

# carta dei servizi **RSA**



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

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 maggio 2024; 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. Maurizio CATTEL

*Case Manager*  
Dott.ssa Ida D'ANSELMO

# 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



# 1

## presentazione

RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)  
di NCL

sezione prima





# RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) di NCL Neurological Centre of Latium

Nel modulo di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) attivato nel 2013 nella Casa di Cura NCL Istituto di Neuroscienze trovano accoglienza 20 ospiti di entrambi i sessi in regime di mantenimento:Alto.

Possono essere accolti anziani residenti in altri Comuni italiani e stranieri.

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.

La RSA ha lo scopo di ospitare persone che si trovano in stato di limitata autonomia fisica e/o psichica nonché di isolamento sociale. L'ospite ricoverato all'interno della RSA avrà una assistenza infermieristica H 24, una assistenza medica plurisettimanale da parte del medico responsabile della RSA, assistenza medica da parte del proprio medico di medicina generale come da normativa vigente, vengono proposti giornalmente agli ospiti interventi di terapia occupazionale per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana, interventi per la conservazione o il recupero delle abilità motorie residue attraverso trattamenti di fisioterapia, la residenza sanitaria assistenziale offre inoltre supporto psicologico, nutrizionale e sociale attraverso professionisti specifici del settore.

*Responsabile Medico*

Dott. Maurizio CATTEL

*Case Manager*

Dott.ssa Ida D'ANSELMO



# 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 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](mailto: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.

Il ricovero in RSA prevede una quota sanitaria a carico della Regione ed una quota sociale a carico dell'ospite. L'ospite può chiedere al Comune una compartecipazione alla quota sociale. L'importo di tale compartecipazione viene calcolato dal Comune in base all'indicatore della situazione economica ossia in base al valore ISEE. La quota di compartecipazione o "quota utente" è proporzionale alla situazione economica dell'ospite, una volta prodotto l'indicatore ISEE deve essere consegnato all'ufficio "Servizio Sociale amministrativo del Municipio" presso il municipio di appartenenza"

All'atto del ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- Autorizzazione al ricovero
- Documento di identità e Codice fiscale dell'ospite
- Documento di identità del caregiver, tutore o amministratore di sostegno
- Verbale di invalidità dell'ospite, Codice di esenzione
- Quota di compartecipazione alla spesa da sostenere in RSA
- Consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La nostra RSA è formata da: 4 stanze con 4 posti letto e 2 stanze con 2 posti letto. Vi è la possibilità di modificare la stanza assegnata in considerazione di eventuali e particolari esigenze assistenziali, per incompatibilità caratteriale con i compagni di stanza o per esigenze logistiche.



# Personale medico e paramedico

L'assistenza è garantita attraverso le seguenti figure professionali:

- **Il Medico Responsabile:** gestisce gli aspetti sanitari all'interno della struttura in collaborazione con il medico di medicina generale e ha rapporti costanti con i famigliari/caregivers degli ospiti fissando appuntamenti personalizzati per colloqui con gli stessi.
- **Il Case Manager:** ha la responsabilità della direzione organizzativa ed alberghiera e svolge inoltre attività di coordinamento delle varie figure professionali che svolgono assistenza all'ospite.
- **Gli Infermieri Professionali:** prendono in carico l'ospite per tutte le esigenze cliniche ed assistenziali.
- **Il Fisioterapista:** si occupa del trattamento riabilitativo.
- **Lo Psicologo:** per il supporto psicologico degli ospiti e dei caregivers.
- **Il Terapista occupazionale:** interviene sulle abilità residue insegnando all'ospite a svolgere le attività quotidiane o esercizi terapeutici nel più alto grado di autonomia possibile.
- **L'Assistente sociale:** per il supporto alle famiglie nelle pratiche del settore.
- **Il Nutrizionista** supporta gli ospiti eseguendo una analisi personalizzata dei bisogni nutrizionali
- **Gli Operatori socio-sanitari** con compiti specifici relativi all'assistenza della persona.
- **Gli Ausiliari:** per la cura e l'igiene degli ambienti.



# 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 a prescindere dalla loro credenza religiosa possono avere assistenza spirituale in qualsiasi momento lo ritengano opportuno, purché, ne facciano richiesta indicando il nominativo ed il recapito dell'assistente di fede prescelto.



## ORARIO VISITE

La nostra RSA propone diverse modalità di visite agli ospiti con una molteplicità di orari diversi per ogni tipologia e su prenotazione. Si può visitare l'ospite

- in presenza all'interno del salone,
  - in presenza nello spazio esterno dedicato,
  - con il plexiglass, si può inoltre chiamare e vedere il proprio congiunto attraverso videochiamata, utilizzando un dispositivo della struttura.
- Il giorno del ricovero, verranno trasferite le istruzioni con modalità ed orari messi a disposizioni per le visite.

Qualsiasi visita al di fuori dall'orario consentito deve essere autorizzata dal medico o dal coordinatore del reparto. Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee durante le visite mediche, e gli interventi assistenziali e durante le ore notturne. In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute dell'ospite) viene autorizzata la presenza in Struttura di un familiare in fasce orarie prolungate.

## 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, 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. L'amministrazione è a disposizione dei familiari per informazioni amministrative e per le quote di compartecipazione a carico dell'ospite.

### ASSISTENZA MEDICA

La RSA di NCL offre agli ospiti, oltre alla presenza del responsabile medico plurisettimanale, 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, nonché per le prescrizioni di visite mediche specialistiche e prescrizioni di piani terapeutici. 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 la ASL distrettuale.

## DIMISSIIONI

Le dimissioni dalla RSA possono avvenire in qualsiasi momento per volontà dell'ospite o dei suoi caregiver. 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 servizio di lavanderia per gli indumenti personali ed i costi per i servizi extra-retta (igiene e cura dei capelli, podologo, etc.).

È 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 06:30-08:30 sveglia ed igiene personale;

ore 08:30-09:00 colazione;

ore 09:00-12:00 programmi di riabilitazione motoria anche con attività di palestra, terapia occupazionale, psicoterapia, consulenze nutrizionali supporto dell'assistente sociale nei giorni programmati; (i trattamenti dei singoli professionisti possono subire variazioni di orari sulla base delle condizioni cliniche dell'ospite e delle attività di reparto).

ore 12:00-13:00 pranzo;  
ore 13:00-14:00 riposo a letto,  
ore 14:00-18:00 visite parenti, attività ludiche programmate con le associazioni di volontariato;  
ore 18:00-19:00 cena;  
ore 19:00-20:30 sistemazione a letto dei non autosufficienti.

#### 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 ospedalieri, 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 ASL competente territorialmente. In questo caso la quota parte della retta di degenza a carico della ASL 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](http://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](http://www.nclroma.it)

