



NCL

Neurological Centre of Latium
Istituto di Neuroscienze

carta dei servizi **RSA**



*“Anche la vista
con il tempo migliora.
Da giovani vediamo bene,
da anziani guardiamo
lontano.”*

carta dei servizi **RSA**

*“La vecchiaia è un volo
di passeri pigolanti.”*

- Williams -

La **Carta dei Servizi della RSA di NCL** rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Istituto ed i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate a marzo 2019; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

La carta dei servizi è disponibile presso l'accettazione della struttura.



RSA di NCL Neurological Centre of Latium

Lo scopo della **Carta dei Servizi della RSA di NCL** è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, così, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno **strumento dinamico di dialogo tra la RSA e gli utenti**. Esso è in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi, cura e riabilitazione, che si correlano ai progressi incessanti delle neuroscienze.

Con la Carta dei Servizi della RSA di NCL, intendiamo stringere **“un'alleanza con le persone”** che scelgono la struttura; stipuliamo un **“patto”** in cui la RSA e gli utenti decidono di impegnarsi al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

Responsabile Medico RSA
Dott. Ferdinando RAVALLESE

Riferimenti della normativa per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”.

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. U00469 - Regione Lazio.

“Dentro ogni anziano
c'è un giovane che si chiede
cosa gli è successo.”

—T. PRATCHETT—



I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 8 Presentazione RSA di NCL
- 11 Principi organizzativi e funzionali

II SEZIONE: INFORMAZIONI UTILI

- 13 Modalità di accesso
- 15 Personale medico e paramedico
- 16 Tutele dell'utente
- 18 Orario visite
- 18 Organismi di volontariato
- 19 Rapporti con la struttura
- 19 Assistenza medica
- 20 Dimissioni
- 20 Retta
- 21 Norme di comportamento degli ospiti
- 22 Organizzazione della giornata
- 23 Denaro e oggetti preziosi
- 24 Assistenza privata
- 24 Assenze temporanee
- 25 Comunicazioni e reclami
- 25 Gestione dati

indice

1

presentazione

RSA di NCL

sezione prima



RSA di NCL Neurological Centre of Latium

Nel modulo di RSA attivato nel 2013 nella Casa di Cura NCL Istituto di Neuroscienze trovano ospitalità 20 anziani non autosufficienti. Sono destinatari dei servizi gli anziani di ambo i sessi, autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, residenti nella Regione Lazio. Nei limiti dei posti disponibili possono essere accolti anziani residenti in altri Comuni italiani, profughi, stranieri.

In particolare, la RSA ha lo scopo di ospitare persone anziane che si trovano in stato di limitata autonomia fisica e/o di isolamento sociale, tali da richiedere interventi di assistenza diretta alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane e di supporto dal punto di vista relazionale.

La nostra RSA offre un'adeguata e confortevole qualità di vita e di assistenza, attraverso un concetto di cura della persona, rivolta alla ricerca di nuovi stimoli ed interessi, pur nel pieno rispetto delle singole personalità e tenuto conto dei limiti derivanti dalle condizioni di salute.

I servizi sono organizzati in modo da consentire agli Ospiti stessi di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita che si svolge all'interno delle rispettive strutture, evitando ogni forma di disadattamento ed emarginazione.

Responsabile Medico
Dott. Ferdinando RAVALLESE

Case Manager
G. FORTUNELLI



Principi organizzativi e funzionali

Vengono garantiti agli ospiti:

- Il rispetto della dignità umana e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.
- La continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, al di fuori della Struttura, consentendo all'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, la libertà di movimento all'interno e all'esterno della Struttura.
- La socializzazione all'interno della Struttura anche con l'ausilio delle associazioni di volontariato esistenti sul territorio.
- L'intervento globale socio-sanitario mediante l'interazione di tutti gli operatori del territorio.
- Il coinvolgimento della famiglia nel piano di recupero.

Numeri utili

● RSA di NCL
Neurological Centre of Latium
Via Patrica, 15
00178 ROMA
Tel. +39 06.763124

rsa@nclroma.it

Centralino
Tel. +39 06.763741

Fax +39 06.76961026

Mobile +39 346.1405097

2 informazioni

utili per il paziente
e per i familiari

sezione seconda



Modalità di accesso

Informazioni utili

L'accesso in RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) è regolato dalle Unità Valutative Multidisciplinari dei CAD (Centri assistenza domiciliare) distrettuali.

La proposta di ingresso avviene attraverso la presentazione di un modulo "Richiesta ospitalità in RSA" compilato in ogni sua sezione, con gli allegati "Modulo Unico di Attivazione" compilato dal Medico di medicina Generale o Medico Ospedaliero nel caso in cui il paziente sia degente in Struttura Ospedaliera.

L'istruttoria prima del rilascio del parere al ricovero deve prevedere l'acquisizione della dichiarazione sostitutiva unica ISE – ISEE ottenuta dall'utente presso il proprio comune o presso CAF riconosciuto. Per le RSA è previsto il pagamento di una "quota utente" proporzionale alla situazione economica sua e del nucleo familiare. La quota giornaliera a carico dell'utente è calcolata in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

All'atto del ricovero, il cui orario va concordato con gli uffici amministrativi della NCL, devono essere depositati presso l'Amministrazione i seguenti documenti:

- consenso informato
- autorizzazione al trattamento dati personali
- documento di identità
- codice fiscale
- certificazione ISEE tessera sanitaria
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitari Regionale (scelta del Medico di base)
- tessera di esenzione (se riconosciuta)
- verbale di invalidità (se riconosciuta)
- fotocopia dell'eventuale certificato di civili oppure

ricevuta di avvenuta presentazione della domanda per l'ottenimento dell'Invalidità Civile

- tutta la documentazione medica idonea a ricostruire l'anamnesi dell'ospite
- terapia in corso.

È necessario, inoltre, segnalare se l'ospite faccia uso di protesi e/o ausili sanitari (pannoloni, carrozzina, deambulatore, etc.) per provvedere a regolarizzare o richiedere la relativa fornitura.

Al momento del ricovero viene assegnata all'ospite una stanza corrispondente alle esigenze manifestate dall'ospite evidenziate dalla Struttura ospitante. Quest'ultima si riserva il diritto di modificare la stanza assegnata in considerazione di eventuali modificazioni delle esigenze assistenziali, per incompatibilità caratteriale con i compagni di stanza, o per esigenze logistiche.

L'assistenza è garantita attraverso le seguenti figure professionali:

- **Il Responsabile Sanitario:** è il Medico responsabile in possesso dei requisiti di legge, il quale ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli ospiti.
- **Il Dirigente infermieristico/Case Manager:** è un Infermiere che ha la responsabilità della direzione organizzativa ed alberghiera.
- **Gli Infermieri Professionali:** incaricati della somministrazione della terapia e dell'affiancamento dei medici che operano all'interno della RSA.
- **I Terapisti della Riabilitazione (RSA):** fisioterapisti, educatori professionali e terapisti occupazionali incaricati della riabilitazione psico-fisica degli ospiti.
- **Psicologo**
- **Assistente sociale**
- **Operatori socio-sanitari** con compiti specifici relativi all'assistenza della persona.
- **Ausiliari**



Tutela dell'utente

Con l'ingresso in Struttura viene garantito all'utente:

- **Rispetto della dignità umana**
- **L'assistenza personalizzata** in base ai bisogni specifici dell'ospite.
- **Uguaglianza e imparzialità:** la Struttura presta la sua assistenza medica ed infermieristica secondo criteri di giustizia e di obiettività, senza discriminazione di sesso, nazionalità, cultura, religione o condizione sociale.
- **Continuità:** l'erogazione dell'assistenza sanitaria è garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni.
- **Appropriatezza della cura:** l'assistenza viene orientata sulla base del progetto terapeutico individualizzato per ciascun ospite.
- **Efficacia ed efficienza:** la Struttura adotta criteri di efficacia ed efficienza nell'erogazione delle prestazioni assistenziali fornite.

- **Importanza del rapporto umano:** tutto il personale della Struttura s'impegna a creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individualizzando i bisogni dell'ospite, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali, garantendo un'adeguata educazione sanitaria all'utente e alla sua famiglia.
- **Assistenza religiosa:** viene assicurata agli ospiti l'assistenza spirituale secondo il credo di ognuno. Gli ospiti di fede cattolica sono assistiti da un sacerdote presente almeno una volta alla settimana ed in qualsiasi momento a richiesta del singolo. Gli ospiti di diversa fede per avere assistenza devono farne richiesta in Amministrazione indicando il nominativo ed il recapito dell'assistente prescelto.



ORARIO VISITE

L'orario di visita nei giorni feriali e festivi è libero a partire dalle ore 11:30 -13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:00

Qualsiasi visita al di fuori dall'orario consentito deve essere autorizzata dal capo del personale in turno nel reparto. Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee durante le visite mediche, e gli interventi assistenziali del personale della Struttura e durante le ore notturne. In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute dell'ospite) la Direzione può autorizzare la presenza notturna in Struttura di un familiare.

ORGANISMI DI VOLONTARIATO

Le attività di animazione/volontariato hanno la finalità di favorire la socializzazione e l'integrazione del gruppo, di ridurre le condotte aggressive, di migliorare la qualità di vita, di supportare i movimenti di tipo automatico, di sostegno per le relazioni e quindi, in sintesi, contribuiscono a preservare ed ampliare interessi, abilità, socialità. Gli organismi di volontariato possono accedere in Struttura purché preventivamente autorizzati dalla Direzione che ne accerta i nominativi e il tipo di attività che intende svolgere a favore degli ospiti.

I Volontari devono essere individuabili con tesserini di riconoscimento rilasciati dalla propria associazione e portati in modo visibile.

La prestazione volontaria non obbliga in alcun modo l'Azienda ad assumere impegni economici, e comunque i volontari dovranno presentare una propria assicurazione che manlevi la struttura. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della RSA.

RAPPORTI CON LA STRUTTURA

Gli Uffici Amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00

Si può contattare l'Amministrazione anche attraverso il numero fisso 06/763741.

Il reparto è a disposizione dei familiari per colloqui, informazioni il giovedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00

Il Medico Responsabile riceve il giovedì dalle 14 alle 16 o anche in altri giorni in orario da concordare

I Medici di Medicina Generale sono a disposizione dei familiari secondo lo schema di presenza in Struttura depositato presso l'Amministrazione.

ASSISTENZA MEDICA

La Struttura offre agli ospiti assistenza medica d'urgenza 24 ore su 24 attraverso il servizio di guardia medica interna.

L'assistenza medica personale è affidata ai Medici di Medicina Generale.

PRESTAZIONI DI MEDICINA GENERALE

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito (medico di base) nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo nazionale. È necessario pertanto che ogni ospite usufruisca dell'assistenza del proprio medico di medicina generale per le prescrizioni medico-sanitarie.

Per gli ospiti non residenti nel territorio cittadino, se la lontananza del proprio medico di base non permettesse l'effettiva assistenza, è necessario nominarne uno provvisorio presso gli Uffici AUSL di competente territorialmente, presentando:

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

DIMISSIONI

Le dimissioni dalla RSA possono avvenire in qualsiasi momento per volontà dell'ospite o dei suoi familiari. Esse devono essere comunicate, per iscritto, con un preavviso di 15 giorni, all'Amministrazione della RSA che provvederà ad istruire la pratica.

Per i pazienti ricoverati nel reparto privato, le dimissioni dalla RSA per qualunque causa intervenute, generano il diritto dell'ospite e dei suoi familiari ad ottenere il rimborso della retta di degenza anticipata e non goduta.

La Direzione della RSA può per gravi motivi richiedere le dimissioni dell'ospite.

RETTA

La retta di degenza in RSA è fissata e regolata dalle disposizioni della regione Lazio con la DGR 98/07 e successive integrazioni e modificazioni.

Questa può essere pagata presso gli Uffici Amministrativi o tramite bonifico bancario secondo le indicazioni fornite a richiesta dell'interessato.

Nella retta di degenza non sono inclusi i farmaci, il ser-

vizio di lavanderia per gli indumenti personali ed i costi per i servizi extra-retta (igiene e cura dei capelli, podologo, etc.) la cui scelta va fatta per iscritto presso gli uffici amministrativi con l'apposito modulo all'atto del ricovero o successivamente.

E' possibile modificare in qualsiasi momento la scelta dei servizi extraretta mediante la sottoscrizione di un nuovo modulo presso l'Ufficio Accettazione.

Qualsiasi modifica e revoca andrà in vigore dal mese successivo a quello di variazione.

NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura. Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla, etc).

È fatto divieto di:

- introdurre animali nella Struttura
- lavare indumenti nel bagno della camera
- gettare oggetti dalle finestre
- stendere capi di biancheria alle finestre
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione

- tenere in camera bevande, alimenti e generi di conforto non autorizzati dai medici
- fumare ad eccezione dei locali ove sia espressamente consentito.

È permesso agli ospiti tenere nella propria stanza apparecchi radio o di riproduzione di musica e /o immagini ma devono usarli in orari e con volumi tali da non recare disturbo agli altri ospiti.
È consigliabile l'uso della cuffia

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

ore 07:00-08:30 sveglia ed igiene personale;

ore 08:30-09:00 colazione;

ore 09:00-12:00 riabilitazione, terapie occupazionali nei giorni programmati, attività del tempo libero con il personale dipendente, della associazioni di volontariato, etc.;

ore 12:00-13:30 pranzo;

ore 13:30-15:00 riposo a letto,

ore 15:00-18:00 terapia occupazionale nei giorni programmati o attività del tempo libero;

ore 18:00-19:00 cena;

ore 19:00-20:30 sistemazione a letto dei non autosufficienti.

Alle ore 10:00 e alle ore 16:00 vengono serviti agli ospiti the e/o frutta.

È prevista in tutti i reparti della Struttura la messa a letto pomeridiana per gli ospiti non autosufficienti che ne facciano richiesta o per i quali è prevista una precisa indicazione in tal senso da parte dei familiari o del MMG. La mattina e il pomeriggio nel reparto RSA si eseguono

le terapie riabilitative e le terapie occupazionali secondo il programma di recupero neurologico e motorio personalizzato.

DENARO E OGGETTI PREZIOSI

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro.

La Direzione non risponde di eventuali ammanchi dei suddetti valori lasciati nella disponibilità dell'ospite o in camera.



ASSISTENZA PRIVATA

La Struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di assistenza, l'ospite o i familiari possono ritenere opportuno l'intervento di personale esterno.

La Direzione della RSA può accordare l'autorizzazione alla seguenti condizioni:

- richiesta scritta da parte dell'ospite o del suo familiare contenente il tipo di assistenza svolta, gli orari e la dichiarazione di scarico delle responsabilità per la Struttura, nonché il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa
- l'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dalla Direzione Medica al fine di coordinare le sue attività con quelle del personale della Struttura.
- In nessun caso l'attività dell'assistente esterno dovrà intralciare lo svolgimento del programma di lavoro della Struttura.

La ricerca di detto personale e tutta la definizione del rapporto (orario e retribuzione) rimane a totale carico e responsabilità dell'ospite o del familiare.

ASSENZE TEMPORANEE

In caso di ricovero ospedaliero, la RSA è tenuta alla conservazione del posto fino ad un massimo di dieci giorni. Decorso tale termine è riconosciuta all'ospite la priorità al rientro in RSA previa autorizzazione dell'ufficio AUSL competente territorialmente. In questo caso la quota parte della retta di degenza a carico

della AUSL è sospesa per tutta la durata del ricovero, mentre l'utente ed il comune di residenza continuano a corrispondere la quota a proprio carico per tutta la durata del ricovero.

È riconosciuto all'ospite della RSA il diritto di assentarsi dalla Struttura per rientri in famiglia per un periodo massimo di dieci giorni all'anno, anche non continuativi.

COMUNICAZIONI E RECLAMI

Presso gli uffici amministrativi dell'RSA è possibile depositare comunicazioni degli ospiti o dei familiari riguardanti consigli o reclami in merito al funzionamento del reparto di RSA. La Direzione s'impegna a dare riscontro alle comunicazioni ricevute entro i 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento.

Inoltre viene consegnato all'ospite un questionario di gradimento dei servizi di ricovero in RSA.

GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L.675/96).

Per la privacy la struttura fa riferimento al Regolamento UE 679/2016 recepito del D.Lgs 101 del 10/09/2018.



RSA c/o NCL - Neurological Centre of Latium
Istituto di Neuroscienze
Via Patrica, 15 - 00178 Roma - Tel. +39 06.763124
rsa@nclroma.it

www.nclroma.it



COME RAGGIUNGERCI



In autobus (capolinea Arco di Travertino)

linee 85 da piazza San Silvestro,
765 da piazzale dell'Agricoltura
671 da piazzale Pier Luigi Nervi
657 da piazza Cavalieri del Lavoro
409 da piazzale della Stazione Tiburtina

In metro (dalla stazione Termini)

Metro A, direzione Anagnina, fermata Arco di Travertino

In auto (da fuori Roma)

Grande Raccordo Anulare
uscita 23 Appia - direzione "San Giovanni",
percorrere circa 8 km e svoltare a destra per via Patrica



RSA c/o NCL - Neurological Centre of Latium
Istituto di Neuroscienze

Via Patrica, 15 - 00178 Roma - Tel. +39 06.763124
rsa@nclroma.it

www.nclroma.it

