



RSA NOSTRA SIGNORA DEL SACRO CUORE CARTA DEI SERVIZI



REV. 5 DEL 26/08/2025

FIRMA RAPPRESENTANTE LEGALE
LUCIA DE CRISTOFARO

FIRMA MEDICO RESPONSABILE
GIANCARLO DI CROCE



| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

Sommario

| | |
|---|-----------|
| SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA | 4 |
| 1.1. PRESENTAZIONE | 4 |
| 1.2. STRUTTURA E SERVIZI | 4 |
| 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| 1.4. MISSION E VISION | 7 |
| 1.5. PRIVACY | 7 |
| 1.6. DOVE SIAMO | 8 |
| SEZIONE II – LE PRESTAZIONI | 9 |
| 2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI | 9 |
| POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO CON LE SEGUENTI BRANCHE: | 9 |
| 2.2. ORGANIGRAMMA | 10 |
| 2.3. RESPONSABILI | 10 |
| SEZIONE III – I SERVIZI | 10 |
| 3.1. SERVIZI SANITARI | 10 |
| 3.1.1 RSA | 10 |
| 3.1.2 POLIAMBULATORIO | 13 |
| 3.2 TEMPI DI ATTESA AMBULATORIALI | 14 |
| 3.3 COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA | 15 |
| 3.4 SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO | 15 |
| SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA | 15 |
| 4.1 CONVENZIONI | 15 |
| 4.2 TUTELA ASSICURATIVA | 15 |
| 4.3 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI | 15 |
| 4.4 RECLAMI | 16 |
| 4.5 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | 16 |
| 4.6. STANDARD DI QUALITA' | 17 |

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

*La **carta dei servizi** della RSA Nostra Signora del Sacro Cuore è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.*

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfazione delle Sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

- **Efficienza,**
- **qualità,**
- **cortesìa**

sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti nell'offrire i servizi di diagnosi e cura

Efficienza significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento.

Qualità delle attività di diagnosi e cura. E' l'obiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

Cortesìa e rispetto per l'Ospite / Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, infermieri, tecnici e personale amministrativo.

Questa carta dei servizi è stata redatta con l'apporto degli specialisti sanitari operanti in struttura ed è suscettibile a revisioni o integrazione derivanti anche dai suoi suggerimenti.

Il Rappresentante Legale
D.ssa Lucia de Cristofaro

**SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA****1.1. PRESENTAZIONE**

La RSA Nostra Signora del Sacro Cuore, attiva dal 2009, offre servizi in regime di accreditamento istituzionale con la Regione Lazio residenziali socio-sanitari e ambulatoriali polispecialistici sia in regime di accreditamento che in ambito privato.

La RSA Nostra Signora del Sacro Cuore è presente nel territorio di competenza della ASL ROMA 1 e accoglie persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti. L'obiettivo è garantire la salute fisica e il benessere psichico, promuovere l'autonomia personale, stimolare gli interessi e le relazioni sociali, a sostegno della qualità di vita dell'anziano non autosufficiente o non più in grado di rimanere al proprio domicilio.

Le unità di accoglienza sono esclusivamente destinate a RSA con personale operante socio-assistenziale e sanitario specificamente qualificato.

La RSA è articolata in un unico edificio, per un totale di 110 posti letto, la sezione erogante le prestazioni polispecialistiche è ubicata al piano -1.

1.2. STRUTTURA E SERVIZI

Da DCA 392/2016 la RSA Nostra Signora del Sacro Cuore è così articolata:

STRUTTURA DI ASSISTENZA A PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI, ANCHE ANZIANE- RSA di complessivi 110 posti letto così articolati

- n. 50 p.r. Liv. Assistenziale Mantenimento A (ex R2);
- n. 60 p.r. Liv. Assistenziale Mantenimento B (ex R3);

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO CON LE SEGUENTI BRANCHE:

- Angiologia;
- Cardiologia;
- Dermosifilopatia;
- Diagnostica per immagini
- Endocrinologia;
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria);
- Geriatria;
- Ginecologia;
- Medicina dello Sport;
- Neurologia;
- Oculistica;
- Ortopedia e traumatologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Pediatria;
- Pneumologia;
- Urologia;

1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI**POLITICA DELLA QUALITA'**

La presente Politica esprime le volontà della R.S.A. che, in piena coerenza con le scelte strategiche aziendali, in virtù delle norme legali, finanziarie e commerciali ed ispirandosi ai criteri di eticità a garanzia dell'erogazione dei servizi sanitari offerti a tutela dei diritti del proprio personale e degli utenti, considera suo impegno primario l'accoglienza degli anziani per il mantenimento e il miglioramento del loro stato di salute, attraverso l'attività socio assistenziale e ambulatoriale condotta, anche finalizzata al miglioramento





del grado di autonomia dei propri ospiti ed alla prevenzione del peggioramento di patologie degenerative, La R.S.A. impone al suo interno il rispetto ed il mantenimento: della conformità dei requisiti strutturali e tecnologici previsti dalle vigenti normative in materia; della gestione delle risorse umane ed economiche per le attività socio assistenziali e ambulatoriali; del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati al fine di migliorare i fattori che ne determinano la qualità; della continuità dell'assistenza all'utente, anche in caso di urgenze od eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici); del controllo degli acquisti e dell'adeguamento ad eventuali nuove tecnologie per il miglioramento dell'assistenza sociosanitaria; della verifica della qualità (riproducibilità, accuratezza, completezza); delle eventuali azioni correttive per il mantenimento degli standard definiti; del sistema informativo finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito; della diffusione dei dati. La Direzione si impegna al pieno rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia, richiedendo a tutti i livelli organizzativi operanti della struttura di attenersi agli standard aziendali individuati ed alle strategie per il miglioramento continuo della qualità. E' compito di tutti i ruoli aziendali: garantire che i servizi erogati all'utente, nei diversi contesti e situazioni, siano adeguati alle specifiche esigenze, in particolare in materia di qualità e congruenti con gli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati; garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo in termini di efficacia ed efficienza; sviluppare la propria performance dei servizi in un'ottica di superamento delle aspettative dell'utente. Tali impegni sono sottoposti a verifica periodica da parte della Direzione e sono riformulati, in modo verificabile e misurabile, tramite obiettivi ed indirizzi specifici che ogni anno la Direzione comunica e fa conoscere. La presente Politica viene resa nota, diffusa e condivisa con tutto il personale operante affinché nella revisione delle attività esistenti tutti gli aspetti sopra citati siano considerati contenuti essenziali; tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e in qualità e per assumere le loro responsabilità nell'ambito del sistema di governo della struttura; l'intera organizzazione aziendale (dirigenti, preposti e lavoratori), ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, partecipi al raggiungimento degli obiettivi aziendali e si impegni ad operare con etica e trasparenza salvaguardando tutti i portatori di interesse.

A)- DIRITTI

- 1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:
 - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
 - Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.
 - Condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi alberghieri e sanitari, tali da evitare ogni spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.
- 2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:
 - Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.
 - Accesso alla struttura in tempi solleciti, anche nel caso di scelte di degenza di livello più economico.
 - Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.
- 3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:
 - Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
 - Prestazioni di qualità.
 - Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
 - Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.



CARTA DEI SERVIZI

SQ 00

- Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.
- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

4) Diritto all'informazione, garantendo:

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L'agevole identificazione del personale interno.
- Un ragguaglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.
- La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione:

- disporre che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato;
- individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;
- conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali

In applicazione delle norme vigenti in materia, la casa di Cura garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;
- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

L'attenzione che viene posta alla tutela dei dati si concretizza anche attraverso specifici momenti formativi del personale, organizzati dalla Casa di Cura.

B)-DOVERI:

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;





CARTA DEI SERVIZI

SQ 00

- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, luci accese, televisore ad alto volume, ecc.);
- E' doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;
- E' doveroso il rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti presenti;
- Il personale tutto, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto ed il benessere di tutti i pazienti.

1.4. MISSION E VISION

VISION

La R.S.A. intende perseguire il miglioramento continuo nella qualità e sicurezza dei servizi socio assistenziali erogati e nel rapporto umano fra utenti ed operatori sanitari, a seguito di un'analisi sempre più attenta della propria organizzazione, capace di sperimentare e rispondere efficacemente ai bisogni del target di riferimento.

La R.S.A. opera nel pieno rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Favorisce, inoltre, i rapporti con la realtà territoriale della città, favorendo momenti e occasioni di incontro. Nel pieno rispetto delle norme vigenti, accoglie la collaborazione del volontariato (gruppi, associazioni e singoli), integrandola nei propri programmi.

MISSION

La ragion d'essere della RSA, in base ai valori cui si ispira, è la seguente:

1. erogare l'assistenza sanitaria di base per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone anziane;
2. erogare l'assistenza specialistica ed i trattamenti riabilitativi programmati sulle necessità di assistenza previste nel piano individuale;
3. erogare l'assistenza tutelare alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana in relazione all'oggettivo livello di autonomia personale (assistenza alberghiera, igiene personale, vestizione, alimentazione, deambulazione, etc.);
4. organizzare attività di socializzazione per il mantenimento della vita di relazione all'interno della struttura e del contesto sociale.

1.5. PRIVACY

La RSA Nostra Signora del Sacro Cuore garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ottemperando a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Tutte le informazioni relative all'utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza.

L'Informativa sul trattamento dei dati personali viene fornita al momento della ricezione dell'utente nella nostra struttura in maniera chiara e completa, evidenziando esaurientemente le finalità della raccolta e dell'elaborazione dei dati dell'interessato. È inoltre affissa nelle bacheche presenti nei





CARTA DEI SERVIZI

SQ 00

corridoi.

La raccolta ed il trattamento sono soggetti al consenso scritto; tale consenso che “segue” sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura è conservato all'interno della sua personale cartella clinica;

La memorizzazione delle informazioni personali nelle banche dati (elettroniche e cartacee) è caratterizzata dall'utilizzo di strumenti tecnologicamente avanzati, la cui sicurezza (informatica e logistica) è garantita dall'uso di misure idonee sempre monitorate ed aggiornate tecnologicamente, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;

Tutto il personale in forza è soggetto alle “Procedure interne per la garanzia della Privacy”; tali procedure sono monitorate e aggiornate costantemente durante tutto il corso dell'anno attraverso audit specializzati in materia;

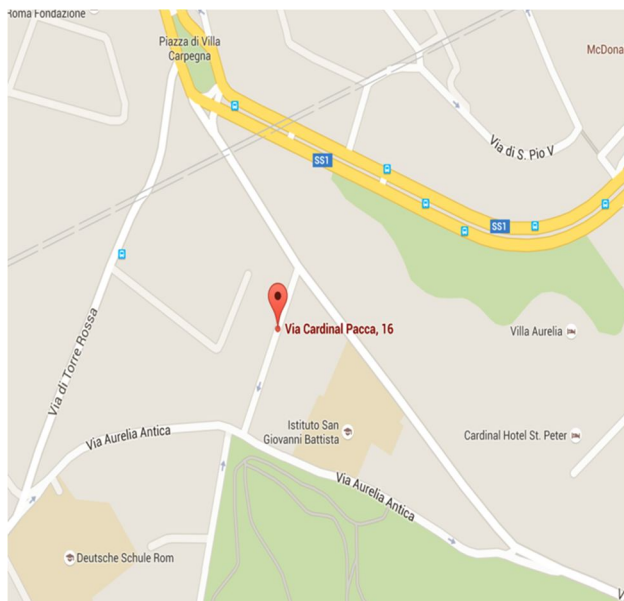
Il diritto all'accesso alle informazioni dell'interessato è garantito secondo quanto stabilito dalla legge (Regolamento UE 2016/679).

1.6. DOVE SIAMO

La struttura si trova a Roma in Via Cardinal Pacca, 16 tra Via Aurelia Antica e Piazza di Villa Carpegna. È raggiungibile in auto ed è fornita di ampio parcheggio interno.

Con i mezzi pubblici, si può usufruire dell'autobus della linea 984, o metropolitana uscita Cornelia, distanza 1 km dalla RSA.

La struttura non presenta barriere architettoniche.



ORARI E NUMERI UTILI:

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogati RSA Nostra Signora del Sacro Cuore nonché per una segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

CENTRALINO

TEL: 066621751 - Orari del centralino: tutti i giorni dalle ore 8:30 alle ore 19:00

Fax +39 06.6621751

RSA

Telefono +39 06.6631161



RSA Nostra Signora del Sacro Cuore SRL
Via Cardinal Pacca n. 16 – 00165 Roma

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

Fax +39 06.6631161

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Telefono +39 06.6621798

Fax +39 06.6621798

AMMINISTRAZIONE ED UFFICIO DEL PERSONALE

Telefono +39 06.6638986

Fax +39 06.6638986

Orari amministrazione ed ufficio del personale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30

Sito web: www.casadicurasacrocuore.it

Mail: direzione@casadicurasacrocuore.it

PEC: rsanostrasignorasacrocuore@legalmail.it

SEZIONE II – LE PRESTAZIONI

2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI

L'attuale assetto della RSA Nostra Signora del Sacro Cuore, a seguito del Decreto DCA 392_2016 è il seguente:

STRUTTURA DI ASSISTENZA A PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI, ANCHE ANZIANE- RSA di complessivi 110 posti letto così articolati (Autorizzato ed accreditato SSN)

- n. 50 p.r. Liv. Assistenziale Mantenimento A (ex R2);
- n. 60 p.r. Liv. Assistenziale Mantenimento B (ex R3);

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO CON LE SEGUENTI BRANCHE:

- Angiologia (Autorizzato)
- Cardiologia (Autorizzato ed accreditato SSN)
- Dermosifilopatia (Autorizzato)
- Diagnostica per immagini (Autorizzato ed accreditato SSN)
- Endocrinologia (Autorizzato)
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria); (Autorizzato)
- Geriatria (Autorizzato)
- Ginecologia (Autorizzato)
- Medicina dello Sport; (Autorizzato)
- Neurologia (Autorizzato)
- Oculistica; (Autorizzato ed accreditato SSN)
- Ortopedia e traumatologia; (Autorizzato ed accreditato SSN)
- Otorinolaringoiatria; (Autorizzato)
- Pediatria; (Autorizzato)
- Pneumologia; (Autorizzato)
- Urologia; (Autorizzato)





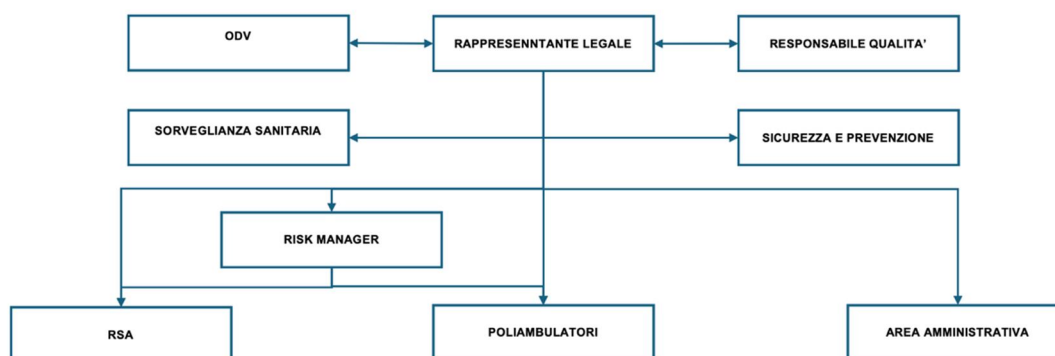
CARTA DEI SERVIZI

SQ 00

2.2. ORGANIGRAMMA



ORGANIGRAMMA AZIENDALE



2.3. RESPONSABILI

Il Legale Rappresentante e responsabile amministrativo è la Dott.ssa Lucia de Cristofaro

Il Medico Responsabile è il Dott. Giancarlo di Croce

Il Responsabile dei poliambulatori è il Dott. Nicola Capozza

Il risk manager è: Il Dott. Bruno Lucio Giofrè

Il Medico Coordinatore è: il Dott. Giuseppe Calbi

Il responsabile della Diagnostica per immagini è il Dott. Bruno Giovino

Il responsabile dell'ambulatorio di Oculistica è: La Dott.ssa Silvia Conflitti

il responsabile dell'ambulatorio di ortopedia è: il Dott. Giuseppe Mazzitelli

il responsabile dell'ambulatorio di cardiologia è: il Dott. Giancarlo di Croce

SEZIONE III – I SERVIZI

3.1. SERVIZI SANITARI

3.1.1 RSA

La RSA è articolata in un unico edificio, per un totale di 110 posti letto: al 1° piano è presente il reparto con un nucleo di n° 20 posti letto; al 2° piano è presente il reparto di R.S.A. diviso in 3 nuclei: 1° nucleo 17 p.l., 2° nucleo 13 p.l. e 3° nucleo 20 p.l. al 3° piano è presente il reparto con due nuclei da 20 posti letto. Le stanze di degenza sono da 1, 2, 3 e 4 posti letto con relativi servizi igienici. Ogni nucleo ha i requisiti previsti dalla legge ed è arredato con stile sobrio per offrire un ambiente sicuro e confortevole. Tutti gli ambienti della RSA e dei servizi comuni sono climatizzati ed ogni camera è dotata di apparecchi TV e telefono su richiesta.

Nella RSA sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli ospiti, ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia, al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita:



| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- un ambiente di vita il più possibile simile alla comunità di provenienza per orari e ritmi di vita, nonché la personalizzazione del proprio spazio residenziale;
- la socializzazione all'interno della struttura, anche con l'apporto del volontariato e di altri organismi esterni;
- un intervento globale ed interdisciplinare attuato da operatori qualificati;
- la partecipazione e la responsabilizzazione delle famiglie al piano di intervento ovvero delle persone che, al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

In particolare, sono erogate:

- prestazioni di medicina generale, specialistiche, farmaceutiche alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini;
- prestazioni infermieristiche; prestazioni riabilitative;
- consulenza e controllo dietologico;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- prestazioni protesiche, odontoiatriche complete e podologiche alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini;
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- attività di animazione occupazionale e ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine;
- trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della R.S.A.;
- prestazioni per la cura personale (barbiere, parrucchiere e simili) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;
- l'assistenza religiosa e spirituale favorendo la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli ospiti.

Modalità di accesso:

L'accesso avviene dopo la valutazione multidimensionale, previo inserimento in specifica lista d'attesa, di cui ogni A.S.L. dispone.

I documenti necessari per tale valutazione multidimensionale sono:

- domanda redatta su apposito modulo disponibile presso i nuclei di accoglienza territorialmente competenti, corredata di proposta del medico di medicina generale o della struttura ospedaliera o dei servizi territoriali della A.S.L.;
- fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

I documenti necessari per l'inserimento in lista di attesa sono:

- domanda su apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Ricoveri R.S.A., corredata di valutazione della unità valutativa territoriale competente;
- fotocopia di un documento di identità in corso di validità;
- fotocopia del documento di iscrizione al S.S.N. (tessera sanitaria)

Nella domanda va indicata l'eventuale unica scelta per una specifica R.S.A., altrimenti la stessa si intende valida per tutte le strutture e quindi inserita in lista unica. Le liste di attesa sono distinte per residenza

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

(residenti Roma 1 e non residenti Roma 1), sono pubbliche e visionabili presso il competente ufficio della A.S.L., nel rispetto della normativa in tema di privacy, gestite secondo criteri di trasparenza. Il criterio generale di chiamata è quello progressivo, individuato dalla data del protocollo d'inserimento.

Modalità di dimissioni:

L'eventuale richiesta di dimissioni, o il trasferimento, non stabilite dalla UVT della ASL RM 1 ad altro servizio e/o struttura della rete territoriale, in linea con il programma assistenziale previsto, può essere avanzata per iscritto dagli ospiti o dai familiari.

Gli ospiti possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in altra struttura sanitaria o per rientro in famiglia, con diritto di riammissione alla data programmata, fermo restando quanto previsto agli articoli 24 comma 5, lettera f) e 25 del Regolamento Regionale n. 1 del 6 settembre 1994 per quanto riguarda la diaria spettante alle R.S.A. nel periodo di assenza dell'ospite.

Le uscite temporanee per rientro in famiglia, o per altri motivi, devono essere autorizzate preventivamente dal Medico Responsabile; non possono avere una durata superiore a due giorni con diritto alla conservazione del posto e non dovranno superare i 10 giorni complessivi nel corso dell'anno.

Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, la R.S.A. è tenuta alla conservazione del posto per 3 giorni, ovvero fino a 10 giorni su richiesta dell'ospite o familiare; comunque l'ospite è tenuto sempre al pagamento della quota a proprio carico. Nei casi in cui il ricovero ospedaliero superi i 10 giorni, l'assistito avrà comunque diritto di prelazione nel rientro in R.S.A.

Retta e partecipazione degli ospiti alla spesa

La partecipazione alla spesa attraverso una diaria giornaliera è stabilita dalla normativa vigente (Legge Regionale del 6 settembre 93 n. 41 e DGR n. 98/07 – DGR n. 790/16) e l'impegno di spesa da parte dell'ospite viene sottoscritto presso la ASL competente per territorio (RM 1).

La retta è comprensiva di tutte le prestazioni previste dal regolamento, ad eccezione di:

- farmaci non dispensati dal SSN,
- parafarmaci,
- lavaggio indumenti personali,
- barbiere,
- parrucchiere,
- podologo,
- spese per onoranze funebri,
- visite mediche specialistiche,
- indagini cliniche e strumentali,
- servizi accessori (telefono, TV, camera singola).

I costi a carico degli ospiti prevedono tariffe concordate e sottoscritte che possono essere saldate in contanti, con bancomat o con carte di credito negli orari di apertura della Amministrazione.

Farmaci

Tutti i medicinali di cui l'ospite avrà bisogno durante la sua permanenza sono prescritti dal Medico di famiglia personale.

Ristorazione

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: ore 08,00 - Pranzo: ore 12,00 - Cena: ore 18,00

I pasti sono serviti in appositi vassoi e preparati appositamente per l'ospite in base al tipo di dieta prescritta dal Medico di famiglia.

Orari di visita

Feriali e Festivi: 10,30 - 12,30 - 15,30 - 17,30:



| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

Attività extra-assistenziali

All'interno della RSA sono garantite attività ludiche o di mantenimento delle capacità cognitive mentali sono svolte, a seconda del grado di autonomia dell'ospite:

- nei vari soggiorni ai piani
- salone piano terra
- in giardino
- direttamente al letto.

Attualmente sono previste le seguenti attività:

- ortoterapia
- musica terapia
- attività manuali: cucito, cucina, disegno
- lettura
- film terapia
- incontri ricreativi

3.1.2 POLIAMBULATORIO

Presso la Segreteria situata all'ingresso del Poliambulatorio è presente un servizio di Reception a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni richieste e a disposizione per le prenotazioni, che potranno essere programmate anche telefonando al numero 06.6621751. ***Il poliambulatorio è aperto dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle 14:30 alle 20:30.***

Come prenotare

Le visite specialistiche si effettuano su prenotazione, dietro presentazione di richiesta medica, concordando data e orario con la Segreteria.

E' possibile prenotare anche on-line accedendo al Sito web (www.casadicurasacrocuore.it)

Per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il SSN, l'utente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, codice fiscale, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specifica delle prestazioni richieste;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Nella determinazione dei livelli assistenziali del SSN sono stabilite le prestazioni la cui fruizione è subordinata al pagamento di ticket, quale quota di partecipazione alla spesa da parte del cittadino, e le prestazioni al di fuori della convenzione.

Pagamento delle prestazioni

Per effettuare prestazioni in regime non convenzionato, è disponibile presso la Segreteria il tariffario dedicato.

Il pagamento della prestazione, o del ticket ove previsto, avviene al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con bancomat e carte di credito negli orari di apertura della Segreteria.

Casi particolari



| | | |
|---|--------------------------|--------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | SQ 00 |
|---|--------------------------|--------------|

In caso di prestazioni di radiologia tradizionale richiedenti esposizione alle radiazioni ionizzanti è necessaria la prescrizione del medico specialista. (principio di giustificazione).

Prestazioni erogate

Oculistica:

Visita Oculistica *
 Visita Ortottica
 Fondo Oculare
 Tonometria
 Pachimetria
 Test di Schirmer
 Topografia corneale
 Lavaggio corneali
 Visite di consulenza per eventuali interventi chirurgici di cataratta, glaucoma, miopia

Cardiologia:

Visita specialistica cardiologica
 Elettrocardiogramma*
 Elettrocardiogramma da sforzo
 Ecocardiogramma color doppler
 ECG dinamico Holter
 Monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa
 Ecodoppler arterioso e venoso arti superiori ed inferiori
 Ecodoppler vasi epiaortici
 Ecodoppler aorta addominale e toracica

Ortopedia:

Visita Ortopedica*
 Infiltrazioni articolari*
 Consulenze di Chirurgia Ortopedica
 Ambulatorio specializzato per i problemi della colonna vertebrale

*in convenzione con il SSN

3.2 TEMPI DI ATTESA AMBULATORIALI

Lo scopo della lista d'attesa è di garantire che l'accesso alle prestazioni erogate avvenga secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti. La Direzione si prefigge di tenere il processo costantemente sotto controllo in ottemperanza alle disposizioni normative in materia.

La richiesta di inserimento in lista d'attesa viene gestita secondo una programmazione condivisa con il Curante.

Classe U (Urgente) - Prestazione da eseguire entro 72 ore

Classe B (Breve) - Prestazione da eseguire entro 10 gg.

Classe D (Differita) - Prestazione da eseguire entro 30 gg. per le visite ed entro 60 gg. per gli accertamenti specialistici

Classe P (Programmata) - Prestazione da eseguire senza priorità

In base al quesito clinico e alla condizione clinica si concorda un tempo di attesa ritenuto ragionevole per ottenere una prestazione senza compromettere la prognosi. L'ordine di priorità può essere modificato:





- Se si modificano le condizioni cliniche del paziente
- Su richiesta di rinvio da parte del paziente per motivi personali

Il paziente che, contattato con congruo preavviso (una settimana prima), rifiuti la prestazione verrà depennato dalla lista di attesa; qualora il paziente adduca gravi motivi di salute, potrà essere reinserito nella suddetta lista, previo assenso, rispettando il criterio cronologico. L'utente prenotato può chiedere informazioni relativamente alla sua posizione, previa richiesta da effettuare all'Accettazione di riferimento.

3.3 COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Copia della cartella clinica viene rilasciata, dopo la dimissione, previa richiesta delle parti interessate, non oltre i 30 giorni dalla richiesta. La copia della cartella clinica, come qualsiasi altra documentazione sullo stato di salute del paziente, verrà consegnata in ottemperanza al Regolamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 e secondo le disposizioni del Ministero della Salute. La documentazione non ritirata entro 90 giorni dalla data massima prevista per la consegna viene eliminata. La cartella clinica viene conservata illimitatamente.

Copia della documentazione sanitaria ambulatoriale può essere richiesta telefonando direttamente al centralino indicando nome cognome prestazione sanitaria e possibilmente il giorno di prenotazione della visita. La consegna della copia della documentazione viene erogata entro 15gg dalla richiesta direttamente da parte dell'interessato tramite esibizione del documento di identità al desk di accettazione. I referti Ambulatoriali sono conservati per 1 anno dalla refertazione.

3.4 SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO

- Lavanderia
- Mortuario
- Disinfestazione
- Disinfezione
- Pulizia generale
- Cucina

SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

4.1 CONVENZIONI

- POSTE Italiane (Ambulatoriale)

4.2 TUTELA ASSICURATIVA

La RSA è assicurata per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all'interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avvisare subito il personale Sanitario del Reparto o dell'Ambulatorio per i conseguenti adempimenti;

4.3 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI

La Casa di Cura si è impegnata nel dare piena attuazione al principio di "partecipazione" sancito dalla Legge n. 833/78 e riconosce che le Associazioni ed Organizzazioni di Volontariato potranno accedere nella Struttura previa la sottoscrizione di apposito accordo predisposto dalla Direzione Aziendale

Le associazioni di volontariato dovranno presentare al Rappresentante Legale la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la RSA.

La Direzione, verificato il rispetto dei requisiti legislativi regionali e valutato il progetto presentato, contatterà l'associazione per definire i tempi e le modalità di accesso presso la RSA per le attività di volontariato previo stipula di apposita convenzione.





L'Azienda e le organizzazioni di volontariato collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l'utente allo scopo di garantirne e alleviarne i disagi, mettendo in grado di esprimere i propri bisogni e di facilitarne la fruizione dei servizi erogati all'interno della struttura.

Al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini anche attraverso la loro partecipazione al controllo di qualità, l'Azienda si impegna a convocare periodicamente i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti che aderiscono alla seguente istruzione.

Il personale dell'associazione di volontariato dovrà essere provvisto di cartellino identificativo siglare l'orario di ingresso ed uscita sull'apposito registro gestito dai responsabili delle Unità operative.

Il livello dei servizi offerti dalla RSA è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

Poiché obiettivo dell'amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggerimenti forniti dalla stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Paziente ricoverato viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione dell'ingresso nella RSA, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità.

Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l'efficienza globale dell'azienda.

Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la Legge sulla Tutela della Privacy).

In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

4.4 RECLAMI

La RSA Nostra Signora del Sacro Cuore garantisce tutela del paziente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter migliorare il servizio erogato.

Qualora, per qualsiasi motivo il paziente / ospite ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni al personale Medico ed Infermieristico.

Il reclamo può essere sporto in forma orale o scritta, relativamente al quale la Direzione della RSA si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma.

Il reclamo può essere sporto tramite:

- modulistica interna messa a disposizione dalla direzione
- mezzo mail all'indirizzo direzione@casadicurasacrocuore.it
- in forma orale a qualunque operatore sanitario o amministrativo operante in struttura.

Di norma, viene data risposta ai reclami entro e non oltre 10gg lavorativi.

4.5 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d'aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;





CARTA DEI SERVIZI

SQ 00

- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura).

Essa comunque deve fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura.

4.6. STANDARD DI QUALITA'

La RSA, per uniformarsi alle disposizioni vigenti (D.P.C.M. 19 maggio 1995, n. 163) , ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero che per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l'indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l'utente.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'utente è stato scisso nelle sue parti principali e da ognuna di esse è stato tratto un fattore di qualità rilevante per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente da cui, poi, far derivare tutta una serie di indicatori quali-quantitativi di processo, di struttura e di esito.

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti standard di qualità (valori attesi) su cui fissare successivi traguardi e valutare scostamenti.

