

# **CARTA DEI SERVIZI**

**“Villa Grazia” Casa di Cura s.r.l.  
Via Francesco Cherubini, 26/30  
00135 Roma**

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

### Sommario

1.	INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI .....	3
2.	CHI SIAMO.....	3
3.	I NOSTRI VALORI .....	4
4.	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
5.	TUTELA DELLA PRIVACY .....	4
6.	DOVE POTETE TROVARCI E RAGGIUNGERCI.....	5
7.	MISSION.....	6
8.	LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
8.1	Struttura.....	6
8.2	I nostri referenti.....	7
9.	MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENTE .....	8
9.1	Accettazione.....	9
9.2	Ingresso presso la struttura.....	10
9.3	PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI.....	10
9.4	LA GIORNATA TIPO.....	11
9.6	PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.).....	12
10.	SERVIZI .....	12
10.1	Il vitto.....	12
10.2	Zona Ristoro.....	13
10.3	La Biancheria .....	13
10.4	Pulizia ambienti.....	13
10.5	Le attività ludiche e ricreative.....	14
10.6	Servizi parrucchiere e barbiere .....	14
10.7	Servizio Podologo .....	14
10.8	Assistenza religiosa.....	14
10.9	Servizio Volontariato .....	14
11.	COMITATO DI PARTECIPAZIONE.....	14
12	ORGANI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE .....	15
13	CUSTODIA BENI PERSONALI .....	15
17	QUALITA'.....	15

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

### 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l., nucleo estensivo per pazienti con disturbi cognitivo-comportamentali gravi, di seguito Villa Grazia, ha lo scopo di facilitare l'utilizzo dei servizi offerti agli utenti.

È il documento che raccoglie e riassume tutte le informazioni sulla struttura, le attività che svolge ed i servizi offerti.

È uno strumento di tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto consente un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Nella carta dei servizi, Villa Grazia assume impegni ed individua gli standard qualitativi da perseguire; consente al paziente di intervenire e di far sentire la sua voce attraverso un sistema di tutela che prevede la possibilità di segnalare disservizi, dare suggerimenti e rilevare il grado di soddisfazione del paziente.

Con una corretta comunicazione rivolta ad ospiti, ai medici, alle Istituzioni, agli Enti Locali ed alle Organizzazioni sanitarie pubbliche e private, Villa Grazia si propone di diffondere la propria “cultura orientata all'utente” e si propone altresì di inserirsi in una rete integrata di servizi.

Il presente documento è scritto e valutato in chiave dinamica in quanto è sottoposto a continui momenti di verifica, di miglioramento ed integrazione, sia per il modificarsi delle situazioni che per il raggiungimento di nuovi obiettivi.

La carta dei servizi è redatta in osservanza al DPCM 19.05.1995 dal DS in collaborazione con DG, il RGQ, i Responsabili ed il personale interno. È inoltre presente in copia, in accettazione, per la divulgazione agli utenti.

La Carta dei Servizi è monitorata annualmente, ai fini dell'aggiornamento, dalla Direzione e viene revisionata o riconfermata a seconda delle necessità. In sede di riesame annuale della Direzione viene data evidenza di tale monitoraggio.

### 2. CHI SIAMO

Villa Grazia nucleo estensivo di assistenza residenziale e semiresidenziale, è una struttura d'accoglienza convenzionata per persone con disturbi cognitivo-comportamentali gravi per 30 degenti in regime residenziale e 6 in regime semiresidenziale.

Villa Grazia sorge in una zona residenziale e tranquilla, con orientamento prevalente a nord-est; il clima, la temperatura ed il soleggiamento sono quelli tipici e caratteristici della città di Roma, la posizione è salubre, esente da inquinamento atmosferico e da rumori.

La struttura è costituita da un edificio monoblocco di 6 piani, la superficie dell'area è di circa mq. 1716; di questa mq. 132 sono destinati a giardino ed i restanti a viabilità e parcheggio interno, non custodito e gratuito per i visitatori.

L'edificio è stato realizzato alla fine degli anni '50 per ospitare una Casa di Cura specialistica con una capacità ricettiva di 40 posti letto. La palazzina ha subito nel corso degli ultimi anni importanti lavori di adeguamento, dettati dalla doppia esigenza del mantenimento dei requisiti rispetto alle normative vigenti sia strutturali/sanitarie, sia in materia di emergenza e sicurezza.

La struttura, attualmente, dispone di 16 stanze di degenza di cui due ad un letto e 14 a due letti.

L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza medico-infermieristica continua (24 ore su 24), sempre attenta a tutte le esigenze del Paziente con cui è possibile assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo utente. Vengono svolte la fisioterapia e la terapia occupazionale.

Villa Grazia, infatti, è dotata di:

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

- palestra di riabilitazione neuromotoria
- locale di terapia occupazionale.

### 3. I NOSTRI VALORI

I valori che ispirano l'attività degli operatori di Villa Grazia, in linea con le vigenti disposizioni normative nazionali e locali, sono:

- Accoglienza sensibile e comprensiva dell'utente;
- Assistenza qualificata;
- Professionalità degli operatori;
- Coinvolgimento diffuso degli operatori;
- Comunicazione corretta e puntuale;
- Efficienza e razionalità nell'impiego delle risorse.

### 4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura opera per garantire agli utenti, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza nelle attività terapeutiche della riabilitazione e si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza dei diritti degli utenti:*  
Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- *Imparzialità dei soggetti erogatori:*  
I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità dell'erogazione del servizio:*  
Villa Grazia assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.
- *Diritto di scelta tra più soggetti erogatori:*  
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.
- *Diritto alla riservatezza:*  
Villa Grazia garantisce il diritto alla privacy ed assicura la riservatezza dei dati sensibili.
- *Diritto di partecipazione alla prestazione del servizio:*  
Villa Grazia garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- *Efficienza ed efficacia del servizio:*  
Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

### 5. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Decreto Legislativo n° 196/2003 prevede la tutela dei dati personali e l'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il decreto indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto dell'art. 13 del succitato decreto la Direzione di Villa Grazia ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in stanze chiuse a chiave, dove può accedere solo il personale autorizzato.

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal Decreto Legislativo. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

E' fatto esplicito divieto agli Ospiti e ai loro familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

### 6. DOVE POTETE TROVARCI E RAGGIUNGERCI

#### Sede

Villa Grazia è situata a Roma in Via Francesco Cherubini n.26/30 (Monte Mario) ed è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni sia dal centro di Roma che utilizzando il Grande Raccordo Anulare nel quale si immettono tutte le più importanti arterie stradali.



#### Mezzi pubblici

E' servita dalla linea ATAC n. 913 dal centro della città e dal servizio navetta ATAC n. 912 dalla fermata MONTE MARIO della linea ferroviaria Roma – Viterbo (FM3).

Inoltre, tramite treno mediante la linea ferroviaria Roma – Viterbo (FM3) con partenza dalla Stazione Ostiense e scendendo alla fermata Monte Mario.

#### In auto

Villa Grazia è situata in Roma in Via Francesco Cherubini n. 26 (Monte Mario) ed è facilmente raggiungibile sia dal centro della Città percorrendo la Via Trionfale in direzione Ospedale San Filippo Neri che utilizzando il Grande Raccordo Anulare utilizzando l'uscita Trionfale in direzione Centro. E' ben collegata dalla linea ATAC n. 913, dal centro della città fino a Via Trionfale ad una distanza di circa 300 metri dalla Casa di Cura e dal servizio navetta ATAC n. 912 dalla fermata MONTE MARIO della linea ferroviaria Roma – Viterbo (FM3)

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

All'interno della struttura viene richiesto il rispetto di regole comportamentali generali sia da parte degli utenti che dei visitatori:

- mantenere un comportamento adeguato e corretto nei confronti del personale al fine di instaurare un rapporto di cortesia e di reciproca stima;
- rispettare il divieto assoluto di fumo in tutti i locali della struttura;
- evitare di portare cibi e bevande al di fuori del regime dietetico prescritto o quantomeno chiederne l'autorizzazione ai medici;
- accedere ai locali del Nucleo Estensivo rispettando il silenzio e, comunque, cercando di parlare a voce bassa;
- rispettare la quiete all'interno di Villa Grazia, per non disturbare il riposo degli altri ospiti, in particolare nei locali comuni dalle 22,00 alle 7,00 e nelle zone notte dalle 13,00 alle 15,00 e dalle 21,00 alle 7,00
- rispettare gli orari di ingresso e di uscita al fine di permettere lo svolgimento ottimale delle attività assistenziali;
- accedere nell'apposito parcheggio del Nucleo Estensivo con la propria autovettura, evitando di procurare intralci alla circolazione nei viali di transito.

A tal proposito Villa Grazia ha predisposto un Regolamento interno in cui sono dettagliatamente descritte le regole comportamentali da seguire presso la struttura.

## 7. MISSION

L'attività di Villa Grazia si rivolge prevalentemente ad Ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti con disturbi cognitivo-comportamentali gravi.

L'assistenza è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, una qualità di vita del Paziente il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio sia per il Paziente in regime di nucleo estensivo residenziale che in regime semiresidenziale.

La Direzione si impegna:

- ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata,
- a perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue del Paziente,
- a garantire al Paziente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.

## 8. LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### 8.1 Struttura

Villa Grazia si articola nel seguente modo:

- Piano terra:
  - Ingresso e spogliatoi per il personale
  - Servizi logistici (cucina, dispensa, lavanderia)
  - Locale ed attrezzature per la prestazione ambulatoriale e specifiche valutazioni
  - Zona ristoro
  - Servizi igienici per disabili

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

- Primo piano ingresso:
  - Direzione sanitaria
  - Sala TV
  - Centralino e servizi amministrativi
  - Ingresso visitatori
- Primo piano degenze:
  - Medicheria
  - Camere di degenza e relativi servizi autonomi
- Secondo e terzo piano:
  - Camere di degenza e relativi servizi autonomi
  - Medicheria/Infermeria
  - Salottino
- Quarto piano:
  - Laboratori per attività ricreative
  - Spazi comuni e relativi servizi
  - Camera medico di guardia
  - Palestra FKT
  - Locale per valutazioni psicodinamiche
  - Locale per parrucchiere e barbiere
- Quinto piano:
  - Archivio e locale server
  - Vani tecnici
- Corpi accessori:
  - Il corpo accessorio principale sito nell'area di pertinenza del fabbricato è la camera mortuaria con annessa sala dolenti e locale religioso.

### 8.2 I nostri referenti

La struttura organizzativa di Villa Grazia è esemplificata nell'organigramma funzionale e nominativo presente in sede ed allegato al Regolamento interno. Per assicurare il soddisfacimento delle esigenze materiali quotidiane degli ospiti, l'istituto utilizza personale di assistenza avente specifiche qualifiche e mansioni:

- Il Settore sanitario è guidato dal Medico Responsabile, che gestisce l'erogazione dei servizi, coadiuvato dagli infermieri, dal medico di guardia, dai terapisti della riabilitazione, dallo psicologo, dall'assistente sociale, dal logopedista e dal dietista;
- Il Settore amministrativo è coordinato e guidato dalla Direzione Amministrativa;
- L'assistenza agli ospiti è garantita dalla presenza degli OSS e degli infermieri;
- L'Accettazione risponde alle richieste di informazioni e raccoglie i suggerimenti, le aspettative e i reclami dell'utente.

- **MEDICO RESPONSABILE**

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- con i suoi collaboratori medici la gestione clinica e la presa in carico del Paziente;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e
- riabilitativa);



# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie;
- in collaborazione con l'Amministrazione, la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- in collaborazione con l'Amministrazione, la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- in collaborazione con l'Amministrazione, l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti ed operatori.

### • *INFERMIERE DIRIGENTE*

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento del Paziente;
- l'organizzazione e il controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- l'approvvigionamento e la gestione dei medicinali e dei parafarmaci;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione della turnistica;
- l'organizzazione, il coordinamento e la supervisione del Personale infermieristico ed ausiliario;
- il raccordo tra i Servizi alla Persona e i Servizi alberghieri;

### • *ASSISTENTE SOCIALE*

È disponibile a fornire informazioni ed assistenza sia telefonicamente che previo appuntamento.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la raccolta di dati ed informazioni rispetto alla rete familiare per poi utilizzarla come eventuale risorsa nella stesura del P.A.I.;
- l'offerta di sostegno e counseling agli Ospiti e alle Famiglie;
- l'orientamento al Paziente ed ai Familiari, attraverso la rete dei Servizi sanitari e sociali territoriali;
- la partecipazione all'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.);
- la cura dei rapporti con i diversi servizi distrettuali e comunali.

### • *RECEPTION*

È aperta dal lunedì al sabato (compresi i festivi) dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00. Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Paziente e ai suoi Familiari, quali:

- l'accoglienza e le relazioni con il pubblico;
- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) e prenotazioni per appuntamenti con le Direzioni;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione e esecuzione delle chiamate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Nucleo Estensivo;
- le richieste, i rilievi e i suggerimenti dell'Utenza per i diversi settori di attività.

Il personale è identificato tramite cartellino di riconoscimento.

## 9. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE

### Orario di ingresso dei visitatori:

Giorni feriali e festivi

dalle ore 11.00 alle ore 12.30  
dalle ore 16.30 alle ore 19.00

E' possibile ottenere permessi dalla Direzione Sanitaria per ingressi oltre gli orari previsti

### Accettazione pazienti

Aperta tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 17.00



# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

### **Reception**

Aperta dalle ore 09.00 alle 19.00 tutti i giorni compresi i festivi;  
la domenica dalle 10.00 alle 17.00.

### **Recapiti telefonici**

Centralino	06-3386284
Fax	06-30600323

### **Sito internet**

[www.villa-grazia.com](http://www.villa-grazia.com)

### **Numeri utili**

Centralino Policlinico Agostino Gemelli	06-30151
Pronto Soccorso Policlinico Agostino Gemelli	06-30154036
Presidio Ospedaliero San Filippo Neri	06-33061
Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero San Filippo Neri	06-33062688
Croce Bianca	068181011
E.A.S.I. Ambulanze	0689535653
Misericordia	06.4514139
Adiconsum	06 44170232

### **Reparti Di Ricovero**

#### Primo piano

Degenze

#### Secondo piano

Degenze

#### Terzo piano

Degenze

#### Quarto piano

Reparto semiresidenziale

## **9.1 Accettazione**

L'accesso a Villa Grazia avviene esclusivamente per ricoveri programmati attraverso il seguente iter: la domanda di ricovero viene inoltrata direttamente dal familiare del Paziente all'Unità di Valutazione del distretto ASL.

Il ricovero può essere proposto dal:

- Medico di famiglia
- Medico specialista
- Altre strutture di ricovero

Dopo la valutazione da parte dell'Unità Valutativa Competente ed inserimento in apposita graduatoria, il Paziente verrà contattato telefonicamente qualora si renda disponibile un posto letto nella struttura o un posto in semiresidenzialità.

I Pazienti e/o i loro accompagnatori possono chiedere informazioni sia telefonicamente che di persona. Al telefono le addette all'accettazione forniscono solo informazioni generali sulla gestione della struttura e

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

l'accoglienza del Paziente. L'interlocutore è invitato a visitare personalmente la struttura ed effettuare un colloquio con le addette all'accettazione, per avere maggiori informazioni ed eventualmente intraprendere le pratiche amministrative, le quali spiegheranno l'iter amministrativo propedeutico alla presa in carico del Paziente.

Al momento della dimissione verrà rilasciata documentazione clinica da consegnare al Medico curante. Ogni Paziente dopo la dimissione può chiedere all'Ufficio Amministrativo copia della propria cartella clinica.

### 9.2 Ingresso presso la struttura

In generale per tutti i Pazienti l'ingresso all'interno della struttura è programmato sulla base della visita preliminare effettuata dall'Unità Valutativa Competente.

Il ricovero ordinario e la presa in carico semiresidenziale è effettuato presso l'Accettazione ubicata al primo piano della struttura. E' indispensabile portare con sé un documento di identità, il libretto sanitario ed il codice fiscale.

L'Accettazione, il Medico, il Dirigente Infermieristico ed eventualmente l'Assistente Sociale, accolgono il Paziente ed i suoi Familiari all'entrata nella struttura, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orari pasti, terapie, attività...);
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione della Scheda Sanitaria. Questa stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti del Paziente stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della struttura, sia per gli aspetti della privacy che per quanto attiene gli aspetti clinico-sanitari.

Oltre alla Scheda Sanitaria vengono sottoposti, contestualmente, il Regolamento interno ed il consenso al trattamento dei propri dati ai sensi del DLgs 196/03.

La firma della Scheda Sanitaria da parte del Paziente è accompagnata dall'impegno con sottoscrizione da parte di accompagnatore coobbligato e/o, in caso di ospite incapace di intendere e volere, dal tutore o Curatore o Amministratore di Sostegno dell'Ospite.

### 9.3 Prestazioni e Servizi Erogati

Villa Grazia fornisce a tutti gli ospiti i seguenti servizi:

- assistenza sanitaria diurna e notturna;
- alloggio in camere convenientemente arredate e dotate di servizi igienici interni;
- illuminazione privata e comune;
- riscaldamento (nel periodo invernale) e condizionamento (nel periodo estivo) della camera e dei locali comuni;
- riordino quotidiano della camera e pulizia dei servizi igienici personali;
- Per i pazienti ricoverati: colazione, pranzo merenda e cena in sala da pranzo (o in stanza a seconda dello stato di salute del Paziente);
- Per i pazienti in regime di semiresidenzialità : colazione, pranzo e merenda in sala da pranzo.
- pulizia dei locali comuni;
- televisione nei locali comuni di soggiorno;
- attività ricreativo-culturali con personale competente;

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

- assistenza religiosa e spirituale a seconda della confessione degli ospiti;
- prestazioni di aiuto personale e assistenza tutelare;
- la socializzazione all'interno della Struttura anche con l'apporto del volontariato e di organismi esterni;
- supporto psicologico;
- terapia occupazionale;
- terapia riabilitativa motoria.

### *Prestazioni e servizi aggiuntivi:*

Ciascun paziente può usufruire a richiesta, nei limiti delle possibilità, mediante compilazione di apposito modulo, di prestazioni integrative di tipo alberghiero quali:

- Lavaggio biancheria personale (tramite lavanderia specializzata esterna)
- Parrucchiere e barbiere

### *Prestazioni sanitarie aggiuntive:*

In caso di necessità di visite specialistiche od indagini diagnostiche supplementari ogni Paziente è libero di rivolgersi a professionisti di fiducia. Altrimenti, il paziente od i suoi familiari potranno contattare la Segreteria della Struttura che organizzerà la visita comunicandole anticipatamente gli eventuali costi.

### **9.4 La giornata tipo del paziente ricoverato:**

La giornata tipo per il Paziente è così strutturata:

- dalle ore 07.00 i Pazienti vengono svegliati e vengono effettuate le operazioni di igiene personale e vestizione;
- dalle ore 08.00 viene servita la colazione;
- dalle ore 09.00 alle ore 11.45 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative al piano di degenza o nel salone polifunzionale;
- dalle ore 12.00 viene servito il pranzo, al termine del quale chi lo desidera, o chi ne ha necessità, può coricarsi nel proprio letto per il riposo pomeridiano;
- dalle ore 15.00 alle ore 17.45 viene servita la merenda ed è possibile partecipare alle attività ricreative nel salone polifunzionale;
- dalle ore 18.00 viene servita la cena;
- dalle ore 20.00 i Pazienti vengono preparati per il riposo notturno.

### **9.5 La giornata tipo del paziente in regime semiresidenziale:**

La giornata tipo per il Paziente è così strutturata:

- ore 8.00 ingresso dei pazienti in struttura
- -Fino alle ore 9.00 si procede all'accoglienza e viene servita la colazione nella sala polifunzionale
- dalle ore 09.00 alle ore 11.45 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative nel salone polifunzionale e vengono eseguiti i trattamenti infermieristici e tutti gli interventi programmati nei P.A.I.
- dalle ore 12.00 viene servito il pranzo, al termine del quale chi lo desidera, o chi ne ha necessità, può riposare nella sala dedicata;
- alle ore 15 è servita la merenda nel salone polifunzionale
- alle ore 16 il centro diurno chiude.

### 9.6 Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

Villa Grazia garantisce ai pazienti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.). Questo è un progetto dinamico ed interdisciplinare che pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sul Paziente della struttura, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei Familiari ed il loro contributo, di particolare importanza al fine di conoscere la storia, gli affetti, le abitudini domestiche ed i gusti del proprio caro, sono accolti e tenuti in grande considerazione dall'equipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile del Paziente ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Il P.A.I. segue il Paziente dal suo arrivo e viene costantemente aggiornato seguendone la storia vissuta e la sua evoluzione in un lavoro svolto in equipe dal personale preposto. In esso vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.

La definizione tecnica e metodologica di un P.A.I. segue le seguenti quattro fasi:

#### **Conoscenza:**

Significa valutare in modo globale, attraverso un approccio multiprofessionale, la condizione di bisogno del Paziente. Nelle riunioni della equipe di assistenza sono presentate le condizioni generali riferite alla scheda di valutazione e tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte, tali informazioni sono integrate dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza non evidenziati nel resoconto generale. Soprattutto per quanto riguarda la prima stesura del P.A.I., si utilizzano come prezioso bagaglio, le informazioni date dai parenti/tutori del Paziente, al fine di avere un quadro ancora più preciso e dettagliato della situazione.

#### **Definizione degli obiettivi:**

L'equipe di assistenza definisce gli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili, gli obiettivi sono chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.

#### **Articolazione e sviluppo dei programmi operativi:**

In linea con gli obiettivi, vengono specificati i Piani d'Assistenza Individuale, riportati poi nell'apposita “scheda P.A.I.”, stabilendo altresì i soggetti attuatori, gli obiettivi concordati (a breve e lungo termine) e le risorse coinvolte.

#### **Verifica dei risultati raggiunti:**

Trascorsi i tempi previsti del P.A.I., o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del programma stesso, viene verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti e aggiornato il P.A.I.

## 10. SERVIZI

### 10.1 Il vitto

Il servizio di ristorazione è organizzato all'interno della struttura con personale dipendente.

Lo stato nutrizionale degli ospiti è oggetto di particolare attenzione, poiché influisce in modo determinante sulle condizioni di salute psico-fisica dei Pazienti.

La qualità del vitto si basa su alcuni principi:

- igiene nelle procedure di preparazione, produzione e distribuzione dei pasti (sistema di autocontrollo previsto dal D. Lgs. n. 852/2004);
- adeguatezza nutrizionale e calorica degli alimenti;

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

- personalizzazione dei regimi alimentari in caso di esigenze sanitarie, abitudini e tradizioni;
- variazione del menù e possibilità di scelta.

Il menù, predisposto con la collaborazione del Medico e della Dietista, è dotato di una vasta gamma di prodotti. La prescrizione della dieta terrà conto delle esigenze dei singoli Pazienti ed è predisposta con ripetizione mensile e varietà di pietanze. Apposite diete vengono studiate dal Medico in collaborazione con la Dietista e la Logopedista per i pazienti con problemi di deglutizione.

La somministrazione del vitto è distribuita in quattro pasti: colazione, pranzo, merenda e cena che vengono distribuiti negli spazi comuni per i Pazienti che vi possono accedere e nelle stanze di degenza per i Pazienti allettati o con particolari problematiche cliniche.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione alle 08.00
- pranzo alle 12.00
- merenda alle 15.00
- cena alle 18.00

Menù tipo:

**COLAZIONE:** The o latte scremato con orzo, quattro fette biscottate o biscotti secchi, zucchero

**PRANZO:** Pasta al pomodoro e basilico  
Tacchino a spezzatino o ad insalata  
Verdure al tegame, purea o patate al forno

**MERENDA:** The freddo, fette biscottate oppure succo di frutta senza zucchero per i pazienti Diabetici, yogurt magro alla frutta

**CENA:** Minestra in brodo vegetale o di carne  
Uova sode o in camicia o a frittata o a sformato oppure formaggio o prosciutto cotto  
Verdure lesse purea di patate

Sono predisposti, inoltre, menù differenti nel rispetto dei diversi credo religiosi.

### 10.2 Zona Ristoro

La struttura è dotata di una zona ristoro ove è presente un distributore automatico di bibite, acqua e snack a disposizione dei familiari dei Pazienti.

### 10.3 La Biancheria

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti è a carico della famiglia. Quotidianamente viene cambiata la biancheria da letto (se necessario il cambio avviene anche all'occorrenza) con il rifacimento degli stessi. Al momento dell'ingresso è necessario che gli indumenti vengano contraddistinti con il nome del Paziente per l'identificazione.

### 10.4 Pulizia Ambienti

La pulizia degli ambienti è garantita quotidianamente da personale ausiliario che si occupa dell'igiene delle stanze di degenza e dei servizi igienici utilizzando prodotti e strumenti idonei secondo le attuali normative igienico-sanitarie. La pulizia delle aree comuni è di competenza del personale del Reparto “Guardaroba e Servizi Generali”. Periodicamente vengono programmate attività di pulizia straordinaria.

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

### 10.5 Le attività ludiche e ricreative

Le attività dei Pazienti sono modulate in funzione dei Piani di assistenza individualizzato (P.A.I.) elaborate collegialmente dal Medico in collaborazione con le altre figure sanitarie.

Sono presenti due sale soggiorno/TV/lettura dove i Pazienti ed i loro familiari possono ritrovarsi per vedere la televisione e/o leggere riviste.

### 10.6 Servizio di parrucchiere/barbiere

Nel Nucleo Estensivo è presente un servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. Tale servizio è a carico del Paziente e per la effettuazione è necessaria la prenotazione tramite comunicazione all'Accettazione.

### 10.7 Servizio di podologia

Gli Ospiti del Nucleo Estensivo possono usufruire del Servizio di podologia, con spese a proprio carico. Per il Servizio è necessaria la prenotazione tramite comunicazione all'Accettazione

### 10.8 Assistenza religiosa

All'interno del Nucleo Estensivo per gli Ospiti di fede cattolica, ogni mercoledì dalle ore 11.00, è possibile ricevere assistenza spirituale con un sacerdote che collabora con la struttura. A cadenza settimanale viene assicurata la celebrazione di una funzione religiosa. Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti di altre confessioni, diverse da quella cristiana cattolica, possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte della Direzione Sanitaria.

### 10.9 Servizio di volontariato

Alla attività partecipano associazioni di volontariato, presenti sul territorio, collaborando con il personale della struttura soprattutto nei momenti ricreativi.

Presso il Nucleo Estensivo è attiva l'Associazione di Volontariato “Alzheimer Roma” Onlus, regolarmente iscritta al Registro Volontariato Regione Lazio. L'Associazione, senza fini di lucro e con esclusive finalità di solidarietà sociale, fornisce gratuitamente la propria opera presso la struttura. I volontari possono essere presenti durante la somministrazione dei pasti ed intervengono in supporto per le attività ricreative, ludiche e religiose.

I volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da coinvolgere partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale. L'opera dei volontari è volta soprattutto a portare affetto, compagnia, dialogo ed ascolto dell'Ospite. Il servizio offerto dai volontari non offre né tecnica, né scienza, ma un contributo di valori.

La Direzione Sanitaria deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo possano rappresentare un pericolo.

## 11. COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Presso il Nucleo Estensivo è operante il Comitato di partecipazione il quale è costituito da:

- 2 rappresentanti degli Ospiti;
- 1 rappresentante delle famiglie;
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della Struttura;
- 1 rappresentante delle associazioni di tutela dei diritti;
- 1 rappresentante del sindacato dei pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- 1 rappresentante della Consulta Regionale per l'Handicap.

Il Comitato ha il compito di:

# CARTA DEI SERVIZI

## di Casa di Cura “Villa Grazia” s.r.l.

esprimere parere e formulare delle proposte alla direzione operativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno del Nucleo Estensivo;  
raccogliere e valutare le istanze degli Ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno del Nucleo Estensivo ed all'esterno con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione della struttura.

### 12. ORGANI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Gli Organismi di Tutela dei Diritti accreditati e comunque chi ne abbia l'interesse, può presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami inerenti l'attività e le prestazioni aziendali all'Accettazione ove, il personale addetto, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito.

La Direzione del Nucleo Estensivo intende, inoltre, favorire all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Tutela dei Diritti degli Utenti attraverso la messa a disposizione di spazi adeguati per l'affissione delle locandine e per la distribuzione delle brochure delle Associazioni.

### 13. CUSTODIA BENI PERSONALI

Si invitano i familiari a non lasciare denaro, gioielli (compresa la fede nuziale), accendini, telefonini od altri beni di valore a disposizione dei loro congiunti e ad informare il personale della presenza di eventuali protesi dentarie.

### 14. QUALITÀ

Villa Grazia ritiene che faccia parte della propria mission il mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dell'ospite.

In quest'ottica la struttura, analizzando l'esperienza del Paziente in tutti i momenti del suo percorso nella struttura o del suo contatto con gli operatori del servizio offerto, ha individuato alcuni indicatori della qualità del servizio offerto nell'ottica di offrire un servizio non soltanto di elevata qualità ma anche verificabile.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei Pazienti. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Le osservazioni e i suggerimenti, compilati su apposita modulistica, dovranno essere presentati alla Accettazione e contenere tutte le indicazioni necessarie per l'individuazione della problematica in oggetto.

Ai reclami redatti per iscritto ed in forma non anonima sarà data risposta entro 7 gg. da loro consegna.

Il Medico Responsabile, l'Ufficio Staff, l'Infermiere Dirigente, l'Assistente Sociale e lo Psicologo sono a disposizione per colloqui anche su appuntamento.



## **INDICATORI DI PROCESSO**

<b>PROCESSO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>
<b>COMMERCIALE</b>	N° DI ACCESSI IN UN ANNO - Residenziali - Semiresidenziali	AMM
	N° DI DECESSI	AMM
<b>ACQUISTI</b>	Riduzione del N° NC su acquisti in un anno	ACQ
<b>PROCESSO GESTIONE DELLA CARTELLA CLINICA</b>	N° NC su Cartelle Cliniche	DS
<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	Totale schede soddisfazione clienti con valutazione positiva/ Totale schede rinvenute	RGQ
<b>GESTIONE RISORSE UMANE</b>	N° di corsi di formazione	RGQ
<b>MANUTENZIONE ATTREZZATURE</b>	N° Fermi per interventi straordinari sulle apparecchiature	DS
<b>RISCHIO CLINICO</b>	N° CORSI SUL RISCHIO CLINICO	DS
	N° EVENTI AVVERSI	DS