



**Villa Margherita**

Via Belmonte n° 76 Rocca Priora (Roma)

Tel 06/9406155 Fax :06/9406277

[margherita@grupposage.it](mailto:margherita@grupposage.it)

# Carta dei Servizi

2016



**Gentile Ospite,**

*abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della **Casa di Riposo "Villa Margherita"**. Questo documento è stato realizzato con lo scopo di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali che la nostra Struttura fornisce ai suoi Ospiti. La Carta dei Servizi l'accompagnerà per tutta la durata della sua permanenza e Le fomirà le informazioni necessarie per aiutarLa a orientarsi in modo efficace e mirato all'interno del nostro servizio assistenziale. Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi, le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento del Suo benessere psico-fisico, i criteri e gli standard di qualità adottati all'interno della Nostra Struttura al fine di fomirLe un'assistenza mirata al soddisfacimento delle Sue esigenze. La Direzione e gli operatori sanitari tutti, l'accolgono porgendoLe il benvenuto e impegnandoci a renderLe il soggiorno il più sereno possibile. La ringraziamo sin da ora per aver scelto Villa Margherita e Le saremo grati qualora vorrà fornire i Suoi suggerimenti e le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.*

**Dr. Manfredi Genova**  


Amministratore di Villa Margherita

## DATI DELLA CASA DI RIPOSO VILLA MARGHERITA

<b>DENOMINAZIONE</b>	VILLA MARGHERITA
<b>INDIRIZZO</b>	VIA BELMONTE, 74 00079 ROCCA PRIORA
<b>PARTITA IVA</b>	04963731007
<b>TELEFONO</b>	06 9406155
<b>FAX</b>	06 9406155
<b>SITO INTERNET</b>	<a href="http://www.grupposage.it">www.grupposage.it</a>
<b>E-MAIL</b>	margherita@grupposage.it

STRUTTURA CON SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO:



## PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i *«criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti»*. A tal fine la Casa di Riposo Villa Margherita ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari». **Orari, costi di servizi e prestazioni e numeri utili sono contenuti all'interno del documento allegato alla presente Carta dei Servizi.**

La Residenza per anziani "Margherita" ospita persone anziane offrendo loro tranquillità e confort come a casa propria, all'interno di un ambiente in grado di garantire tranquillità e favorire la socializzazione. Il Personale di Residenza Olimpia è impegnato nell'assistere al meglio l'ospite favorendo, dove possibile, il mantenimento delle autonomie residue. Il servizio di animazione stimola la socializzazione degli ospiti mantenendone vivi gli interessi culturali e ricreativi sulla base di programmi personalizzati in funzione delle caratteristiche e delle esigenze valutate al momento dell'ingresso. La professionalità degli operatori è costantemente supervisionata per garantire il mantenimento di un qualificato livello assistenziale. I pasti sono forniti nel rispetto delle esigenze nutrizionali degli ospiti e sulla base di diete particolari in caso di specifiche indicazioni terapeutiche. Su richiesta dell'ospite viene fornita assistenza medica specialistica e psicologica.

## COME RAGGIUNGERE VILLA MARGHERITA

Per chi proviene Roma percorrendo il GRA uscita n° 22 "Via Anagnina" direzione Grottaferrata, percorrere Via Anagnina, superare Grottaferrata, proseguire in direzione Rocca Priora e proseguire su Via Tuscolana (SP215), superare la rotonda per Rocca Priora Centro e dopo 1 Km svoltare a sinistra per Via Belmonte.

STAZIONE FERROVIARIA PIU' VICINA: Frascati, poi prendere il pullman per Rocca Priora. È disponibile un servizio navetta fornito dalla Struttura su chiamata.

STAZIONE DELLA METROPOLITANA PIU' VICINA: Anagnina, poi prendere il pullman per Rocca Priora dove è disponibile un servizio navetta fornito dalla Struttura su chiamata.



## MISSION E PRINCIPI

Villa Margherita trova la sua ragion d'essere nel rispondere al bisogno di salute e cura degli Ospiti con prestazioni appropriate, uniformi e personalizzate. I valori chiave che esplicitano la nostra *mission* sono:

- 🌀 garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- 🌀 mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'Ospite ;
- 🌀 accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni Ospite ;
- 🌀 tutela della riservatezza e della privacy;
- 🌀 coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi;

La nostra professionalità ci rende capaci nel provvedere alla promozione della salute dell'Ospite intesa come mantenimento, quanto più possibile, della sua autonomia fisica, psichica e sociale. La nostra esperienza ci insegna che la qualità del nostro servizio non può prescindere dalla tutela dei diritti e della dignità personale di ciascuno mediante la salvaguardia del suo patrimonio culturale, politico e religioso e il rispetto della riservatezza. La nostra sensibilità ci porta a capire che il massimo recupero funzionale è ottenibile soltanto in un contesto di accoglienza dove ognuno senta di essere accettato e valorizzato come individuo che porta con sé esperienze, aspettative, abitudini e percepisca la libertà di poter esprimere desideri, emozioni e preferenze senza la paura di non trovare nessuno ad ascoltarlo.



## SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO

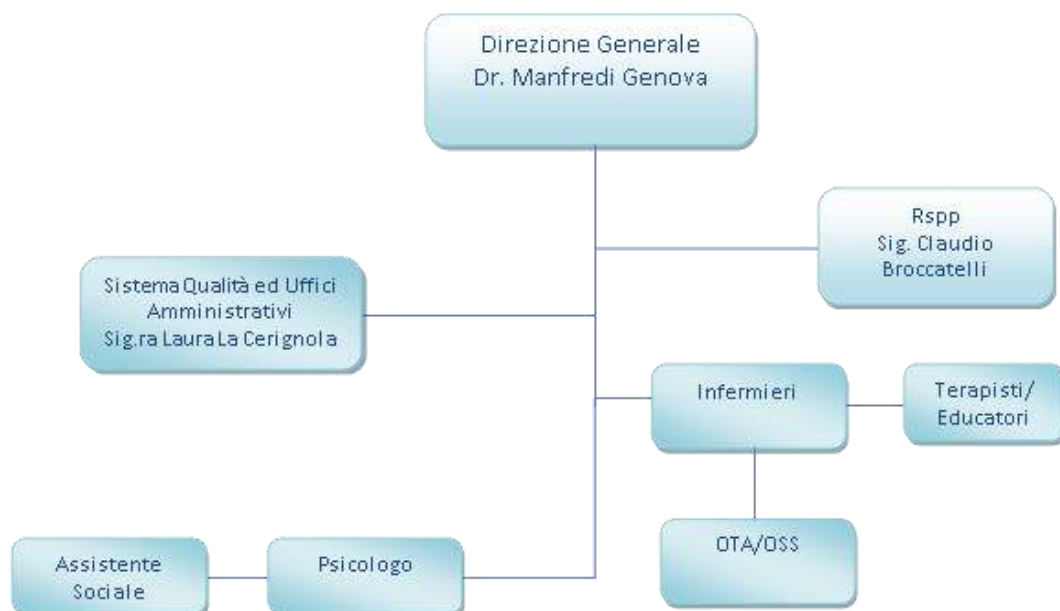
La certificazione ISO 9001, riconosciuta e rinnovata annualmente alla Casa di Riposo Villa Margherita, si inserisce nell'ambito della qualità dei servizi erogati e nei progetti di miglioramento continuo delle attività svolte. Le verifiche periodiche, effettuate da società esterne accreditate, attestano l'efficacia del sistema di gestione della qualità e la conformità alla normativa ISO 9001:2008. Anche in funzione di questo, viene consegnato periodicamente all'Ospite o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti. La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata. I reclami dovranno essere consegnati in Direzione. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

**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.**



## ORGANIGRAMMA\*

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Inoltre, mediante formale approvazione del piano di formazione annuale, la Casa di Riposo Villa Margherita promuove la partecipazione dei propri operatori a corsi di formazione interni ed esterni allo scopo di aumentare le loro conoscenze e abilità.



*\*Alcuni dei servizi sopradescritti sono est erni all'organizzazione.*

## FUNZIONIGRAMMA SINTETICO DELLE NOSTRE EQUIPE

<b>DIREZIONE GENERALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definisce le strategie aziendali di sviluppo.</li><li>- Gestisce i rapporti con enti ed istituzioni.</li><li>- Adotta ogni iniziativa utile alla piena attuazione della politica aziendale.</li></ul>
<b>SISTEMA QUALITA' E INFORMATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale.</li><li>- Relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale</li><li>- Monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema.</li><li>- Analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.</li></ul>
<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Collabora con la direzione al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto</li><li>- Gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.</li><li>- Svolge le attività di accoglienza fornendo tutta l'assistenza utile per l'ingresso e la permanenza.</li></ul>
<b>RSPP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Individua e valuta i fattori di rischio per la sicurezza e la salubrità degli ambienti individuando idonee misure di sicurezza</li></ul>
<b>SERVIZIO TECNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programma, esegue e gestisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li></ul>
<b>PSICOLOGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valuta lo stato psicofisico dell'ospite avvelendosi dell'uso di test ed utilizzando procedure di ascolto e sostegno.</li><li>- Coadiuvando l'andamento di alcune attività ludico-ricreative per l'applicazione pratica e cognitiva.</li><li>- Fornisce supporto di caregiver laddove necessario.</li></ul>
<b>ASSISTENTE SOCIALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fornisce assistenza alle famiglie per l'attivazione dei servizi sul territorio (CAD) ed il cambio del medico.</li></ul>
<b>INFERMIERE PROFESSIONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>
<b>TERAPISTA ED EDUCATORE DELLA RIABILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cura le attività di animazione e occupazionali. Alcune delle metodologie utilizzate sono quelle dell'ergoterapia, attività ludico-ricreative tecniche di attivazione pratica e cognitiva.</li></ul>
<b>OPERATORE TECNICO DELL'ASSISTENZA E OPERATORE SOCIO-SANITARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cura il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti: 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.</li></ul>

## MODALITA' DI ACCESSO

Gli ospiti sono accolti presso la struttura sulla base di una richiesta personale, e/o dei familiari, o sulla base di una segnalazione da parte dei Servizi Territoriali. Per accedere è necessario contattare la struttura per fissare un colloquio informativo nel quale verranno illustrate le attività svolte ed i servizi offerti. Effettuato il colloquio, non appena disponibile il posto letto, lo staff di Villa Margherita contatterà l'utente per definire i tempi e la documentazione necessari per l'ingresso.

## COSA PORTARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

### DOCUMENTAZIONE E DOTAZIONE

DOCUMENTO DI IDENTITÀ PERSONALE E DI UN REFERENTE  
COPIA LIBRETTO SANITARIO  
COPIA TESSERINO ESENZIONE TICKET E DEL CERTIFICATO DI INVALIDITÀ  
CERTIFICATO ESENZIONE MALATTIE INFETTIVE  
CODICE FISCALE PERSONALE E DI UN REFERENTE  
COPIA ULTIMA BOLLA CONSEGNA AUSILI (PANNOLONI)  
ESAMI, GLI ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI, EVENTUALI CARTELLE CLINICHE  
PREGRESSE E TERAPIE FARMACOLOGICHE IN ATTO  
OCCORRENTE PER L'IGIENE DELLA PERSONA (BAGNOSCHIUMA, SAPONE  
LIQUIDO, SHAMPOO, SCHIUMA DA BARBA, LAMETTE, DENTIFRICO,  
SPAZZOLINO DA DENTI )  
BIANCHERIA INTIMA;  
PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE;  
VESTAGLIA;  
PANTOFOLE – CIABATTE DA BAGNO;  
MAGLIETTE DI COTONE;  
CALZE DI COTONE;  
TUTE DA GINNASTICA;

È indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o con il tutore dell'Ospite; 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. SI INFORMANO I FAMILIARI CHE, PER UNA MIGLIORE GESTIONE DEGLI INDUMENTI, OGNI SINGOLO CAPO VERRA' ETICHETTATO CON NOME E COGNOME DELL'OSPITE

## REGOLE DI SOGGIORNO IN STRUTTURA

L'accesso per le **visite agli Ospiti** è **libero**. La famiglia è invitata a partecipare alla vita della Casa di Riposo, rispettando le regole della Struttura, ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.

Le **uscite temporane ed i pernotti esterni** per rientro in famiglia (uscita e rientro nell'arco della stessa giornata) possono essere effettuate previa firma del familiare su apposito registro nel locale infermeria, curandosi di farsi consegnare la terapia in uso con impegno di somministrazione

In caso di **ricovero ospedaliero**, il personale delegato, provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

In caso di **dimissione** decisa dall'Ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, salvo casi eccezionali, almeno 15 giorni prima della data di uscita. Il giorno previsto verrà consegnato un foglio di sintesi contenente diagnosi, cura, interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali.

## ATTIVITA' QUOTIDIANA

Per ogni Ospite viene assicurata in collaborazione con il MMG e l'equipe assistenziale, la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi e ai bisogni identificati.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	
7,00 – 8,30	Sveglia ed igiene personale
8,30 – 9,30	Colazione
10,00 - 11,30	Attività di riabilitazione e terapia occupazionale*
12,00 - 13,00	Pranzo
13,00 - 15,30	Riposo pomeridiano
14,30- 16,30	Attività di riabilitazione e terapia occupazionale*
16,00	Alzata e merenda.
18,30- 19,30	Cena
DALLE 19,30	Preparazione per la notte e riposo notturno
<b>MARTEDÌ ORE 16,30 RECITA DEL ROSARIO</b>	
<b>SABATO ORE 15,00 CELEBRAZIONE DELLA SANTA MESSA</b>	
<i>* effettuate nei giorni indicati all'interno dell'allegato alla carta dei servizi</i>	

## ATTIVITA' QUOTIDIANA

### ATTIVITA' QUOTIDIANE

#### ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA

Attività di sostegno e completamento nelle autonomie (igiene personale, abbigliamento, alimentazione)

#### RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE MOTORIA E FUNZIONALE

Il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi mirati, e atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate.

#### TERAPIA OCCUPAZIONALI

Permette all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. Il servizio intende inoltre 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 familiari, amici, volontari e operatori.

#### ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI

Svolte nei giardini e nel salone sotto la supervisione del personale incaricato; l'attività costituisce un momento forte di riferimento all'interno della struttura e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli ospiti

### ALTRE ATTIVITÀ

Stimolazione cognitiva

Giornalino

Reminiscenza

Colloqui individuali di sostegno

Orientamento alla realtà

Animazione professionale

Lettura

Attività di vita quotidiana

Attività ludico-sensoriali

Attività di cucina

Attività musicali

Attività di giardinaggio

Attività creativa

Attività di cucina occupazionale

Attività ricreativa

Feste con la collaborazioni del centro anziani di Rocca Priora

Gite programmate

<b>ASSISTENZA MEDICA</b>	Nella Casa di Riposo, le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito nei limiti e nelle condizioni preveista per la generalità dei cittadini. È inoltre presente in struttura due volte a settimana il nostro medico di base.
<b>SERVIZIO ESTERNO FARMACIA</b>	Per l'approvvigionamento dei farmaci è a disposizione un servizio estemo. Per i parenti che desiderino acquistare personalmente i farmaci è possibile accordarsi con l'amministrazione per definire tempi e modalità.
<b>ESAMI SPECIALISTICI</b>	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.
<b>ASSISTENZA RELIGIOSA</b>	È rispettato ogni credo religioso pertanto è favorita la presenza di diversi assistenti spirituali secondo la confessione degli ospiti. Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata settimanalmente la santa messa il sabato pomeriggio all'interno della Casa di Riposo.
<b>VOLONTARIATO</b>	All'interno della Casa di Riposo si dà ampio spazio, secondo specifiche procedure, ad appartenenti delle associazioni di volontariato in possesso di autorizzazione regionale, che collaborano nelle attività di socializzazione e animazione aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con familiari e amici.
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	Le camere da uno o due posti letto, sono provviste di bagno interno con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti. Inoltre sono a disposizione degli ospiti spazi destinati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soggiorno</li> <li>- Pranzo</li> <li>- Sala polivalente</li> <li>- Giardini</li> </ul> <p>La pulizia delle stanze e degli ambienti sono particolarmente curate e sono eseguite quotidianamente da operatori addetti.</p>
<b>ARREDO E BIANCHERIA</b>	L'arredo standard è composto da: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Letto corredato da materasso e cuscino</li> <li>- Comodino</li> <li>- Armadio</li> <li>- Dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro</li> </ul> <p>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.</p>
<b>TELEVISIONE</b>	Sono presenti aree comuni dotate di televisioni a disposizione degli ospiti. L'ospite che lo desidera può utilizzare il proprio apparecchio tv nella propria stanza sempre nel rispetto degli altri residenti

**Ristorazione e servizio dietologico**

Villa Margherita 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, I pasti sono predisposti sulla base di menù bisettimanali con variazioni stagionali. Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, la dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione mediche. L'Ospite ha la possibilità di scelta giornaliera delle pietanze in base alle proprie preferenze.

**Parrucchiere e podologo**

Per soddisfare ogni bisogno estetico ma soprattutto la cura del proprio benessere è a disposizione degli ospiti che lo desiderano personale qualificato per i servizi di parrucchiere e podologia. Ciò consente a chi non desidera o non ha la facoltà di allontanarsi dalla Casa di Riposo di soddisfare in ogni modo e al meglio le proprie esigenze. Si ricorda che i suddetti servizi essendo accessori, non sono compresi nella retta e, quindi, completamente a carico dell'ospiti. I prezzi sono riportati nell'allegato alla Carta dei Servizi. La prenotazione agli stessi dovrà essere effettuata lasciando il nominativo presso l'amministrazione.

**Servizio Accoglienza e Centralino**

Servizio di front-line formato da operatori accuratamente selezionati e formati per rispondere alle richieste dell'utenza, diretta o telefonica.

**Servizio lavanderia**

Per gli ospiti che desiderano è previsto un servizio di lavanderia esterno che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi. I prezzi sono riportati nell'allegato alla Carta dei Servizi.

**Distributori automatici**

All'interno della struttura è presente un distributore automatico con bevande e snack.



La Casa di Riposo 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. Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio, che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. Inoltre 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. La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso:

- ☞ Corretto smaltimento e riciclo dei rifiuti
- ☞ Frequenza giornaliera della pulizia delle stanze e dei servizi igienici
- ☞ Periodica sanificazione a fondo degli ambienti.
- ☞ Percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap.

Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, secondo la normativa vigente. La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione della Dlgs 196/2003 e s.m.i. sulla privacy. A tal fine copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'Ospite o ad un referente da lui delegato (o tutore delegato). La Casa di Riposo Residenza Olimpia ha definito un sistema di autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.). È operativo un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari. Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati nei locali infermieristici, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.



## FUTURO E INNOVAZIONE

La nostra Casa di Riposo sta implementando una cartella personale completamente informatizzata, che permetterà l'integrazione in tempo reale di tutti i dati del paziente, quali parametri monitorati, esami, terapie e progetti individualizzati. La nuova tecnologia faciliterà il lavoro di equipe ed il monitoraggio del miglioramento continuo riducendo contestualmente la possibilità di errori terapeutici.



# CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

## Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

## Art. 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

## Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

## Art. 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

## Art. 5

In particolare salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

## Art. 6

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

## Art. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

## Art. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.





**Villa Margherita**

Via Belmonte nr. 76 Rocca Priora (Roma)

Tel 06/9406155 Fax :06/9406277

[margherita@grupposage.it](mailto:margherita@grupposage.it)