persona anziana.

La persona anziana ha diritto:

- al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il “lei” e non con il tu o con eufemismi tipo “nonno”, “nonnino”, ecc.;
- alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- ad un’assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- all’assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) senza subire alcun tipo di trattamento effettuato nel silenzio dell’operatore;
- ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- all’esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- al rispetto del proprio pudore;
- all’aiuto per l’alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- a non essere etichettato a priori come “demente” “arteriosclerotico”, “cronico irrecuperabile”, “catorcio”, ma ad essere considerato una “persona”;
- a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile;
- a conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- ad essere accudito e curato nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- a vivere con chi desidera;
- ad avere una vita di relazione;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

AZIENDA CERTIFICATA



UNI EN ISO 9001:2015  
N. CERTIFICATO: 9122.PLCL