

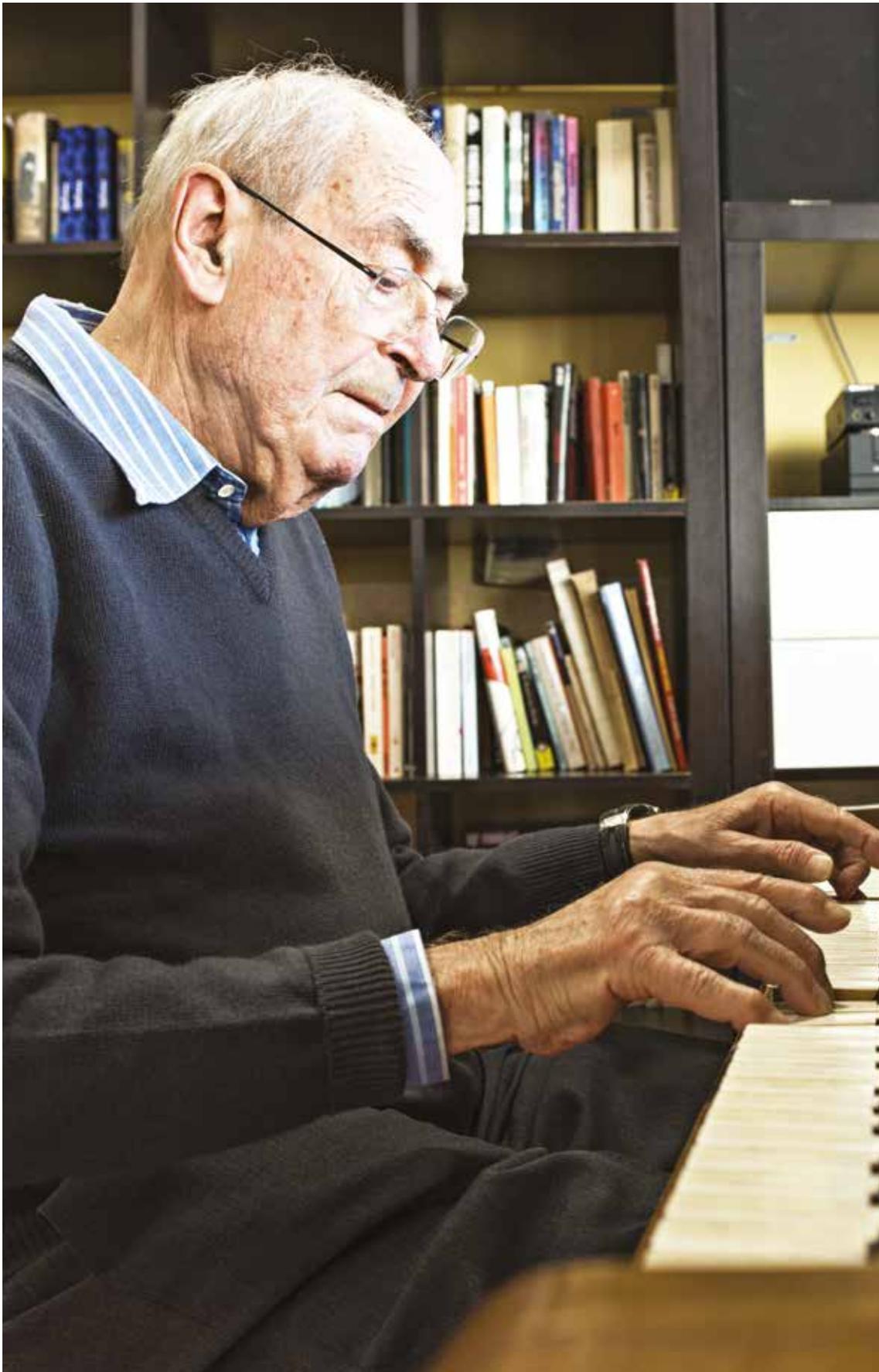


# Parco delle Rose

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
ASSISTENZA DOMICILIARE

## Carta dei Servizi





Benvenuti a Parco delle Rose

una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari.

Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Assistenza domiciliare integrata</b>	<b>6</b>
<b>Benvenuti alla Residenza Parco delle Rose</b>	<b>8</b>
La Residenza.....	8
Accesso in Struttura.....	8
Arredo e biancheria.....	8
Autorizzazione e accreditamento.....	8
Valori.....	10
Principi generali.....	10
<b>Staff e competenze</b>	<b>11</b>
Direzione sanitaria.....	11
Direzione amministrativa.....	11
Sistema qualitativo informativo.....	10
Organismo di vigilanza.....	11
RSPP.....	11
Data protection (Dpo).....	12
Personale amministrativo.....	12
Medico coadiuvante.....	12
Assistente sociale.....	12
Psicologo.....	12
Fisioterapista.....	13
Terapista occupazionale.....	13
Dietista.....	13
Operatore socio sanitario.....	13
Servizio tecnico.....	13
<b>Primi passi nella Residenza</b>	<b>14</b>
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>16</b>
Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	18
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	19
Servizio psicologico.....	20
Assistenza religiosa.....	20
Cartella integrata informatizzata.....	20

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>21</b>
Attività.....	21
<b>Altri servizi</b>	<b>23</b>
Fornitura ausili.....	23
Benessere della persona.....	23
Lavanderia.....	23
Servizio guardaroba elettronico.....	24
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Servizio navetta.....	25
Trasporti assistiti.....	26
<b>Retta</b>	<b>27</b>
Tariffe.....	27
Servizi inclusi.....	27
Servizi non compresi nella retta.....	27
Assenze temporanee.....	28
Dimissioni.....	28
Detrazioni.....	29
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>30</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>32</b>
Questionario di gradimento.....	32
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	32
Procedure documentate.....	32
<b>Informazioni utili</b>	<b>33</b>
Telefono.....	33
Posta.....	33
Richiesta di documentazione.....	33
Uscita dalla struttura con i parenti.....	33
Protezione Giuridica.....	33
Decesso.....	34
Polizza assicurativa.....	34
Revisione Carta dei Servizi.....	34
<b>Sicurezza e prevenzione</b>	<b>35</b>
Impianto antincendio.....	35
Tutela della salute pubblica e dell'ambiente.....	35
Tutela dei dati personali.....	35
Sicurezza alimentare.....	35

## Assistenza Domiciliare Integrata

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Parco delle Rose nasce dall'esperienza della RSA. La finalità che si intende perseguire è quella di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella propria casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza ritenuti necessari. Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalità elevata, patologie degenerative).

Le cure domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

La gamma di prestazioni che riguardano questi profili comprende prestazioni mediche, infermieristiche, dietologiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, psicologiche, sociali e medico specialistiche. Per ogni Utente viene garantita l'attuazione del Piano di Assistenza Individualizzato redatto dall'UVM e vengono messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto. Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/caregiver. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

Il servizio prevede una reperibilità telefonica, diversa a seconda del livello di assistenza attivato, tramite cui è possibile parlare con un infermiere o con

un medico, che faranno da tramite con il medico di medicina generale. Per quadri particolarmente complessi, non gestibili a domicilio, potrebbe essere necessario ricorrere al Pronto Soccorso Ospedaliero.

## Attivazione del servizio

La proposta di accesso ai servizi di assistenza domiciliare è effettuata da:

- Medico di medicina generale
- Servizi territoriali dell'azienda ASL
- Primario della divisione ospedaliera in caso di dimissioni dall'ospedale
- Servizi territoriali comunali
- Utente o propri familiari

Successivamente, viene realizzata una valutazione multidimensionale del paziente da parte di un'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) che ha il compito di esaminare in modo approfondito la situazione clinica del paziente. Al termine della valutazione da parte dell'UVM, viene stilato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che identifica gli obiettivi di cura e assistenza, definendo un programma coordinato di interventi da parte di molteplici figure professionali volto a migliorare la qualità di vita del paziente. Una volta individuati tali obiettivi, vengono erogate all'assistito le cure a domicilio previste dal PAI. Verificate le condizioni per l'utilizzo delle ADI e rispettati i criteri che presiedono alla gestione della lista d'attesa, la domanda viene accettata.

È indispensabile per poter comunicare in qualunque momento con i familiari o con il tutore dell'utente, i familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare al responsabile dell'Ufficio Amministrativo il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono fisso e cellulare) e ogni successiva variazione, anche se temporanea.

## Benvenuti nella Residenza Parco delle Rose

### La Residenza

La RSA Parco delle Rose fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Da decenni la R.S.A. Parco delle Rose si rivolge a persone portatrici di patologie croniche le quali necessitano, superata la fase di acuzie, di trattamenti terapeutici e riabilitativi protratti nel tempo. Siamo una struttura in grado di rispondere ai bisogni assistenziali di livello alto. Abbiamo ottantasei posti letti autorizzati dal Servizio Sanitario Nazionale presso il quale siamo accreditati nel territorio dell'Azienda Sanitaria Roma 3.

I nostri obiettivi sono quelli di fornire:

- Un sostegno all'acquisizione dell'autonomia personale, nei limiti clinici consentiti
- Un supporto per il mantenimento armonico della personalità
- Uno strumento di prevenzione dei processi di emarginazione sociale e culturale degli utenti
- Uno strumento volto al recupero e/o mantenimento delle funzioni presenti

Considerato l'attuale scenario epidemiologico e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione del contagio da Covid-19 è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lazio.

### Accesso in struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, ecc.) vengono sottoposte a sorveglianza (triage, verifica green pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente con l'obiettivo di verificare lo stato di salute e ridurre il rischio di diffusione del contagio da Covid 19.

Gli ospiti sono accolti presso la struttura sulla base di una richiesta personale

e/o dei familiari.

Per accedere in struttura è necessario esibire referto di tampone negativo eseguito entro le 48 ore precedenti all'ingresso.

## Arredo e biancheria

L'arredo standard è composto da:

- Letto corredato da materasso e cuscino
- Comodino
- Armadio
- Dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro;

Si fornisce inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare manutenzione e sanificazione. L'ospite dovrà fornire un corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno.

## Autorizzazione e accreditamento

Struttura autorizzata e accreditata definitivamente con la Regione Lazio DCA n.U00119 del 09/04/2013. La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la RSA Parco delle Rose sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter

offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Parco delle Rose garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## **Principi generali**

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza Parco delle Rose garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### **PARTECIPAZIONE**

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerti.

## Staff e competenze

### **Direzione sanitaria**

Assicura il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nel presidio con particolare riguardo agli atti di competenza sanitaria.

### **Direzione amministrativa**

Supervisiona la gestione globale della struttura riferendo alla direzione generale.

### **Sistema qualitativo e informativo**

Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale; relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale;

monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema;

analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.

### **Organismo di vigilanza**

È un organo monocratico composto da un unico membro nominato dall'organo amministrativo ed esterno che ha accesso a tutte le informazioni e i documenti della RSA;

ha il compito di vigilare sul funzionamento dei modelli e di curarne il loro aggiornamento.

### **RSPP**

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una figura che possiede capacità e requisiti adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro. Organizza e gestisce tutto il sistema appartenente alla prevenzione e alla protezione dai rischi.

## **Data Protection Officer (Dpo)**

La sua responsabilità principale è quella di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione) all'interno della RSA affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

## **Personale Amministrativo**

Svolge le attività di accoglienza fornendo tutta l'assistenza utile per l'ingresso e la permanenza in RSA; collabora con la direzione al raggiungimento degli obiettivi generali; gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.

## **Coordinamento infermieristico**

Organizza il personale infermieristico e quello di supporto garantendo interventi mirati al mantenimento del benessere, della cura e dell'igiene della persona e del comfort ambientale.

## **Medico coadiuvante**

Assicura le prestazioni sanitarie atte a mantenere e a migliorare il benessere e la salute degli ospiti mediante costanti controlli verificano l'evoluzione delle loro condizioni, garantendo la continuità assistenziale

## **Infermiere professionale**

Provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni ospite fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

## **Assistente sociale**

Cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli ospiti; svolge il mandato di attivare e di prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche.

## **Psicologo**

Promuove il mantenimento delle risorse cognitive e affettive degli ospiti, attraverso interventi di sostegno individuale e attività svolte in gruppo.

## **Fisioterapista**

Svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psicomotricità);

collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

## **Terapista occupazionale**

Cura le attività di animazione e quelle occupazionali, impiegando metodologie come: ergoterapia, attività ludico-creative, tecniche di attivazione pratica e cognitiva.

## **Dietista**

Ha funzioni di consulenza e controllo dietologico con interventi di carattere generale o specifico nelle diete dei singoli ospiti.

## **Operatore socio sanitario**

Cura il soddisfacimento dei bisogni primari dell'ospite: igiene personale, vestizione, mobilizzazione, assistenza ai pasti;

collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.

## **Servizio tecnico**

Programma, esegue e gestisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

## Primi passi nella Residenza

La proposta di accesso nella nostra RSA può essere presentata da

- Medico di medicina generale;
- Servizi territoriali dell'azienda ASL;
- Primario della divisione ospedaliera in caso di dimissione dall'ospedale;
- Servizi territoriali comunali;
- Utente o propri familiari.

L'Unità Valutativa Territoriale (UVT) della ASL competente rilascia un attestato di valutazione del livello assistenziale. Una volta ottenuto il parere favorevole della UVT è possibile iscriversi alla lista di attesa del CAD della ASL ROMA 3 in Via Volpato 18. La lista d'attesa è gestita interamente dagli uffici preposti dell'ASL Roma 3. L'ufficio competente dell'ASL provvede ad informare la struttura relativamente al nuovo accesso e il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire tempi e modalità d'ingresso.

L'ingresso in struttura è organizzato nel pieno rispetto della normativa in materia, prevedendo se richiesto interventi precauzionali atti a prevenire la diffusione del virus Covid-19. L'Ufficio Amministrativo vi fornirà tutte le informazioni relative alle strategie adottate dalla struttura.

Al momento dell'ingresso, concluse le pratiche amministrative, la Coordinatrice Infermieristica si occupa di inserire l'Ospite nelle dinamiche della struttura presentandola agli operatori, agli altri degenti e mostrandole gli spazi utilizzabili.

### Documenti necessari

- DOCUMENTO AUTORIZZATIVO RILASCIATO DAL CAD
- Documento di identità personale;
- Copia del libretto sanitario;
- Copia del tesserino di esenzione ticket e del certificato di invalidità;
- Certificato di esenzione da malattie infettive;
- Tessera sanitaria;
- Copia dell'ultima bolla di consegna ausili (pannoloni);
- Esami, gli accertamenti diagnostici, eventuali cartelle cliniche pregresse e terapie farmacologiche in atto

È essenziale per la nostra RSA poter contattare in ogni momento familiari o tutori della persona assistita i quali sono pertanto tenuti a comunicare i propri recapiti all'Ufficio Amministrativo o a segnalare tempestivamente qualsiasi variazione degli stessi.

## L'accoglienza

L'ufficio amministrativo informa l'équipe dell'arrivo dell'Ospite che viene accolto, insieme ai familiari, all'ingresso nella Residenza, previo triage. La Coordinatrice Infermieristica accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).
- presentare gli altri Ospiti appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dalla coordinatrice infermieristica, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale.

L'ufficio amministrativo successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Il nostro medico responsabile promuove la coordinating care che vede il coinvolgimento del paziente, della sua famiglia e di tutta l'equipe multidisciplinare con l'obiettivo di fornire le cure migliori, anche attraverso la Valutazione Multidimensionale (VMD).

La VMD è un processo globale e dinamico interdisciplinare volto a identificare e descrivere la natura e l'entità dei problemi di carattere fisico, psichico, funzionale e relazionale/ambientale di una persona che si concretizza nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Ogni informazione necessaria ad assistere la persona è racchiusa in documento stilato e aggiornato dall'intera equipe in condivisione con il caregiver: il Piano di Assistenza Individualizzato.

Il Piano è il frutto di un'attenta valutazione dei bisogni e dei punti di forza di ogni Ospite ed è lo strumento fondamentale a disposizione della RSA.

È un documento sintetico che identifica sia i bisogni che gli obiettivi dell'assistenza, oltre ad enumerare e monitorare nel tempo i modi, le attività o gli interventi che sono stati decisi per raggiungere quegli obiettivi e soddisfare i bisogni di ogni singola persona.

Periodicamente, infatti, i progressi dell'ospite vengono valutati dall'equipe e il Piano viene aggiornato di conseguenza.

Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e

con il personale afferente alla RSA;

- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano o lo desiderano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione e socio-educative.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la

preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte

## **Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi**

I farmaci e i presidi da somministrare agli Ospiti vengono prescritti dal medico di medicina generale prescelto dall'Ospite e dai medici della Residenza su ricettario o in carta semplice (se non mutuabile).

La Residenza mette a disposizione un servizio gratuito per l'approvvigionamento dei farmaci qualora gli Ospiti o i garanti non esprimano la volontà di provvedere personalmente.

## **Assistenza medica**

Presso la Residenza opera il Medico Responsabile che collabora con gli altri medici e con i medici di medicina generale.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti nella Residenza (infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, operatore addetto all'assistenza, assistente sociale, dietista, psicologo) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## **Assistenza infermieristica**

La RSA Parco delle Rose garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari coordinato da un infermiere. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle lesioni da pressione;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

## **Attività di riabilitazione**

È garantita tutti i giorni attraverso la presenza di fisioterapisti e terapisti occupazionali e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con i terapisti della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti ed i terapisti occupazionali garantiscono trattamenti individuali o di gruppo. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

## **Servizio socio-educativo**

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali
- attività ludiche e cognitive
- terapia occupazionale
- laboratorio di cucina
- attività musicali

## **Servizio psicologico-sociale**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo ed un assistente sociale che ricevono previo appuntamento. La psicologa è disponibile per supportare sia gli ospiti che i familiari a partire dal delicato momento dell'inserimento in struttura e per tutta la durata della permanenza.

## **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal cappellano, che celebra la SS. Messa all'interno della Residenza. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## **Cartella integrata informatizzata**

Strumento utilissimo sia nell'ottica dell'assistenza che della sicurezza, permette di aggiornare e monitorare in tempo reale la situazione, le attività e i valori diagnostici di ogni singolo paziente. Si tratta di una grande innovazione tecnologica per la nostra RSA.

Medici e operatori possono vedere i parametri monitorati, gli esami, le terapie e i progetti individualizzati. Nello stesso tempo, la cartella permette di sintetizzare e analizzare la storia terapeutica e il decorso della persona, dimostrandosi uno strumento eccezionale anche per capire l'efficacia delle misure sul lungo periodo e affinare ulteriormente i percorsi assistenziali.

## Spazi e servizi alberghieri

La RSA pone particolare attenzione ai cibi, preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti sono forniti da una azienda, certificata ISO:9001 ed esperta del settore, secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e se ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti (haccp). Distribuiti ad orari fissi, pasti sono predisposti sulla base di menù quadrisettimanali con variazioni stagionali. I menù sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti.

Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, la dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione del medico responsabile o del mmg.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Nel caso in cui per malattia o per altra causa vi sia l'impossibilità di nutrirsi autonomamente i familiari o gli amici che lo desiderano possono essere autorizzati a restare accanto all'ospite anche al di fuori degli orari consentiti, previo permesso del medico responsabile e /o della coordinatrice infermieristica; in ogni caso il personale pone particolare attenzione nell'assistenza affinché tutti gli ospiti assumano regolarmente i pasti.

## Attività

### ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA

Il nostro personale altamente qualificato offre sostegno per il completamento delle autonomie anche nelle semplici pratiche individuali come l'igiene personale, la vestizione, la nutrizione e in tutti gli altri aspetti delle comuni attività di vita quotidiana.

#### RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE MOTORIA E FUNZIONALE

Il servizio di riabilitazione e rieducazione motoria e funzionale si prende cura degli anziani con interventi mirati e atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali dell'ospite, utilizzando sempre le metodologie più adeguate.

#### TERAPIA OCCUPAZIONALI

Sono svolte nei giardini e nei saloni da personale qualificato e appositamente formato. Queste attività costituiscono un forte momento di riferimento all'interno della struttura per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli ospiti.

#### ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI

Permette all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. L'intento è inoltre quello di favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore, costituendo un mezzo di interazione con gli altri ospiti e gli operatori.

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'équipe medica, in accordo con lo specialista ASL, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione da consegnare al proprio distretto di appartenenza. La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

### Esami specialistici

I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura.

Le visite specialistiche vengono effettuate sia internamente che presso strutture esterne in virtù della disponibilità di specialisti del CAD.

### Benessere della persona

La cura e il benessere dei propri ospiti sono sempre al centro dell'attenzione della RSA Parco delle Rose. A tale scopo la struttura mette a disposizione di coloro che lo desiderano personale qualificato per vari servizi accessori, tra i quali il servizio di parrucchiere e podologia per soddisfare ogni bisogno estetico ma soprattutto la cura del proprio benessere. Questi servizi sono facoltativi e a carico dell'Ospite, i familiari possono farne richiesta presso la Reception.

### Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna

ed è a carico dell'Ospite. Il personale della Residenza provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, ed a consegnarli ai familiari che non desiderano usufruire del servizio.

### **Servizio guardaroba elettronico**

Per gli ospiti che lo desiderano è previsto un servizio informatizzato di lavanderia esterno che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi. Ogni capo dei nostri ospiti che usufruiscono del servizio viene dotato di un microchip che ne garantisce la tracciabilità, seguendone gli spostamenti, la merceologia, il programma di lavaggio dedicato, il numero di lavaggi e lo stato di usura. Questo sistema innovativo permette quindi una gestione il più completa ed efficiente possibile degli indumenti dei nostri ospiti garantendone allo stesso tempo la corretta sanificazione.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

È molto importante che l'Ospite mantenga la continuità delle sue relazioni personali, sia nella fase di ingresso nella struttura che per tutta la durata della sua permanenza. L'affetto delle famiglie si è più volte rivelato una risorsa importante alla quale la persona assistita può attingere con grande beneficio.

A seguito dell'emergenza sanitaria, però, l'accesso in struttura dei familiari è disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata, proprio per questo motivo, qualora non fosse possibile organizzare incontri di persona viene garantito il contatto tramite videochiamate e contatti telefonici. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

- **Per chi proviene Roma Nord:** percorrendo il GRA uscita n° 32 Via della Pisana direzione Roma Centro, percorrere "Via della Pisana", superare l'incrocio con Via di Brava e mantenere la destra, giunti all'incrocio con Via del Ponte Pisano voltare a destra, percorrere tutta la Via fino ad incontrare Via Portuense quindi svoltare a destra e proseguire fino al civico 746.

- **Per chi proviene da Roma Sud:** percorrendo il GRA uscita n° 30 Via della Magliana, direzione Roma Centro, proseguire sulla stessa fino a incontrare Via del Fosso della Magliana, all'incrocio svoltare a sinistra, percorrere tutta la strada fino ad incontrare Via Portuense, quindi svoltare a destra e proseguire fino al civico 746.

- **Per chi proviene dalla Stazione FS Roma Trastevere:** la Stazione Trastevere è raggiungibile dalla Stazione Roma Termini con le linee 170 e H e dal centro di Roma, Largo di Torre Argentina con la metro leggera numero 8. E inoltre raggiungibile attraverso la linea ferroviaria urbana FM1. Dalla Stazione Trastevere effettuano capolinea le linee 785, 773, 228. Scendere alla terza fermata (di fronte al centro congressi) dopo l'incrocio della Via Portuense con Via Affogalasio.
- **Metropolitana:** Linea B. Dalla Fermata Eur Magliana prendere il bus 771 direzione Via Portuense, diciassettesima fermata della Via Portuense (terza fermata, di fronte al centro congressi, dopo l'incrocio della Via Portuense con Via Affogalasio).

## Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la RSA Parco delle Rose richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

## Retta

### Tariffe

- camera doppia lungo periodo: € 110,00
- camera doppia breve periodo: € 130,00
- camera singola lungo periodo: € 130,00
- camera singola breve periodo: € 150,00

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella RSA include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione).

### Servizi non compresi nella retta

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella RSA non include:

- visite specialistiche ed esami clinici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia e stireria di biancheria intima e capi personali ;
- servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

### Assenze temporanee

Al fine di coniugare la necessità di assicurare la continuità dell'assistenza e quella di assolvere la finalità di reinserimento sociale senza compromettere l'organizzazione assistenziale, si dispone che in regime di residenzialità per gli Ospiti della Residenza è possibile sospendere l'ospitalità nella struttura senza la perdita del posto nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato

per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni (tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione per la sola quota di compartecipazione a carico dell'Ospite);

- permessi orari giornalieri inferiori a 6 ore (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura rilasciata con apposito modello reperibile presso l'ufficio amministrativo. Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e non comporta variazioni nella remunerazione die);
- rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la struttura per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo).

Per ricoveri ospedalieri superiori a 10 giorni l'Ospite dovrà essere dimesso amministrativamente dalla struttura che è autorizzata ad accogliere una nuova persona sul posto liberatosi. Dal canto suo l'Ospite, una volta dimissibile dall'ospedale, potrà essere riammesso in struttura, fatto salvo il permanere delle condizioni clinico assistenziali compatibili con il regime residenziale e previa autorizzazione dell'ASL.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Il contratto prevede che l'Ospite o il garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

## **Detrazioni**

L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura, viene assicurata un'informativa per la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## Soddisfazione e qualità

La RSA Parco delle Rose ha certificato con Boureau Veritas il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015.

Le verifiche periodiche attestano l'efficacia del sistema di gestione della qualità e la conformità alla normativa ISO 9001:2015 e si inseriscono nell'ambito della qualità dei servizi erogati e nei progetti di miglioramento continuo delle attività.

### **Questionario di gradimento**

Una volta all'anno vengono somministrati dei Questionari di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### **Reclami segnalazioni e apprezzamenti**

La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno, osservazioni e suggerimenti, attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata o tramite l'apposita sezione del nostro sito internet.

I reclami dovranno essere consegnati al Responsabile, nei festivi o negli orari di chiusura dell'Amministrazione si prega di inserirli nell'apposita cassetta situata all'esterno degli Uffici Amministrativi. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

### **Procedure documentate**

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

## Informazioni utili

### **Banchetti e feste per occasioni speciali**

È possibile organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari comunicandolo anticipatamente alla Direzione.

### **Telefono**

È consentito l'utilizzo del cellulare personale. In caso di necessità è comunque sempre a disposizione degli Ospiti il Servizio di Reception per effettuare chiamate esterne.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla alla coordinatrice infermieristica, all'ufficio amministrativo o direttamente alla Reception. Il costo delle spese postali sarà a carico dell'Ospite o di chi per lui. Attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Medico Responsabile. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è opportuno inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita.

Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto

della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere all'Assistente Sociale previo appuntamento.

## **Decesso**

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

L'ufficio amministrativo, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare gli eventuali documenti in originale.

## **Polizza assicurativa**

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

## Sicurezza e prevenzione

La RSA Parco delle Rose abbraccia convintamente la cultura della sicurezza e della prevenzione per i pazienti e per i lavoratori ed attua, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

### **Impianto antincendio**

La Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza. Le procedure per la sicurezza antincendio prevedono anche periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative.

### **Tutela della salute pubblica e dell'ambiente**

La RSA opera sempre in conformità alle normative vigenti anche per quanto riguarda la tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso un corretto smaltimento dei rifiuti, meticolosa pulizia giornaliera e periodica sanificazione degli ambienti. Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, sempre in ossequio alla normativa vigente.

### **Tutela dei dati personali**

La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali in applicazione del GDPR sulla privacy.

### **Sicurezza alimentare**

Anche sul fronte della sicurezza alimentare la RSA Parco delle Rose ha definito un sistema di autocontrollo in come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.. È operativo, infatti, un sistema di "controllo di processo" per monitorare le diverse fasi di somministrazione dei pasti mentre il personale addetto è stato formato nel rispetto di quanto previsto dalla

normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.







**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Residenza per Anziani Parco delle Rose**

Via Portuense, 746,  
00148 Roma RM  
T +39 06 66418146