

# Chariot aux services

Livia Tiberina - Rév. 7 du 17/01/2022

Accrédité par la SSR



**LIVIA TIBÉRINE**

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

## LA CHARTE DE SERVICE DU RSA LIVIA TIBERINA

### Résumé

Prémisse.....	3
PRÉSENTATION DU RSA LIVIA TIBERINA.....	4
Finalités institutionnelles du service.....	4
Principes fondamentaux .....	5
<i>a. pour. Égalité.....</i>	5
<i>b. Impartialité .....</i>	5
<i>c. Continuité.....</i>	5
<i>ré. Droit de choisir .....</i>	5
<i>Et. Participation.....</i>	5
<i>F. Efficacité et effectivité .....</i>	5
Descriptif de l'ouvrage .....	6
DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	7
Le client a le droit :.....	7
Le client est obligé de : .....	7
INFORMATIONS SUR LE RSA ET LES SERVICES FOURNIS .....	8
Performance .....	8
Services d'urgence .....	8
Comment accéder aux services .....	8
Tarifs et modes de paiement.....	8
Prestations de service .....	9
<b>Rééducation neuro-motrice et cognitive.....</b>	9
Assistance sociale et volontariat .....	11
Service d'assistance religieuse.....	12
Services annexes.....	12
Confort.....	12
ORGANIGRAMME.....	13
Modalités d'accueil.....	14
Plus d'informations.....	15
QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	16
Engagements et programmes de qualité .....	16
Vérification des engagements.....	16
Rapport sur l'état des niveaux de service .....	16
Conférence de services .....	16
Enquêtes sur la satisfaction des citoyens utilisateurs.....	16
MÉCANISMES DE PROTECTION DU CITOYEN USAGER.....	17
Service des réclamations.....	17
Bureau des plaintes .....	17
Vie privée et protection de la confidentialité .....	17

## ● ● ● Prémisse

Les informations contenues dans ce document sont à jour en décembre 2019.  
Des changements peuvent intervenir après cette date.

Cette charte de service a été rédigée avec la participation du personnel d'assistance et de santé de Livia Tiberina et approuvée par la direction conformément au DÉCRET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES du 19 mai 1995, (au Journal officiel du 31 mai 1995, n.125) et des LIGNES DIRECTRICES n° 2/95 (supplément ordinaire au Journal officiel n° 203 du 31 août 1995) et DCA 90/2010 de la Région du Latium.

Partie intégrante de la Charte de Service, le code de déontologie en vigueur dans la structure. Les versions les plus récentes des deux documents sont disponibles sur le site Web :<http://www.rsacasadiriposoliviatiiberina.it>- au format papier dans nos agences.

La Charte de service est mise à jour au moins une fois par an.

## PRÉSENTATION DU RSA LIVIA TIBERINA

*Cher invité,*

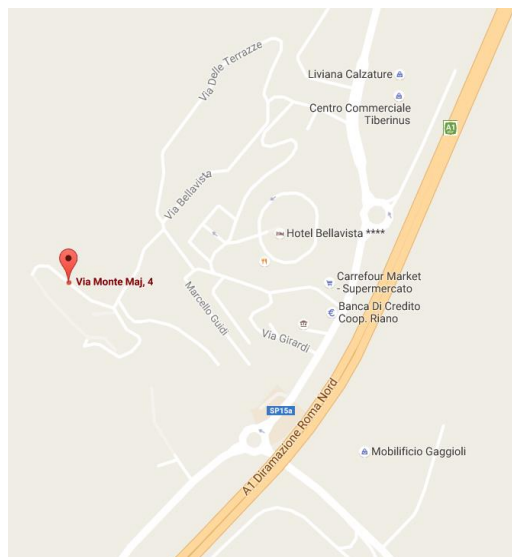
*J'ai le plaisir de vous présenter la Charte des Services de notre Structure, dont le but est de faire connaître les activités et services mis à disposition et comment y accéder.*

*La "Charte" c'est aussi et surtout l'engagement d'accompagner, avec professionnalisme, compétence et assistance, ceux qui viennent dans notre Structure.*

*Nous sommes convaincus que nous pouvons encore nous améliorer grâce, aussi, à votre participation et collaboration et à ceux qui, en lisant ce document, veulent rapporter de manière constructive des suggestions d'amélioration. Ce sera notre engagement d'évaluer les suggestions reçues et d'eux continuer sur notre chemin fait de soins, d'assistance et de recherche pour améliorer la qualité de vie de nos patients.*

*Le médecin responsable*

## Finalités institutionnelles du service



Le RSA Livia Tiberina est situé à Castelnuovo di Porto (Rm) via di Monte Maj, 4. Il dispose de 35 places en résidence accréditées auprès du Service Régional de Santé et se compose d'une grande villa avec vue panoramique, entourée d'un parc équipé et meublé de manière confortable et accueillante. La maison de retraite est une structure de type résidentiel, fonctionnelle pour favoriser l'accueil, les services de soins de santé pour la récupération fonctionnelle, la réinsertion sociale, ainsi que pour prévenir l'aggravation des capacités fonctionnelles et cognitives.

L'activité d'assistance est réalisée grâce à une assistance médico-infirmière continue (24 heures sur 24), toujours attentive à tous les besoins du client avec laquelle il est possible d'assurer l'optimisation de la qualité de vie de chaque résident. La thérapie par le jeu, la physiothérapie et l'ergothérapie sont pratiquées.

Le grand parc, dans la belle campagne tibérienne, permet la liberté de mouvement des hôtes, facilitant le contact avec la nature, tout en assurant une assistance de protection complète.

La résidence garantit :

- soins de santé
- modèles opérationnels de stimulation de l'autonomie (même résiduelle) liés aux thérapies pharmacologiques et à la rééducation fonctionnelle (mobilisation, rééducation)
- la réadaptation globale (neuro-motrice, professionnelle, urologique, dans le but d'atteindre une récupération permettant le retour à domicile ;
- réhabilitation d'entretien (éviter l'aggravation);
- réactivation psychosociale (prévention de la marginalisation et de l'isolement) ;

- prévention du syndrome d'immobilisation (escarres, infections, aggravation des déficits moteurs et des troubles cognitifs, ...) chez les patients totalement non autonomes et alités en permanence.

L'objectif global est la récupération de toutes les ressources psycho-physiques des personnes âgées en utilisant les activités quotidiennes "normales".

## ● ● ● Principes fondamentaux

*Les principes sur lesquels se fonde cette charte de service incluent l'engagement du RSA Livia Tiberina à respecter les droits des patients selon les principes fondamentaux consacrés par la directive du président du conseil des ministres du 27 janvier 1994 et par le décret du le Président du Conseil des Ministres du 19 mai 1995, relatif à :*

### *a. Égalité*

Livia Tiberina s'engage à garantir l'égalité de traitement dans l'offre de services fournis à tous les citoyens sans distinction d'âge, de sexe, de race, de langue, de nationalité, de religion, d'opinions politiques, de coutumes, de conditions physiques, de conditions mentales, de conditions économiques, de structure de personnalité.

### *b. Impartialité*

Livia Tiberina s'engage à assurer un comportement équitable à tous les citoyens tant de la part des services que de la part du personnel qui travaille dans la structure

### *c. Continuité*

Livia Tiberina s'engage à assurer la continuité et la régularité qualitative-quantitative des services, des thérapies et de l'assistance : en cas d'irrégularités ou de discontinuités dans le service, la Structure s'engage à faire en sorte que les patients souffrent le moins possible.

### *d. Droit de choisir*

Tout citoyen a le droit de choisir, dans le cadre de services similaires, la structure à laquelle s'adresser, en même temps le personnel de santé et d'assistance fournit au patient des informations, de manière complète, claire et compréhensible, sur l'état de santé, sur les parcours de soins possibles et sur leur efficacité.

### *e. Participation*

Livia Tiberina garantit aux citoyens la possibilité de collaborer avec des observations et des suggestions pour la prestation correcte du service et l'amélioration du service fourni par la structure et, en favorisant l'information et le choix pondéré des traitements et des méthodes thérapeutiques, garantit que les principes énoncés dans cette Charte de Service sont partagées et revues au travers des suggestions des différentes parties prenantes (Utilisateurs, Patients, Associations, Collectivités, etc.)

### *f. Efficacité et effectivité*

Livia Tiberina poursuit l'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services en adoptant toutes les mesures appropriées pour atteindre ces objectifs, en gardant le patient et ses besoins au centre.

## Descriptif de l'ouvrage

La structure a des panneaux le long des voies internes et adjacentes à la structure et vérifie leur efficacité à travers les enquêtes de satisfaction des patients, des membres de la famille et des visiteurs, ainsi que par le service des plaintes.

La signalétique s'appuie également sur un langage iconographique universel.

Tout le personnel affiche une étiquette mentionnant le prénom, le numéro de série et la qualification professionnelle.

Nous avons décidé de signaler certains des espaces que la structure offre dans le document ...



### ESPACE GYM



### SERVICE DE COIFFEUR LOCAL À DOMICILE



### LE TROISIÈME ÉTAGE - SÉJOUR DENTAIRE



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### **Le client a le droit :**

- Bénéficier d'aides et de soins dans le respect de sa personne et de ses convictions
- philosophique et religieux;
- Profiter de l'assistance religieuse en accueillant des ministres de différentes religions ;
- Pour demander un repas conforme à leurs croyances religieuses ;
- Recevoir des informations sur votre état de santé, les investigations et les thérapies auxquelles vous serez soumis avec
- votre consentement dans le respect de la confidentialité et du secret de ces informations ;
- Entretenir des relations sociales avec le monde extérieur et impliquer les membres de la famille dans l'organisation
- de sa vie au sein de la structure ;
- Reconnaître le personnel d'assistance au moyen d'une étiquette de nom et de prénom ;
- avoir la possibilité de signaler les mauvais services tant par écrit que verbalement ;
- Pour réclamer la protection de leurs droits ;
- Signaler les irrégularités et les comportements inappropriés à la Direction Administrative e
- recevoir une réponse rapide ;
- Pour connaître à l'avance les tarifs des services supplémentaires demandés.
- Faciliter l'accès aux usagers en apposant des panneaux, lisibles même de loin et faciles à comprendre, à l'extérieur, le long des parcours et à l'entrée des services, également en anglais.
- Pour consulter les listes des responsables et coordonnateurs des soins médicaux affichées dans les services concernés.

### **Le client est obligé de :**

- éviter les bruits gênants pendant les heures de repos;
- fumer à l'intérieur.

### **C'est recommandé:**

- Encourager l'utilisation d'environnements sociaux communs pour rendre visite à des parents et amis ;
- Informer l'administration dans des délais compatibles avec le service, de toutes invitations de la famille ou des amis au restaurant, et de toutes relations des convives avec l'environnement extérieur ;
- Ne pas offrir de pourboires ou de cadeaux au personnel. Vous pouvez exprimer votre gratitude avec compréhension et bienveillance pour la sensibilité et l'engagement avec lesquels il remplit sa propre Travail;
- Pour éviter de garder sur soi des sommes d'argent et des objets de valeur.

## INFORMATIONS SUR LE RSA ET LES SERVICES FOURNIS

### Performance

Livia Tiberina garantit des soins résidentiels programmés pour le niveau d'intensité de soins suivant R2

### Services d'urgence

La structure ne prend pas en charge les services d'urgence. En cas de survenance de cas nécessitant des interventions d'urgence, les interventions de premiers secours sont garanties conformément au décret ministériel 388/2003.

### Comment accéder aux services

Après avoir récupéré le « Formulaire d'accès RSA » auprès de votre ASL (CAD - Centre d'Assistance à Domicile), ce même formulaire sera rempli par votre médecin.

Le formulaire rempli est retourné à votre ASL (CAD - Centre d'aide à domicile) qui fixera un rendez-vous pour une évaluation médico-économique du patient suite à laquelle une autorisation sera délivrée (en cas d'éligibilité pour accéder au service convenu). à une maison de repos de niveau R2. L'autorisation délivrée doit être présentée à l'ASL ROMA 4 qui est celle dont notre Structure dépend sur le territoire.

L'ASL ROMA 4 contactera le patient dès qu'un lit sera disponible.

Au moment de l'acceptation, le nom, le degré de parenté et les coordonnées d'une personne à qui s'adresser en cas de besoin, en tant que garant de la personne assistée de la structure, doivent être clairement indiqués à la structure.

### Tarifs et modes de paiement

La quote-part de frais due par le citoyen, selon les lois en vigueur, peut être réglée à notre guichet et au bureau administratif uniquement par chèque bancaire et virement bancaire aux coordonnées :

Arrangement de virement bancaire sur	INTESA SANPAOLO
IBAN	IT 73P0306938970000003010014
TITULAIRE DE COMPTE	LIVIA TIBERINA SRL



## Prestations de service

- services de médecine générale, spécialisée, pharmaceutique dans les conditions et selon les modalités prévues pour la généralité des citoyens usagers
- services infirmiers
- services de réadaptation
- conseils et contrôle nutritionnels
- services d'aide à la personne et d'assistance protectrice
- prévention du syndrome d'immobilisation avec réduction maximale du temps passé au lit
- les services de type hôtelier comprenant la restauration, l'hébergement et les services généraux (conciergerie, standard téléphonique, nettoyage des parties communes, service de blanchisserie interne)
- activités d'animation, d'emploi, de loisirs et de lien avec le milieu familial et social d'origine
- services de soins personnels (barbier, coiffeur) à la demande des clients (à leur charge)
- assistance religieuse et spirituelle
- assistance administrative (secrétariat, comptabilité, maintenance)

Notre structure contient :

- Chambres individuelles au nombre de 14 chambres
- Chambres doubles au nombre de 3 chambres
- Chambres à 3 lits dans 5 chambres
- cuisine intérieure
- salle à manger au rez-de-chaussée et au premier étage
- salles de bains assistées
- clinique médicale
- salle de sport équipée
- salle
- jardin équipé
- chapelle
- mortuaire
- salles de stockage

## **Rééducation neuro-motrice et cognitive**

La nature des besoins de soins qui comprend des interventions de mobilisation, des soins personnels, des interventions de réadaptation et de protection signifie qu'un rôle fondamental est joué par l'aide à la réadaptation.

L'aide à la réhabilitation est réalisée à travers:

1. maintien et récupération du potentiel de réalisation des activités de base de la vie quotidienne
2. maintien et récupération du potentiel pour la réalisation d'activités plus complexes

La rééducation est confiée à des thérapeutes en réadaptation neuromotrice et à des thérapeutes en réadaptation cognitive sur la base d'un projet de soins individuel (PAI) réalisé au sein d'une équipe pluridisciplinaire au sein de laquelle un bilan multidimensionnel est réalisé pour chaque patient, les objectifs et le plan d'action sont définis. Le PAI est périodiquement réévalué par l'ensemble de l'équipe - conformément à la loi - pour vérifier l'efficacité des services rendus au patient. L'évaluation multidimensionnelle est effectuée - par branche spécialisée - par du personnel qualifié tel que décrit par la législation en vigueur grâce à l'utilisation d'échelles appropriées.

La rééducation neuro-motrice se déroule dans une salle de sport entièrement équipée à travers :

- mobilisation active et passive pour prévenir le syndrome d'immobilisation
- contrôle et stabilisation de la marche avec assistance
- gymnastique de groupe visant à améliorer la coordination motrice
- l'utilisation d'aides (telles que des orthèses, des prothèses, etc.)
- magnétothérapie
- machines de gymnastique passive

La rééducation cognitive comprend une série d'activités, personnalisées en fonction du degré de déficience cognitive, du degré d'éducation, des attitudes personnelles, visant à favoriser une bonne orientation spatio-temporelle, le développement ou la récupération des compétences ludiques, la socialisation entre les invités.

Les activités sont administrées à des groupes de patients répartis en fonction des capacités résiduelles évaluées.

### **L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE**

Le service est assuré par une équipe composée du Médecin responsable de l'établissement et du Responsable des soins infirmiers, qui évaluent la situation clinique du client au moment de son entrée dans l'établissement préalablement autorisé par le CAD de l'ASL de compétence territoriale du malade. Au RSA, les clients disposent alors d'un médecin généraliste de libre choix qui assure les visites et les prescriptions de médicaments ou de prestations spécialisées. L'équipe comprend également des services de psychologie, de diététique, de physiothérapie et d'ergothérapie. et l'aide sociale.

L'équipe prépare le PAI (Plan d'Assistance Individuel) avec lequel la structure garantit à chaque client une assistance sur mesure et personnalisée.

### **SERVICE INFIRMIER**

Le service infirmier est assuré 24h/24 par des infirmières professionnelles diplômées et organisé selon les normes régionales en vigueur.

Fonctionnant sur la base du "code de déontologie", les Infirmières prodiguent tous les soins infirmiers nécessaires aux hôtes : thérapie orale, topique, intramusculaire, intraveineuse prescrite ; échantillons pour analyses de sang, signes vitaux, électrocardiogrammes et médicaments.

### **SERVICE SOCIAL**

Le Service est assuré par des Opérateurs Sociaux de Santé (OSS) qui sont des opérateurs qualifiés et qui garantissent une assistance de base à tous les clients de la Résidence 24h/24.

Ils pallient notamment le manque d'autonomie des hôtes eux-mêmes dans leurs fonctions personnelles essentielles, telles que l'hygiène quotidienne, le changement de linge, la mobilisation et la nutrition.

Ce service joue un rôle fondamental : les OSS sont en effet les opérateurs les plus proches des clients, capables de détecter leurs besoins les plus immédiats et particuliers.

### **SERVICE D'ERGOTHÉRAPIE**

À l'intérieur de la maison de retraite Santa Marinella, le service d'ergothérapie est offert qui aide nos clients souffrant de handicaps physiques, mentaux et émotionnels à effectuer les activités requises par leur vie quotidienne, en réalisant une série d'activités récréatives ou même en travaillant afin de ne pas engourdir l'intellect et de retrouver, si possible, mémoire et vitalité.

Le but de l'ergothérapie est d'aider une personne à mener une vie aussi autonome, productive et enrichissante que possible.

### **SERVICES PERSONNELS**

#### **Coiffeur - Podologue**

Le RSA met à disposition des espaces adéquats pour le service coiffeur/podologue par l'intermédiaire de professionnels externes à la demande des proches et en tout cas par l'intermédiaire du secrétariat du RSA, aux frais du client.

#### **Service traiteur / Blanchisserie pour effets personnels**

Ces services ont été sous-traités à une coopérative de travail qui assure quotidiennement la préparation et la livraison des principaux repas en proposant menu tous les quinze jours de type hiver et été pour garantir la variété et la qualité des aliments en utilisant des produits de saison, en tenant compte d'éventuelles indications médicales, afin d'assurer une nutrition adéquate.

Les aliments sont frais et préparés quotidiennement. Le service de blanchisserie pour le linge personnel est disponible moyennant un supplément.

#### **Assistance sociale et volontariat**

L'établissement Livia Tiberina est ouvert aux activités d'associations bénévoles reconnues comme ayant la capacité d'apporter une aide ainsi qu'un soutien psychologique, en particulier aux personnes fragiles. Les réalités intéressées à entrer dans la structure doivent contacter la direction via les points de contact habituels de la structure (numéro de téléphone, email, front-office).

### **Service d'assistance religieuse**

Livia Tiberina s'engage à respecter la diversité culturelle et les croyances religieuses. Dès l'acceptation, le personnel s'enquiert des besoins particuliers de l'usager/patient dans le respect de sa diversité culturelle et religieuse.

Le service d'assistance religieuse est donné en collaboration avec la paroisse de S. Lucia di Castelnuovo di Proto et, si nécessaire, celle-ci s'occupe de trouver dans la zone adjacente à la structure des référents d'autres cultes qui peuvent répondre aux besoins religieux du patient. croyances. .

### **COMITÉ DE PARTICIPATION**

Au RSA Santa Marinella, il existe un comité de participation constitué conformément à la législation en vigueur.

### **ASSISTANCE MÉDICALE**

L'établissement offre une assistance médicale d'urgence 24 heures sur 24 aux clients de toutes les zones d'hospitalisation via le service médical d'urgence ou le 118.

L'assistance médicale personnelle est confiée aux médecins généralistes dans les limites et conditions prévues pour l'ensemble des citoyens, dans le cadre de l'accord national relatif.

Il est donc nécessaire que chaque invité bénéficie de l'assistance de son propre médecin généraliste pour les prescriptions médicales et sanitaires et pour les appareils auxiliaires.

Pour les clients qui ne résident pas dans la ville, il est possible de désigner un médecin provisoire basé dans la zone de Santa Marinella en soumettant une demande spécifique aux bureaux de l'ASL de Civitavecchia, accompagnée des documents suivants :

- la déclaration d'hospitalisation délivrée par l'Administration du RSA,
- une copie de l'inscription au Service Régional de Santé (choix du médecin),
- une photocopie d'une pièce d'identité.

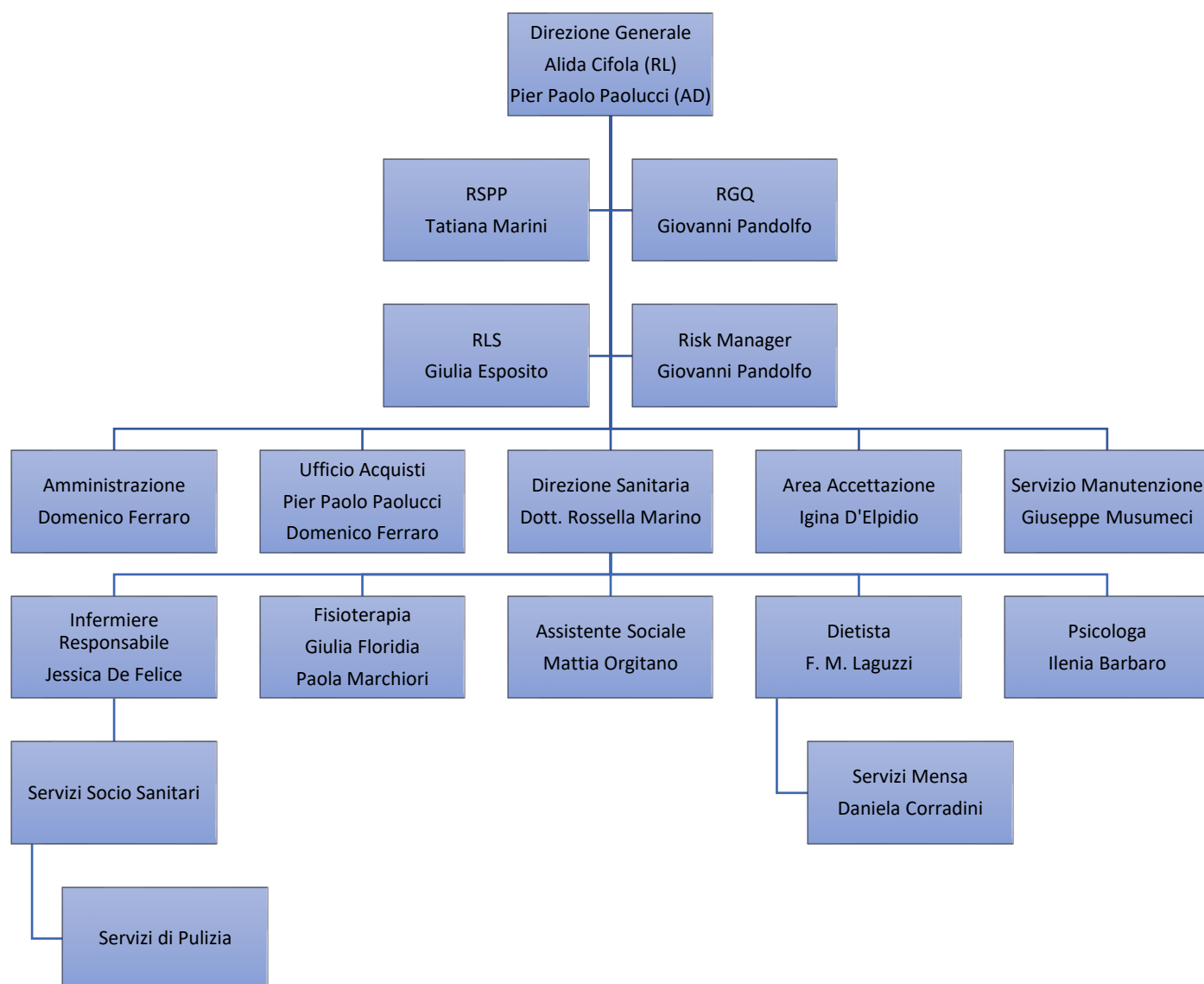
### **Services annexes**

- Bar
- Des journaux et des magazines peuvent être achetés à la demande du client. Le coût du service est gratuit et seul le coût du bien acheté est facturé.

### **Confort**

- Toutes les chambres disposent de salle de bain privée, TV, téléphone, dispositif d'appel et mobilier fonctionnel.

## ORGANIGRAMME



## MODE D'ACCÈS

Pour accéder au RSA, il est possible de demander des informations directement à la réception de la structure au n. +39 06 90.73.331.

Lors de l'admission, dont l'heure doit être convenue au préalable avec les bureaux administratifs du RSA, et qui est généralement prévue de 9h00 à 12h00, sauf cas exceptionnel, le client doit déposer les documents suivants :

- ✓ consentement éclairé
- ✓ autorisation de traitement des données personnelles
- ✓ document d'identité
- ✓ code fiscal
- ✓ Certification ISEE
- ✓ carte d'inscription au Service Régional de Santé (choix du médecin généraliste)
- ✓ carte d'exemption (si reconnue)
- ✓ rapport d'invalidité (si reconnu)
- ✓ toute documentation médicale permettant de reconstituer l'anamnèse du client
- ✓ thérapie en cours
- ✓ toutes les informations relatives à d'éventuelles allergies, intolérances ou régimes alimentaires particuliers.

Il est également nécessaire de signaler si le client utilise des prothèses et / ou des aides médicales (couches, fauteuil roulant, déambulateur) pour régler ou demander l'approvisionnement relatif par le biais de la prescription du médecin traitant et du spécialiste.

Pour le séjour et le séjour dans l'établissement, les clients sont tenus de s'acquitter d'un forfait journalier fixé par la Région qui est facturé mensuellement, conformément à la législation régionale en vigueur. Dans les cas où les revenus de l'ISEE sont inférieurs à 13 000,00 € par an, la participation totale ou partielle de la commune d'appartenance est envisagée, en fonction du montant des revenus.

La modification du montant des frais d'hospitalisation sera communiquée sans délai aux intéressés.

## ● ● ● Modalités d'accueil

Le personnel d'accueil se présente avec une plaque d'identification et recueille les premières informations sur les usagers (diversité culturelle et confessions religieuses, fragilité, etc.). Délivrer la Charte de Service et résumer le fonctionnement du RSA afin d'aider l'utilisateur à s'orienter dans la structure.

Il informe les citoyens usagers sur les démarches à suivre pour porter plainte et signaler.

De plus, Livia Tiberina pratique les enquêtes de satisfaction des utilisateurs comme outils d'écoute des utilisateurs.

Le personnel de Livia Tiberina est en mesure d'identifier et de soutenir ceux qui se trouvent dans des situations, même temporaires, de fragilité. Le personnel médical et soignant est prêt à répondre aux besoins avec des aides adéquates.

### Plus d'informations

Le personnel de santé fournit au patient et à sa famille des informations sur l'état de santé, sur les voies et interventions d'assistance possibles, sur l'évolution clinique de manière complète, claire et compréhensible. Ces évaluations et informations se réfèrent à l'activité d'évaluation multidimensionnelle et au plan de soins individuel défini pour chaque patient.

Sauf exceptions à l'obligation de consentement éclairé prévues par la loi, les personnels de santé ne réalisent pas de tests diagnostiques et/ou thérapeutiques sans avoir au préalable obtenu le consentement éclairé du patient et sans avoir fourni toutes les informations disponibles sur son état de santé et sur les traitements possibles et vous hésitez. Le personnel de l'établissement répond aux questions du patient, afin que celui-ci ait la possibilité de suivre, correctement informé, une thérapie spécifique et un test de diagnostic. Si le patient est incapable de comprendre et d'évaluer, le consentement éclairé doit être obtenu auprès du membre de la famille, du représentant légal ou du tuteur légal.

Au cas où le patient refuse ou décide d'interrompre le traitement thérapeutique, le personnel de santé informe le patient et les membres de sa famille des droits et responsabilités qui en découlent.

Au cours du traitement, un professionnel de l'équipe soignante est identifié comme le référent de l'aide apportée au patient et donc comme la personne vers laquelle le patient peut systématiquement se référer.

Pour demander une copie du dossier médical ou d'autres rapports, le patient peut contacter le service de santé.

### ***DÉMISSION - Transfert vers la continuité des soins***

Le client présent au RSA ne peut quitter la structure sans l'autorisation préalable du médecin ou du personnel soignant.

Pour une nuitée extérieure, la demande, adressée au médecin responsable du RSA, doit être introduite longtemps à l'avance - au moins 3 jours.

La démission volontaire du client, sauf cas particuliers, doit être communiquée à la Structure au moins 3 jours à l'avance afin d'activer toutes les procédures définies pour garantir la continuité de l'assistance au client.

## QUALITÉ DES PRESTATIONS

Les engagements sur la qualité des services et les modalités de vérification de celle-ci à l'aide d'indicateurs spécifiques sont définis ci-après.

### ***Engagements et programmes de qualité***

Livia Tiberina a choisi de contrôler la qualité du service d'assistance fourni également à travers un processus de définition et de mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité qui aboutira à la certification conformément à la norme UNI EN ISO 9001: 2015 sur la gestion de la qualité.

### **Vérification des engagements**

#### ***Rapport sur l'état des niveaux de service***

Livia Tiberina garantit la vérification du respect des engagements déclarés à travers un rapport annuel.

En outre, Livia Tiberina examine périodiquement les plaintes, les rapports et les suggestions des patients, des membres de la famille et d'autres parties intéressées, afin d'identifier et de prendre des mesures correctives et d'amélioration.

#### ***Conférence de services***

Livia Tiberina garantit la convocation du groupe de coordination de la structure au moins une fois dans le but de réviser la présente Charte de services dans le but de vérifier le progrès et l'amélioration constante de la qualité des services et afin d'assurer la participation des opérateurs.

#### ***La conférence des services***

L'établissement de santé s'engage à convoquer une fois par an la Conférence des services de santé dans le but de vérifier les progrès et l'amélioration constante de la qualité des services et s'assure de la participation des opérateurs, des patients et de leurs familles.

#### ***Enquêtes sur la satisfaction des citoyens utilisateurs***

Livia Tiberina garantit la réalisation d'enquêtes sur le degré de satisfaction des citoyens utilisateurs, en favorisant l'administration de questionnaires et d'enquêtes par sondage.

Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'une revue de direction annuelle.



**NORMES DE QUALITÉ, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES**

<b>INFORMATIONS CORRECTES ET CLAIRES</b>	Documents d'entretien	Dès acceptation, la carte de service est distribuée et apposéele papierUnion européenne pour les droits du patient, le code de déontologie est disponible
	Indication des opérateurs	Chaque opérateur est identifié par <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom et prénom</li> <li>• une fonction</li> </ul>
<b>QUALITÉ DES PRESTATIONS</b>	Equipement et qualité du personnel	Conformité aux exigences des normes RL
	Suivi des réclamations des Utilisateurs	Distribution en acceptation des formulaires de réclamation des utilisateurs
	Suivi de la satisfaction des utilisateurs	Distribution en acceptation des formulaires d'évaluation et d'approbation.

● ● ● **MÉCANISMES DE PROTECTION DU CITOYEN USAGER**

**Service des réclamations**

Livia Tiberina garantit la fonction de protection envers le citoyen également à travers la possibilité, pour ce dernier, de porter plainte suite à un mauvais service ou un acte. A cet égard, le formulaire de présentation approprié est disponible à l'accueil.

**Bureau des plaintes**

Les réclamations sont présentées à la réception ouverte tous les jours de 08h30 à 20h30.

Le RSA ne reçoit les réclamations que par écrit et via ses propres formulaires.

Fournit une réponse à l'utilisateur citoyen pour les rapports et les plaintes qui surviennent dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

**Vie privée et protection de la confidentialité**

Livia Tiberina garantit le droit au respect de la dignité personnelle des utilisateurs citoyens patients, à la confidentialité, conformément au RGPD. n° 2016/679 relative à la vie privée.

Le RGPD 2016/679 a dicté des règles très précises sur l'utilisation des données personnelles. A cet égard, lors de son admission, le citoyen utilisateur signe un formulaire qui autorise la Structure Sociale de Santé à traiter des données personnelles exclusivement à des fins institutionnelles (relations avec le Ministère de la Santé, la Société USL, l'Agence de Santé Publique) dans le plein respect de ce qui est établi par la loi et qui prévoit la possibilité de ne pas laisser d'autres personnes, par les opérateurs, communiquer la présence du citoyen usager hospitalisé. Les données personnelles des citoyens utilisateurs ne peuvent donc avoir aucune autre utilisation en dehors de ce qui précède.