

# carta dei servizi

Livia Tiberina - Rev. 7 del 17/01/2022

Accreditato con il S.S.R.  
DCA U00095 del 12.03.2013.



**LIVIA TIBERINA**

Via di Monte Maj 4 - Castelnuovo di Porto, 00060 - Roma  
liviaticberina@gmail.com - tel: +39 06 90.73.331 - fax: +39 06 90.73.084

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA LIVIA TIBERINA

### Sommario

Premessa .....	3
PRESENTAZIONE DELLA RSA LIVIA TIBERINA .....	4
Fini istituzionali del servizio .....	4
Principi fondamentali .....	5
a. <i>Eguaglianza</i> .....	5
b. <i>Imparzialità</i> .....	5
c. <i>Continuità</i> .....	5
d. <i>Diritto di scelta</i> .....	5
e. <i>Partecipazione</i> .....	5
f. <i>Efficienza ed efficacia</i> .....	5
Descrizione della struttura .....	6
DISPOSIZIONI GENERALI .....	7
L'ospite ha il diritto: .....	7
E' fatto obbligo all'ospite: .....	7
INFORMAZIONI SULLA RSA E I SERVIZI FORNITI .....	8
Prestazioni.....	8
Prestazioni d'urgenza .....	8
Modalità di accesso alle prestazioni .....	8
Tariffe e modalità di pagamento .....	8
Servizi .....	9
<b>Riabilitazione neuro motoria e cognitiva</b> .....	10
Servizio di assistenza sociale e volontariato .....	11
Servizio di assistenza religiosa .....	12
Servizi accessori .....	12
Comfort.....	12
ORGANIGRAMMA.....	13
Modalità di accoglienza.....	14
Ulteriori informazioni.....	15
QUALITA' DEI SERVIZI .....	16
Impegni e programmi sulla qualità .....	16
Verifica degli impegni .....	16
Relazione sullo stato dei livelli dei servizi .....	16
Conferenza dei servizi.....	16
Indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti .....	16
MECCANISMI DI TUTELA DEL CITTADINO UTENTE.....	17
Servizio reclami.....	17
Ufficio preposto ai reclami .....	17
Privacy e tutela della riservatezza.....	17

## ● ● ● Premessa

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Dicembre 2019.  
Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti.

La presente Carta dei servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale assistenziale e sanitario di Livia Tiberina e approvata dalla Direzione ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e del DCA 90/2010 della Regione Lazio.

Parte integrante della Carta dei Servizi è il codice etico in uso nella struttura. Le più recenti versioni di ambo i documenti sono disponibile sul sito web: <http://www.rsacasadiriposoliviatiiberina.it> - in formato cartaceo presso i nostri sportelli.

La Carta dei Servizi viene aggiornata con frequenza almeno annuale.

## PRESENTAZIONE DELLA RSA LIVIA TIBERINA

*Gentile Ospite,*

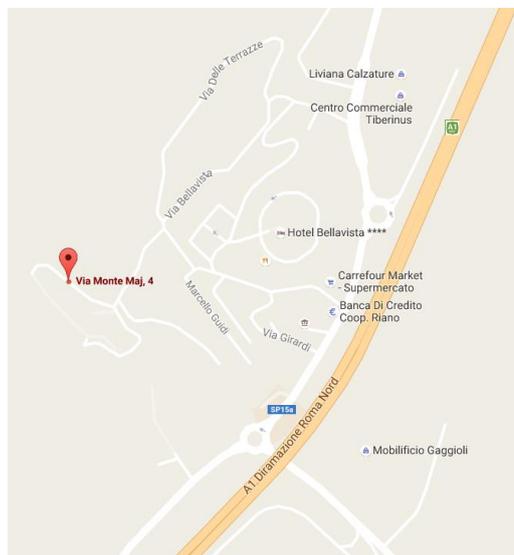
*ho il piacere di presentarle la Carta dei servizi della nostra Struttura, il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.*

*La “Carta” è anche e soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed assistenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura.*

*Siamo convinti di poter ancora migliorare grazie, anche, alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci in maniera costruttiva proposte di miglioramento. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca di miglioramento della qualità di vita per i nostri Pazienti.*

*Il Medico Responsabile*

## Fini istituzionali del servizio



La R.S.A. Livia Tiberina è situata in Castelnuovo di Porto (Rm) in via di Monte Maj, 4. Dispone di 35 posti residenza accreditati con il Servizio Sanitario Regionale ed è costituita da una grande villa con vista panoramica, circondata da un parco attrezzato ed arredato in modo confortevole ed accogliente. La Residenza sanitaria assistenziale è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell’aggravamento delle capacità funzionali e cognitive.

L’attività assistenziale è svolta grazie ad un’assistenza medico-infermieristica continua (24 ore su 24), sempre attenta a tutte le esigenze dell’ospite con cui è possibile assicurare l’ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente. Vengono svolte la ludoterapia, la Fisioterapia e la terapia occupazionale.

L’ampio parco, nella bella campagna tiberina, consente libertà di movimento per gli ospiti, facilitando il contatto con la natura, pur assicurando la completa assistenza tutelare.

La residenza garantisce:

- assistenza sanitaria
- modelli operativi di stimolazione dell'autonomia (anche residuale) collegati a terapie farmacologiche e di rieducazione funzionale (mobilitazione, riabilitazione)
- riabilitazione globale (neuro-motoria, occupazionale, urologica, con lo scopo di ottenere un recupero che consenta il ritorno al domicilio;
- riabilitazione di mantenimento (evitare il peggioramento);
- riattivazione psico-sociale (impedire emarginazione ed isolamento);

- prevenzione sindrome da immobilizzazione (piaghe da decubito, infezioni, peggioramento deficit motori e compromissione cognitiva, ...) nei pazienti completamente non autosufficienti e stabilmente allettati.

L'obiettivo complessivo è il recupero di ogni risorsa psico-fisica dell'anziano utilizzando le «normali» attività quotidiane.

## ● ● ● Principi fondamentali

*I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno della RSA Livia Tiberina al rispetto dei diritti dei pazienti secondo i principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:*

### *a. Eguaglianza*

Livia Tiberina s'impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

### *b. Imparzialità*

Livia Tiberina s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura

### *c. Continuità*

Livia Tiberina si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza: qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

### *d. Diritto di scelta*

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

### *e. Partecipazione*

Livia Tiberina garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione e la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.)

### *f. Efficienza ed efficacia*

Livia Tiberina persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

## Descrizione della struttura

La struttura dispone di segnaletica lungo i percorsi interni e adiacenti alla struttura e ne verifica l'efficacia mediante le indagini di soddisfazione dei pazienti, dei familiari e dei visitatori, nonché attraverso il servizio reclami.

La segnaletica è basata anche su un linguaggio iconografico universale.

Tutto il personale espone un cartellino che riporta il nome di battesimo, la matricola e la qualifica professionale.

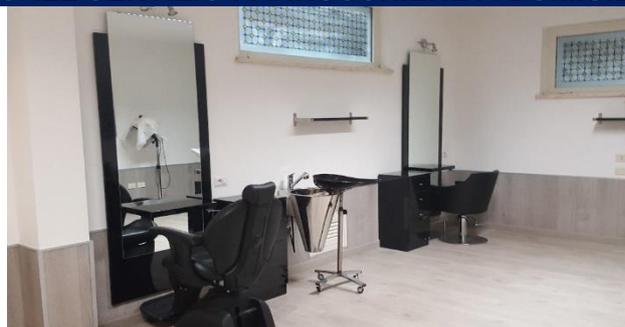
Abbiamo deciso di riportare nel documento alcuni degli spazi che la struttura offre. . .



### ZONA PALESTRA



### LOCALE SERVIZIO PARRUCCHIERE A DOMICILIO



### IL TERZO PIANO - DEGENZA



## DISPOSIZIONI GENERALI

### ***L'ospite ha il diritto:***

- Di usufruire di assistenza e cure nel rispetto della propria persona e proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Di usufruire dell'assistenza religiosa ospitando ministri di diverse religioni;
- Di richiedere il pasto nel rispetto del proprio credo religioso;
- Di ricevere informazioni sul proprio stato di salute, indagini e terapie a cui verrà sottoposto con il proprio consenso nel rispetto della riservatezza e segretezza di dette informazioni;
- Di mantenere i rapporti sociali con l'esterno ed a fare partecipare i familiari all'organizzazione della propria vita all'interno della struttura;
- Di riconoscere il personale di assistenza attraverso un cartellino portante nome e cognome;
- avere la possibilità di segnalare i disservizi sia per iscritto che verbalmente;
- Di reclamare la tutela dei propri diritti;
- Di denunciare irregolarità e comportamenti non adeguati alla Direzione Amministrativa e riceverne sollecita risposta;
- Di conoscere preventivamente le tariffe dei servizi extra richiesti.
- Di facilitare l'accesso agli utenti mediante apposizione di segnaletica, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, all'esterno, lungo i percorsi e all'ingresso dei servizi anche in lingua inglese.
- Di vedere gli elenchi dei responsabili dell'assistenza medica e dei coordinatori affissi presso i servizi di afferenza.

### ***E' fatto obbligo all'ospite:***

- di evitare rumori molesti nelle ore di riposo;
- di fumare in ambienti chiusi.

### **Si raccomanda:**

- Di favorire l'utilizzo degli ambienti sociali comuni ai parenti ed amici in visita;
- Di preavvisare l'amministrazione in tempi compatibili con il servizio, di eventuali inviti di familiari od amici al ristorante, ed eventuali rapporti degli ospiti con l'ambiente esterno;
- Di non offrire mance o regali al personale. Si può manifestare la propria riconoscenza con comprensione e gentilezza per la sensibilità e l'impegno con cui esso compie il proprio lavoro;
- Di evitare di tenere con sé somme di denaro ed oggetti preziosi.

## INFORMAZIONI SULLA RSA E I SERVIZI FORNITI

### Prestazioni

Livia Tiberina garantisce l'assistenza residenziale programmata per il seguente livello di intensità assistenziale R2

### Prestazioni d'urgenza

La struttura non prende in carico prestazioni d'urgenza. Nel verificarsi di casi che richiedano interventi d'urgenza vengono garantiti gli interventi di primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388/2003.

### Modalità di accesso alle prestazioni

Dopo aver ritirato il "Modulo di accesso in R.S.A." presso la propria ASL (CAD – Centro di Assistenza Domiciliare) di appartenenza, lo stesso modulo verrà fatto compilare dal proprio medico curante.

Il modulo compilato viene riconsegnato alla propria ASL (CAD – Centro di Assistenza Domiciliare) che fisserà un appuntamento per una visita di valutazione medico/economica del paziente a seguito della quale sarà rilasciato (in caso di idoneità di accesso al servizio convenzionato) un'autorizzazione al ricovero presso una RSA di livello R2. L'autorizzazione rilasciata deve essere presentata all'ASL ROMA 4 che è quella da cui dipende territorialmente la nostra Struttura.

La ASL ROMA 4 contatterà il paziente non appena si renderà disponibile un posto letto.

Al momento dell'accettazione dovranno essere chiaramente indicati alla struttura il nominativo, il grado di parentela ed il recapito di una persona alla quale fare riferimento in caso di necessità, quale garante per l'assistito della struttura.

### Tariffe e modalità di pagamento

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, può essere versata presso il nostro ufficio front office e presso l'ufficio amministrativo unicamente mediante assegno bancario e bonifico bancario alle coordinate:

Disposizione bonifico su	INTESA SAN PAOLO
IBAN	IT 73P0306938970000003010014
INTESTATARIO	LIVIA TIBERINA S.R.L.

## Servizi

- prestazioni di medicina generale, specialistica, farmaceutica alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini utenti
- prestazioni infermieristiche
- prestazioni riabilitative
- consulenza e controllo nutrizionale
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare
- prestazione di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto
- prestazione di tipo alberghiero comprendenti vitto, alloggio e servizi generali (portineria, centralino, pulizia dei locali comuni, servizio di lavanderia interno)
- attività di animazione, occupazionale, ricreativa e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine
- prestazioni per la cura personale (barbiere, parrucchiere) a richiesta degli ospiti (a loro carico)
- assistenza religiosa e spirituale
- assistenza amministrativa (segreteria, ragioneria, manutenzione)

La nostra struttura contiene:

- Camere singole in numero di 14 stanze
- Camere doppie in numero di 3 stanze
- Camere a 3 letti in numero di 5 stanze
- cucina interna
- sala da pranzo al piano terra ed al primo piano
- bagni assistiti
- ambulatorio medico
- palestra attrezzata
- auditorium
- giardino attrezzato
- cappella
- camera mortuaria
- locali di deposito

## **Riabilitazione neuro motoria e cognitiva**

La natura dei bisogni assistenziali che comprende interventi di mobilitazione, cura della persona, interventi riabilitativi e tutelari fa sì che un ruolo fondamentale sia rivestito dall'assistenza riabilitativa.

L'assistenza riabilitativa si realizza attraverso:

1. mantenimento e recupero delle potenzialità relative all'espletamento delle attività di base della vita quotidiana
2. mantenimento e recupero delle potenzialità relative all'espletamento delle attività più complesse

La riabilitazione è affidata ai terapisti della riabilitazione neuromotoria e ai terapisti della riabilitazione cognitiva sulla base di un progetto assistenziale individuale (PAI) realizzato nell'ambito di una Equipe multidisciplinare in cui viene effettuata una valutazione multidimensionale per paziente, vengono definiti gli obiettivi e il piano d'azione. Il PAI viene rivalutato periodicamente da tutta l'équipe – ai sensi della normativa di legge – per verificare l'efficacia delle prestazioni erogate al paziente. La valutazione multidimensionale viene effettuata – per branca specialistica – da personale qualificato come descritto dalla normativa vigente mediante l'utilizzo di apposite scale.

La *riabilitazione neuro motoria* si svolge in una palestra attrezzata attraverso:

- mobilizzazione attiva e passiva per prevenire la sindrome da immobilizzazione
- controllo e stabilizzazione della deambulazione con assistenza
- ginnastica di gruppo atta a migliorare la coordinazione motoria
- utilizzo di presidi (quali tutori, protesi, ecc)
- magnetoterapia
- macchinari per la ginnastica passiva

La riabilitazione cognitiva prevede una serie di attività, personalizzate sul grado di compromissione cognitiva, sul grado di istruzione, sulle attitudini personali, atte a favorire un buon orientamento spazio temporale, lo sviluppo o il recupero di capacità ludiche, la socializzazione tra gli ospiti.

Le attività vengono somministrate a gruppi di pazienti suddivisi sulla base delle capacità residue valutate.

## **L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Il servizio è garantito da un'équipe formata dal Medico Responsabile di struttura e dalla Dirigente Infermieristica, che valutano la situazione clinica dell'ospite al momento del suo ingresso in Struttura preventivamente autorizzato dal CAD della ASL di competenza territoriale dell'assistito. Nella RSA gli ospiti hanno poi un medico di base di libera scelta che provvede a visite e prescrizioni di farmaci o prestazioni specialistiche. Fanno inoltre parte dell'équipe i servizi di psicologia, dietologia, fisioterapia, terapia occupazionale. e assistenza sociale.

L'équipe predispone il **P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)** col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è **garantito 24 ore su 24** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi e medicazioni.

### **SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che sono operatori qualificati e che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24.

In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio della biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Tale servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli O.S.S. sono infatti gli operatori più vicini agli ospiti, potendone rilevare le esigenze più immediate e speciali.

### **SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE**

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Marinella viene offerto il servizio di terapia occupazionale che aiuta i Nostri ospiti con disabilità fisiche, mentali, emotive ad eseguire le attività richieste dalla loro vita quotidiana, mediante l'effettuazione di una serie di attività ludiche o anche lavorative allo scopo di non intorpidire l'intelletto e di recuperare, laddove possibile, memoria e vitalità.

L'obiettivo della terapia occupazionale è quello di aiutare una persona a condurre una vita quanto più possibile autosufficiente, produttiva e gratificante.

### **SERVIZI ALLA PERSONA**

#### **Parrucchiere - Podologo**

La RSA mette a disposizione spazi adeguati per il servizio di parrucchiere/podologo attraverso dei professionisti esterni su richiesta dei parenti e comunque attraverso la segreteria della RSA, con onere a carico dell'ospite.

#### **Servizio Ristorazione/Lavanderia capi personali**

Questi servizi sono stati esternalizzati ad una cooperativa di lavoro che provvede quotidianamente alla preparazione ed alla consegna dei pasti principali proponendo menù su base quindicinale di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

I cibi sono freschi e preparati giornalmente. È attivo il servizio di lavanderia per biancheria personale a pagamento.

#### **Servizio di assistenza sociale e volontariato**

La struttura Livia Tiberina è aperta alle attività delle associazioni di volontariato alle quali si riconosce la capacità di fornire un aiuto assistenziale nonché un supporto psicologico, in particolare per i soggetti fragili. Le realtà interessate all'ingresso in struttura devono prendere contatto con la direzione passando per i normali punti di contatto della struttura (numero di telefono, mail, front-office).

### **Servizio di assistenza religiosa**

Livia Tiberina si impegna al rispetto delle diversità culturali e del credo religioso. In accettazione il personale si informa sulle particolari esigenze dell'utente / paziente nel rispetto delle sue diversità culturali e religiose.

Il servizio di assistenza religiosa è dato in collaborazione con la parrocchia S. Lucia di Castelnuovo di Proto e, se necessario, la stessa si occupa del reperimento nel territorio adiacente alla struttura di referenti di altri culti che possano supportare le necessità di credo religioso del paziente.

### **COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

Presso la RSA Santa Marinella è previsto un Comitato di Partecipazione istituito secondo la normativa vigente.

### **ASSISTENZA MEDICA**

La Struttura offre agli ospiti di tutte le Aree di ricovero assistenza medica d'urgenza 24 ore su 24 attraverso il servizio di guardia medica o 118.

L'assistenza medica personale è affidata ai Medici di Medicina Generale nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo nazionale.

E' necessario pertanto che ogni ospite usufruisca dell'assistenza del proprio medico di medicina generale per le prescrizioni medico-sanitarie e per i dispositivi ausiliari.

Per gli ospiti non residenti nel territorio cittadino è prevista la facoltà di nominare un medico di fiducia provvisorio con sede nel territorio di Santa Marinella presentando apposita richiesta presso gli uffici ASL di Civitavecchia, unitamente alla sottoindicata documentazione:

- la dichiarazione di ricovero rilasciata dall'Amministrazione della RSA,
- la copia di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (scelta del medico),
- la fotocopia di un documento di identità.

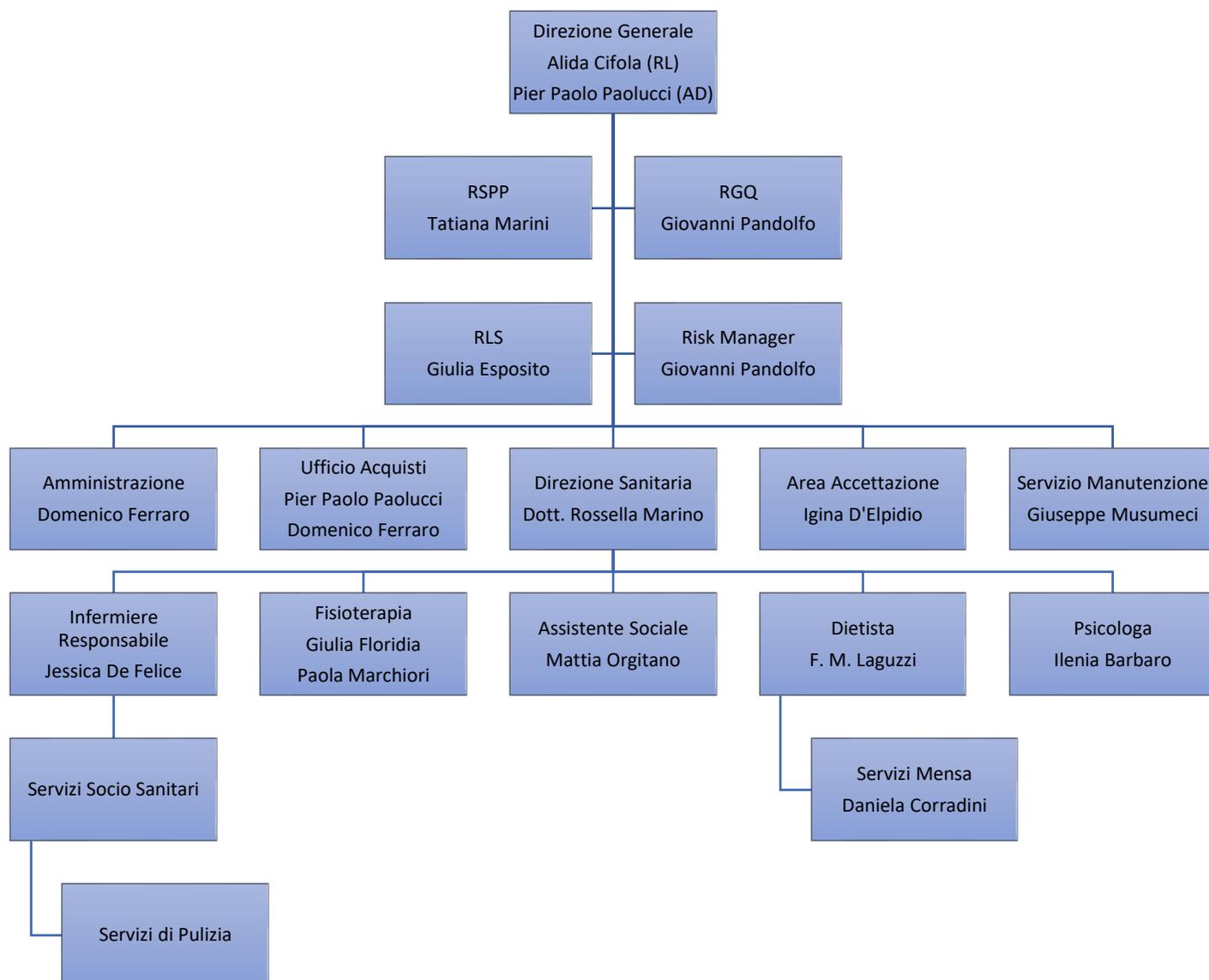
### **Servizi accessori**

- Bar
- Giornali e Riviste possono essere acquistati su richiesta dell'ospite. Il costo del servizio è gratuito e viene addebitato il solo costo del bene acquistato.

### **Comfort**

- Tutte le stanze hanno bagno in camera, TV, Telefono, dispositivo di chiamata e arredi funzionali.

## ORGANIGRAMMA



## MODALITA' DI ACCESSO

Per l'accesso c/o la RSA è possibile richiedere informazioni direttamente alla reception della struttura al n. +39 06 90.73.331.

All'atto del ricovero, il cui orario va preventivamente concordato con gli uffici amministrativi della RSA, e che in linea di massima è previsto dalle 9,00 alle 12,00, salvo casi eccezionali, l'ospite deve depositare presso l'Amministrazione i seguenti documenti:

- ✓ consenso informato
- ✓ autorizzazione al trattamento dati personali
- ✓ documento di identità
- ✓ codice fiscale
- ✓ certificazione ISEE
- ✓ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (scelta del Medico di base)
- ✓ tessera di esenzione (se riconosciuta)
- ✓ verbale di invalidità (se riconosciuta)
- ✓ tutta la documentazione medica idonea a ricostruire l'anamnesi dell'ospite
- ✓ terapia in corso
- ✓ tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

E' necessario, inoltre, segnalare se l'ospite faccia uso di protesi e/o ausili sanitari (pannoloni, carrozzina, deambulatore) per provvedere a regolarizzare o richiedere la relativa fornitura tramite la prescrizione del medico curante e dello specialista.

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera fissata dalla Regione che viene fatturata su base mensile, in adempimento alla normativa regionale vigente. Nei casi in cui il reddito ISEE sia inferiore a € 13.000,00 annui è prevista la partecipazione totale o parziale del Comune di appartenenza, a seconda dell'ammontare del reddito.

La variazione dell'importo delle rette di degenza verrà tempestivamente comunicata agli interessati.

## ● ● ● Modalità di accoglienza

Il personale in accoglienza si presenta contraddistinto dal cartellino di riconoscimento e raccoglie le prime informazioni sull'utente (diversità culturali e di credo religioso, fragilità ecc.). Consegna la Carta dei Servizi e sintetizza il funzionamento della RSA in modo da aiutare l'utente ad orientarsi nella struttura.

Informa i cittadini utenti sulle modalità da seguire per porre reclami e segnalazioni.

Inoltre, Livia Tiberina pratica come strumenti di ascolto degli utenti indagini di soddisfazione degli stessi.

Il personale di Livia Tiberina è messo in condizioni di identificare e di supportare i soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee, di fragilità. Personale medico ed infermieristico è pronto a rispondere alle necessità con adeguati presidi.

### Ulteriori informazioni

Il personale sanitario fornisce al paziente e ai suoi familiari, in modo completo, chiaro e comprensibile, informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi ed interventi assistenziali, sul decorso clinico. Tali valutazioni ed informazioni fanno riferimento all'attività di valutazione multidimensionale e al piano assistenziale individuale definito per ciascun paziente.

Il personale sanitario, a meno delle eccezioni all'obbligo del consenso informato previste dalla legge, non procede ad esami diagnostici e o terapie senza aver prima acquisito dal paziente il consenso informato e senza aver fornito tutte le informazioni disponibili sulla sua salute e sui possibili trattamenti ed esiti. Il personale della struttura risponde alle domande del paziente, in modo che lo stesso abbia la possibilità di seguire, adeguatamente informato, una determinata terapia e esame diagnostico. Se il paziente è incapace di intendere e di valutare, il consenso informato va acquisito dal familiare, legale rappresentante o tutore legale.

In caso il paziente rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità.

Durante la presa in carico, un professionista del team assistenziale viene identificato come referente dell'assistenza fornita al paziente e quindi come la persona a cui il paziente può fare sistematico riferimento.

Per richiedere copia della Cartella Clinica o altri referti, il paziente si può rivolgere alla Direzione Sanitaria.

### ***DIMISSIONI - Passaggio in Cura continuità assistenziale***

L'ospite presente in RSA non può allontanarsi dalla struttura senza la preventiva autorizzazione del medico o del personale sanitario.

Per il pernottamento esterno la richiesta, indirizzata al medico responsabile della RSA, deve essere presentata con congruo anticipo – minimo 3 giorni.

Le dimissioni volontarie dell'ospite, salvo casi particolari, devono essere comunicate alla Struttura almeno 3 giorni prima al fine di attivare tutte le procedure definite per garantire la continuità assistenziale all'ospite.

## QUALITA' DEI SERVIZI

Di seguito vengono definiti gli impegni sulla qualità dei servizi e le modalità di verifica degli stessi mediante indicatori specifici.

### ***Impegni e programmi sulla qualità***

Livia Tiberina ha scelto di monitorare la qualità del servizio di assistenza erogato anche per il tramite di un percorso di definizione e implementazione di un sistema di gestione per la qualità che culminerà con la certificazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità.

### **Verifica degli impegni**

#### ***Relazione sullo stato dei livelli dei servizi***

Livia Tiberina garantisce la verifica del rispetto degli impegni dichiarati attraverso una relazione annuale.

Inoltre Livia Tiberina riesamina periodicamente i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dai pazienti, dai familiari e dalle altre parti interessate, per individuare e intraprendere azioni correttive e di miglioramento.

#### ***Conferenza dei servizi***

Livia Tiberina garantisce la convocazione almeno una volta del gruppo di coordinamento della struttura con la finalità di riesaminare la presente Carta dei Servizi ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed al fine di assicurare la partecipazione degli operatori.

#### **La conferenza dei servizi**

La struttura sanitaria si impegna a convocare una volta l'anno la Conferenza dei Servizi Sanitari ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi e assicura la partecipazione degli operatori, dei malati e dei loro familiari.

#### ***Indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti***

Livia Tiberina garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini utenti, promuovendo la somministrazione di questionari e indagini campionarie. I risultati di tali indagini sono oggetto di riesame annuale della direzione.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI		
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	In accettazione è in distribuzione la carta dei servizi, è affissa la Carta europea dei Diritti del Malato, è disponibile il codice etico
	Indicazione degli operatori	Ogni operatore è identificato con <ul style="list-style-type: none"> <li>• nome e cognome</li> <li>• funzione</li> </ul>
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Dotazione e qualità del personale	Conformità ai requisiti previsti dagli standard RL
	Monitoraggio dei reclami degli Utenti	Distribuzione in accettazione delle schede di reclamo utente
	Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	Distribuzione in accettazione delle schede di valutazione e gradimento.

## ● ● ● MECCANISMI DI TUTELA DEL CITTADINO UTENTE

### ***Servizio reclami***

Livia Tiberina garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio o atto. A tal proposito presso la reception è disponibile l'apposito modulo di presentazione.

### ***Ufficio preposto ai reclami***

I reclami vengono presentati presso la reception aperta tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 20.30.

L'RSA riceve i reclami unicamente in forma scritta ed attraverso la propria modulistica.

Provvede a dare una risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

### ***Privacy e tutela della riservatezza***

Livia Tiberina garantisce il diritto al rispetto della dignità personale dei pazienti cittadini utenti, la riservatezza, come da GDPR. n° 2016/679 sulla privacy.

Il GDPR 2016/679 ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, il cittadino utente firma un modulo che autorizza la Struttura Socio Sanitaria al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Azienda USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza del cittadino utente ricoverato. I dati personali dei cittadini utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.