

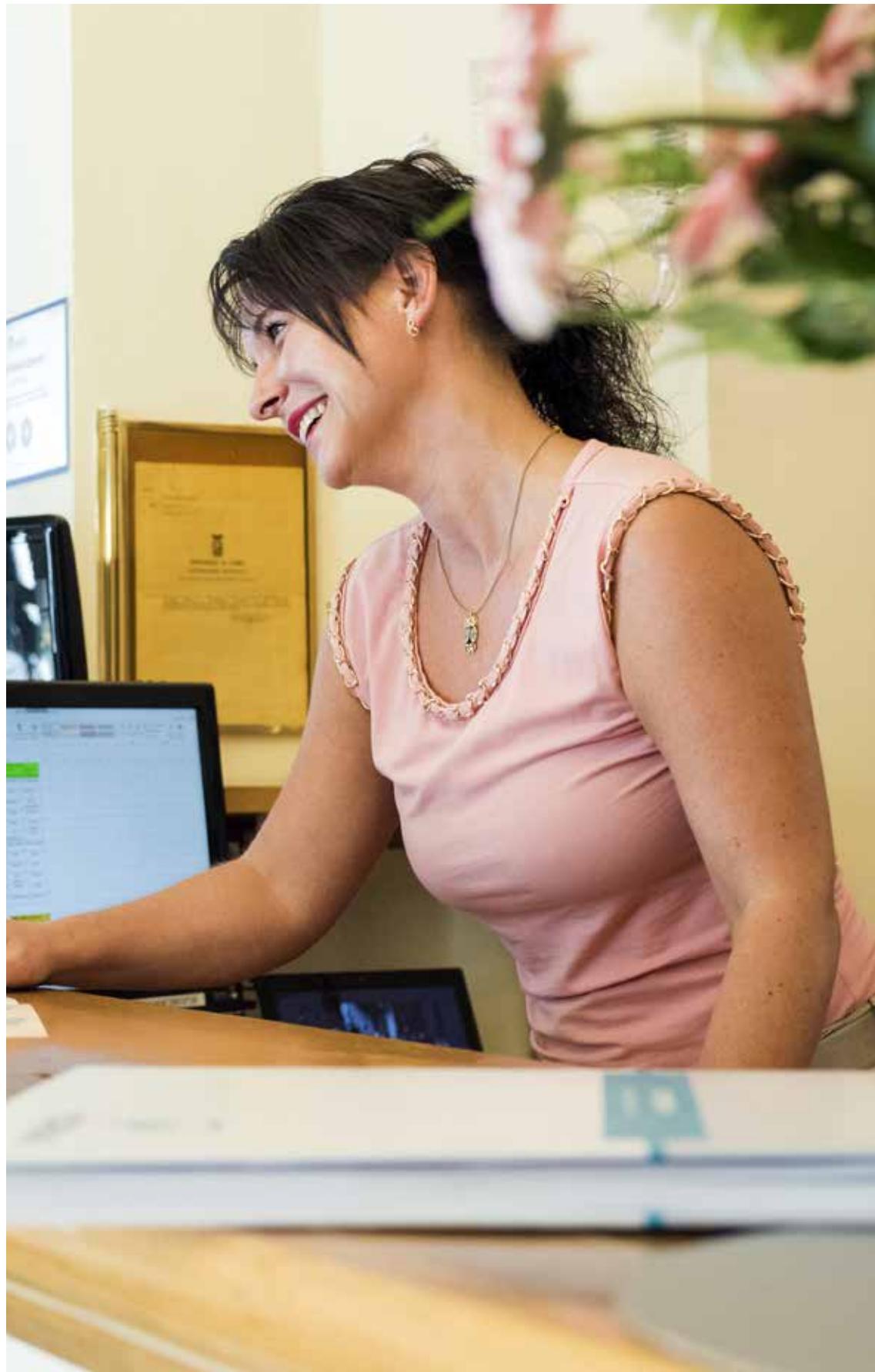


# Italian Hospital Group

STRUTTURA DI ASSISTENZA TERRITORIALE

## Carta dei Servizi





Benvienuti alle Residenze Italian Hospital Group,  
una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono  
direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la  
caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri  
comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la  
serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.  
La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**,  
incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



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

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

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

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Benvenuti alle Residenze Italian Hospital Group</b> | <b>6</b>  |
| Le Residenze.....                                      | .6        |
| Posti letto.....                                       | .8        |
| Autorizzazione e accreditamento.....                   | .8        |
| Valori.....  | .9        |
| Principi generali.....                                 | .9        |
| <b>Staff e competenze</b>                              | <b>11</b> |
| Direttore Gestionale.....                              | .11       |
| Medico Responsabile.....                               | .11       |
| Infermiere Dirigente.....                              | .12       |
| Coordinatore Infermieristico.....                      | .13       |
| Servizio Accoglienza.....                              | .13       |
| <b>I primi passi nelle Residenze</b>                   | <b>14</b> |
| Lista d'attesa.....                                    | .14       |
| Contraente.....  | .14       |
| Documenti necessari.....                               | .15       |
| L'accoglienza.....                                     | .15       |
| Periodo d'inserimento.....                             | .16       |
| <b>I servizi per i nostri Ospiti</b>                   | <b>17</b> |
| Piano Assistenziale Individuale.....                   | .17       |
| La giornata tipo.....                                  | .18       |
| Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi..... | .18       |
| Assistenza medica.....                                 | .19       |
| Assistenza infermieristica.....                        | .20       |
| Assistenza alla persona.....                           | .20       |
| Attività di riabilitazione.....                        | .20       |
| Servizio socio-educativo.....                          | .21       |
| Servizio psicologico-sociale.....                      | .21       |
| Servizio dietistico.....                               | .21       |
| <b>Altri servizi</b>                                   | <b>22</b> |
| Fornitura ausili.....                                  | .22       |
| Assistenza religiosa.....                              | .22       |
| Associazioni di volontariato.....                      | .22       |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Spazi e servizi alberghieri</b>         | <b>23</b> |
| Servizio ristorazione.....                 | .23       |
| Servizio di sanificazione ambientale.....  | .24       |
| Benessere della persona.....               | .24       |
| Lavanderia.....                            | .24       |
| Bar.....                                   | .24       |
| <b>Orari e trasferimenti</b>               | <b>25</b> |
| Orari di visita.....                       | .25       |
| Come raggiungerci.....                     | .26       |
| Trasporti assistiti.....                   | .26       |
| <b>Retta</b>                               | <b>27</b> |
| Tariffe.....                               | .27       |
| Servizi inclusi .....                      | .27       |
| Servizi non compresi nella retta.....      | .28       |
| Trasferimenti e uscite.....                | .28       |
| Dimissioni.....                            | .29       |
| Detrazioni.....                            | .29       |
| <b>Carta dei Diritti degli Anziani</b>     | <b>30</b> |
| <b>Soddisfazione e qualità</b>             | <b>31</b> |
| Questionario di Soddisfazione.....         | .31       |
| Reclami, segnalazioni e apprezzamenti..... | .31       |
| Garanzie di qualità.....                   | .31       |
| Il Mediatore.....                          | .31       |
| <b>Informazioni utili</b>                  | <b>33</b> |
| Comitato di Partecipazione.....            | .33       |
| Feste per occasioni speciali.....          | .33       |
| Telefono.....                              | .33       |
| Posta.....                                 | .33       |
| Richiesta di documentazione .....          | .33       |
| Protezione Giuridica.....                  | .33       |
| Decesso.....                               | .34       |
| Polizza assicurativa.....                  | .34       |
| Revisione Carta dei Servizi.....           | .34       |
| <b>Tutela della privacy</b>                | <b>35</b> |
| Tutela dei dati personali.....             | .35       |
| Consenso Informato.....                    | .35       |

## Benvenuti alle Residenze Italian Hospital Group

### Le Residenze

Le Residenze Sanitarie Assistenziali Italian Hospital Group sono strutture del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Italian Hospital Group (IHG) è stato fondato nel 2001 all'interno di un ampio complesso situato nel comune di Guidonia Montecelio, alle porte di Roma, in via Tiburtina Valeria 188 e immerso in un'area verde accessibile agli Ospiti e ai propri cari. Le Residenze offrono assistenza territoriale extra-ospedaliera in diversi setting assistenziali (Mantenimento, Intensivo, Estensivo, Estensivo per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi).

#### RSA 1

La struttura dispone di 120 posti letto accreditati e destinati a persone non autosufficienti anche anziane con livello assistenziale di mantenimento alto. La struttura è finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, con particolare riguardo alle persone affette da malattie cronico-degenerative, non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in Centri di Riabilitazione.

#### RSA 2

La struttura dispone di 120 posti letto accreditati e destinati a persone non autosufficienti anche anziane con livello assistenziale di mantenimento alto. La struttura è finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, con particolare riguardo alle persone affette da malattie cronico-degenerative, non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in Centri di Riabilitazione.

#### RSA 3

La struttura dispone di 120 posti letto accreditati e destinati a persone non autosufficienti anche anziane con livello assistenziale di mantenimento alto. La struttura è finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, con particolare riguardo alle persone affette da malattie cronico-degenerative, non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero

in strutture di tipo ospedaliero o in Centri di Riabilitazione.

### **RSA INTENSIVA**

La struttura dispone di 20 posti letto accreditati e destinati a persone non autosufficienti con livello assistenziale intensivo. È rivolta a persone gravemente compromesse con necessità di supporto alle funzioni vitali (ventilazione meccanica assistita, nutrizione enterale-parenterale protratta, trattamento di stati vegetativi o coma prolungato, malattie neuro-degenerative progressive, etc.) che richiedono continuità assistenziale medico specialistica sulle 24 ore.

### **RSA ESTENSIVA**

La struttura dispone di 20 posti letto accreditati e destinati a persone non autosufficienti anche anziane con livello assistenziale estensivo. È rivolta a persone con bisogno di elevata tutela sanitaria medico-specialistica e con necessità di stabilizzazione clinico funzionale. La struttura è finalizzata a favorire il miglioramento delle condizioni clinico assistenziali e della qualità della vita con l'obiettivo del rientro al domicilio o accesso a nuova forma di trattamento (mantenimento residenziale).

### **RSA ESTENSIVA PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI**

La struttura dispone di 60 posti letto accreditati e destinati a persone anziane fragili con disturbi cognitivo comportamentali severi. È rivolta a persone che necessitano di un intervento specialistico personalizzato, in un ambiente protetto, al fine di ottimizzare il trattamento farmacologico, mantenere le autonomie funzionali residue e stabilizzare il quadro clinico funzionale per il rientro in famiglia o l'inserimento in strutture residenziali di mantenimento.

### **CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI**

La struttura dispone di 30 posti accreditati e destinati a persone fragili con disturbi cognitivo comportamentali di grado severo.

La struttura offre un ambiente protetto in cui effettuare un trattamento semiresidenziale riabilitativo mirato alla conservazione delle autonomie residue, attraverso un programma basato su tecniche di riabilitazione cognitiva e comportamentale orientate a mantenere le dinamiche sociali in ambito familiare.

## Posti letto

Il totale dei posti accreditati è pari a 460 posti residenziali e 30 posti semiresidenziali. In ciascun nucleo sono ubicati:

- sala da pranzo;
- infermeria;
- bagno assistito;
- cucina/angolo cottura;
- sala occupazionale.

Le strutture sono dotate di ambienti climatizzati e dotati di televisione.

Le strutture sono prive di barriere architettoniche. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato.

## Autorizzazione e accreditamento

Le Residenze sono autorizzate e accreditate:

- RSA 1 con DCA n° U00035 del 12/02/2014;
- RSA 2 con DCA n° U00036 del 12/02/2014;
- RSA 3 con DCA n° U00038 del 12/02/2014;
- RSA Intensiva con DCA n° U00415 del 12/11/2018;
- RSA Estensiva con DCA n° U00415 del 12/11/2018 e DGR n° 914 del 07/11/2024;
- RSA Estensiva per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi con DCA n° U00415 del 12/11/2018 e DGR n° 914 del 07/11/2024.
- Centro Diurno per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi con DCA n° U00415 del 12/11/2018 e DGR n° 914 del 07/11/2024.

Le strutture adottano e condividono il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso le Residenze Italian Hospital Group sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;

- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilito e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica le Residenze Italian Hospital Group garantiscono:

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

## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

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

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione delle Residenze Italian Hospital Group garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### **PARTECIPAZIONE**

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

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, le Residenze Italian Hospital Group assicurano agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

## Staff e competenze

All'interno delle Residenze Italian Hospital Group, il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste dalla legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli utenti.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

### Medico Responsabile

Il Medico Responsabile:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;

- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lazio e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Medico Responsabile in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Infermiere Dirigente

L'Infermiere Dirigente collabora con il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale sanitario;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che, sotto la supervisione dell'Infermiere Dirigente, si occupa di assicurare la continuità e la puntuale presenza in servizio di tutto il personale di assistenza, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto.

## Servizio Accoglienza

Presso ogni struttura è presente un Servizio Accoglienza aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

Ci si può rivolgere all'Accoglienza per:

- informazione (diretta e telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche di ingresso;
- gestione dell'attività amministrativa e di carattere contabile;
- informazione su Ospiti presenti nei vari nuclei nel rispetto della privacy;
- prenotazione parrucchiere, barbiere e podologo;
- attivazione servizio lavanderia;
- rilascio certificati e richiesta cartella clinica.

## I primi passi nelle Residenze

### **Listा d'attesa**

La lista d'attesa per tutti i setting è gestita dalla COT (Centrale Operativa Territoriale).

### **Contraente**

Il contratto con le Residenze Italian Hospital Group stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore di riferimento nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economici e contrattuali. Al firmatario, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno;
- dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- dell'eventuale pratica di sostituzione del medico di medicina generale.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economici-finanziari.

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la seguente documentazione da presentare in originale:

- documento d'identità valido;
- tessera sanitaria;
- tessera di assegnazione del medico di medicina generale;
- libretto di esenzione ticket;
- certificato di invalidità;
- modello ISEE Socio-Sanitario Residenze per RSA Mantenimento;
- codice IBAN.

Il Servizio Accoglienza fornisce supporto al referente dell'Ospite per:

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

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

## L'accoglienza

Il Servizio Accoglienza informa l'équipe dell'arrivo dell'Ospite che viene accolto, insieme ai familiari, all'ingresso nella Residenza. Successivamente il Coordinatore Infermieristico accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

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

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

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Piano Assistenziale Individuale.

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Medico Responsabile, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

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

Presso le Residenze vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio.

## Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 20 giorni dall'accoglienza viene redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

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

Successivamente si svolgono le cure igieniche e la somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

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

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

L'assistenza farmaceutica è riferita a:

- l'erogazione di specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi alle patologie presentate dal soggetto assistito (tramite prescrizione medica);
- l'erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali.

Per l'assistenza protesica la struttura collabora con il medico di medicina generale secondo le attuali procedure normative. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari. La struttura mette a disposizione un servizio per l'approvvigionamento dei farmaci qualora gli Ospiti o i garanti non esprimano la volontà di provvedere personalmente.

## Assistenza medica

Presso la struttura opera il Medico Responsabile in collaborazione con gli altri medici interni e con i medici di medicina generale. I principali compiti del medico sono:

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

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia. Il Medico Responsabile coordina e integra il servizio sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a specialisti e a quant'altro utile a tutti gli Ospiti per la propria salute dentro e fuori dalla struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle strutture sanitarie del territorio.

Il Medico Responsabile o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli invii tramite l'emergenza 112 secondo loro insindacabile valutazione clinica. Il Medico Responsabile e/o l'Infermiere Dirigente e/o il Coordinatore Infermieristico curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## Assistenza infermieristica

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

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

## Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari coordinato da un infermiere.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita attraverso la presenza di fisioterapisti e terapisti occupazionali e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con i terapisti della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti ed i terapisti occupazionali garantiscono trattamenti individuali o di gruppo.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

## Servizio socio-educativo

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

Vengono svolte attività ludico-ricreative dentro o fuori la struttura, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi.

## Servizio psicologico-sociale

La struttura mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo ed un assistente sociale. Lo psicologo è disponibile per supportare sia gli Ospiti sia i familiari a partire dal delicato momento dell'inserimento in struttura e per tutta la durata della permanenza. Lo psicologo si occupa della valutazione cognitiva e comportamentale degli assistiti per i quali effettua interventi di riattivazione cognitiva e sostegno psicologico. È il riferimento per i familiari nella gestione della malattia nei suoi aspetti comportamentali e psicologici e nella gestione del carico emotivo attraverso colloqui di sostegno psicologico. L'assistente sociale si occupa delle problematiche familiari e sociali delle persone assistite, fornisce consulenza socio-assistenziale e conseguente presa in carico di casi individuali e familiari, promuove attività di filtro, segnalazione e collegamento con altri servizi pubblici e del privato sociale. È il riferimento per quanto concerne le indicazioni sulle procedure da attivare per la richiesta dei diritti sociali previsti dalla legge.

## Servizio dietistico

Presso le Residenze è presente un servizio dietistico che elabora con l'équipe il Piano di Riabilitazione Nutrizionale e assicura tutte le attività funzionali alla corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione degli Ospiti.

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'équipe medica, in accordo con lo specialista ASL, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione da consegnare al proprio distretto di appartenenza. Le strutture dispongono comunque di ausili e attrezzi adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza.

### Assistenza religiosa

Le Residenze rispettano ogni credo religioso, pertanto vi è il massimo impegno affinché tutti gli assistiti abbiano l'opportunità di praticare la propria religione. Gli Ospiti di fede cattolica sono assistiti dal cappellano che assicura le attività pastorali. All'interno di ciascuna struttura il calendario delle attività pastorali è esposto nelle apposite bacheche, mentre gli Ospiti di altro credo possono fare richiesta di assistenza spirituale specifica o far accedere i propri assistenti spirituali.

### Associazioni di volontariato

Presso la struttura è possibile richiedere informazioni sulle associazioni di volontariato che offrono servizi di assistenza agli Ospiti ricoverati.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono forniti da un'azienda, certificata ISO:9001 ed esperta del settore, secondo apposite tabelle dietetiche, che ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti H.A.C.C.P. Per questo motivo la Residenza vieta l'introduzione e la somministrazione per proprio conto di cibi e bevande di provenienza esterna in assenza di autorizzazione da parte del personale medico e infermieristico.

Distribuiti ad orari prefissati, i pasti sono predisposti sulla base di menù quadri settimanali con variazioni stagionali. I menù sono elaborati da un dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti tenendo conto delle loro preferenze alimentari e delle condizioni cliniche. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, il dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione del Medico Responsabile o del medico di medicina generale.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. Nel caso in cui per malattia o per altra causa vi sia l'impossibilità di nutrirsi autonomamente i familiari o gli amici che lo desiderano possono essere autorizzati a restare accanto all'Ospite anche al di fuori degli orari consentiti, previo permesso del Medico Responsabile e/o dell'Infermiere Dirigente e/o del Coordinatore Infermieristico; in ogni caso il personale pone particolare attenzione nell'assistenza affinché tutti gli Ospiti assumano regolarmente i pasti.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte o orzo o tè; fette biscottate o biscotti o cornetto;
- Pranzo: primo piatto del giorno con due alternative; secondo piatto del giorno con due alternative; contorno del giorno e frutta fresca;

- Merenda: tè o succhi di frutta, yogurt o budino;
- Cena: primo piatto del giorno con due alternative; secondo piatto del giorno con due alternative; contorno del giorno e frutta fresca o cotta.

La domenica è previsto un dolce.

## Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere degli Ospiti, nonché la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## Benessere della persona

La cura e il benessere degli Ospiti sono sempre al centro dell'attenzione delle Residenze. A tale scopo la struttura mette a disposizione di coloro che lo desiderano personale qualificato per vari servizi accessori, tra i quali i servizi parrucchiere e podologo. Questi servizi sono facoltativi e a carico dell'Ospite; i familiari possono farne richiesta presso il Servizio Accoglienza.

## Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi. In caso si volesse usufruire di tale servizio è possibile sottoscrivere il relativo contratto presso il Servizio Accoglienza.

Il servizio è a carico dell'Ospite firmatario del contratto.

## Bar

All'interno del complesso Italian Hospital Group è presente un bar a disposizione degli Ospiti e dei familiari.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti. Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni secondo gli orari e le indicazioni riportati di seguito, salvo particolari necessità che devono essere comunicate e autorizzate dal Medico Responsabile e/o dall'Infermiere Dirigente e/o dal Coordinatore Infermieristico.

#### RSA 1

L'orario di accesso è tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

#### RSA 2

L'orario di accesso è tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

#### RSA 3

L'orario di accesso è tutti i giorni:

- Geriatra 3 dalle ore 12.00 alle ore 19.00;
- Geriatra 4 dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

#### RSA ESTENSIVA E INTENSIVA

L'orario di accesso è tutti i giorni dalle ore 15.30 alle ore 19.00.

#### RSA ESTENSIVA PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI

L'orario di accesso è tutti i giorni dalle ore 11.30 alle ore 13.30 e dalle 15.30 alle ore 18.30.

## CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI

Per le caratteristiche del setting e per favorire momenti di socializzazione e di stimolazione cognitiva l'ingresso è consentito in occasione di eventi a tema organizzati dall'équipe assistenziale e riabilitativa.

## Come raggiungerci

Le Residenze si trovano in via Tiburtina Valeria 188, Guidonia Montecelio (RM).

### IN AUTOMOBILE

Provenendo da Roma:

- Grande Raccordo Anulare - uscita 13 - via Tiburtina - direzione Tivoli.  
La struttura si trova a circa 9 km sulla sinistra;
- Autostrada A24 Roma - Aquila, direzione Tivoli.  
Uscita Settecamini - direzione CAR (Centro Agroalimentare)  
e poi direzione Tivoli.

Provenendo da Tivoli:

- immettersi sulla via Tiburtina - direzione Roma. Superare Tivoli Terme e il bivio con le indicazioni per Guidonia e passare sotto il ponte autostradale.  
La struttura si trova a circa 100 metri sulla destra.

### MEZZI PUBBLICI

Provenendo da Roma:

- metro B fino a Ponte Mammolo e poi autobus Cotral (ogni 10/15 minuti) per Tivoli - via Tiburtina o per Guidonia. L'autobus si ferma di fronte alla struttura (fermata Albuccione).

Provenendo da Tivoli o Guidonia:

- autobus Cotral - direzione Roma - via Tiburtina (fermata Albuccione).

Le Residenze sono provviste di numerosi posti auto e posteggi per disabili.

## Trasporti assistiti

In caso di visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati il trasporto è a carico dei familiari/rappresentanti legali che possono avvalersi, ove richiesto, del supporto del Servizio Accoglienza per l'organizzazione. Per i trasferimenti è consigliata la presenza di un familiare/rappresentante legale. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## Retta

### Tariffe

A seguito dell'aumento delle tariffe giornaliere delle strutture RSA, previsto dalle DGR n. 624/2025 e n. 815/2025, la Regione Lazio ha istituito un contributo straordinario finalizzato a sostenere le famiglie e gli enti locali per il periodo 1°settembre 2025 – 31 dicembre 2025. In questo periodo, pertanto, la quota a carico degli utenti rimarrà invariata, ovvero verrà conteggiata sulla base delle tariffe giornaliere preesistenti l'entrata in vigore della DGR n. 624/2025:

- livello assistenziale Mantenimento Alto € 59,20 (retta giornaliera);
- livello assistenziale Mantenimento Basso € 49,20 (retta giornaliera).

Con la presentazione dell'ISEE Socio-Sanitario Residenze con importo inferiore ad € 20.000,00 presso il Comune/Circoscrizione di appartenenza dell'Ospite è possibile fare richiesta di compartecipazione comunale alla quota sociale. Da questo computo non è considerata l'eventuale quota dell'indennità di accompagnamento che comunque dovrà essere versata alla struttura.

Il pagamento della retta mensile avverrà tramite prelievo con addebito SEPA a fine mese o con le seguenti modalità concordate:

- bonifico a favore di Italian Hospital Group S.p.A.;
- presso il Servizio Accoglienza con carta di credito/bancomat.

La retta giornaliera per RSA Estensiva e Intensiva, RSA Estensiva per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi e Centro Diurno per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nelle Residenze includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;

- servizi igienici privati;
- riscaldamento/climatizzazione ambientale;
- servizi sanitari e assistenziali (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psico-sociale).

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nelle Residenze non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia e stireria capi personali;
- servizi dedicati al benessere della persona;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## Trasferimenti e uscite

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

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni (tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla Residenza della remunerazione per la sola quota di partecipazione a carico dell'Ospite);
- permessi uscita giornalieri, compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa sottoscrizione dell'apposita modulistica reperibile presso l'infermeria di nucleo. Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e non comporta variazioni nella remunerazione die;
- rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la Residenza per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa sottoscrizione dell'apposita modulistica reperibile presso l'infermeria di nucleo).

Per ricoveri ospedalieri superiori a 10 giorni l'Ospite potrà essere dimesso amministrativamente dalla Residenza che è autorizzata ad accogliere un nuovo Ospite sul posto liberatosi. Una volta dimesso dall'ospedale l'Ospite potrà essere riammesso in RSA, fatto salvo il permanere delle condizioni clinico-assistenziali compatibili con il regime residenziale e previa rivalutazione dell'ASL.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati il certificato medico di dimissione e l'eventuale documentazione clinica pregressa. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.

## Detrazioni

L'ente si impegna, in conformità alla normativa fiscale vigente, a rilasciare la certificazione per la detraibilità e/o deducibilità della retta nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Carta dei Diritti degli Anziani

La "Carta dei Diritti degli Anziani" è un documento che raccoglie una serie di riflessioni e di considerazioni sul ruolo dell'Anziano nella società, sul suo diritto di mantenere buone condizioni di salute, di partecipare attivamente alla vita sociale, di svolgere attività creative, anche trasferendo le esperienze acquisite nello svolgimento della propria professione. In questo senso, infatti, le persone anziane rappresentano una risorsa, un patrimonio di inestimabile valore perché in esse viene identificata la memoria storica e culturale di una popolazione.

|               |   |
|---------------|---|
| <b>ART. 1</b> | L'Anziano costituisce un'indispensabile risorsa per la crescita e lo sviluppo sociale. È interesse generale recuperare il tempo dell'anzianità attiva come tempo utile per la società e realizzare l'inclusione dell'Anziano nell'agire sociale.  |
| <b>ART. 2</b> | L'Anziano ha diritto ad accedere alla qualità totale del vivere umano. Lo Stato, le Regioni, gli Enti locali hanno l'obbligo di rimuovere gli ostacoli concreti di ordine culturale, economico, strutturale e materiale che, impedendo di fatto all'Anziano il pieno accesso agli strumenti di mantenimento di ottimali condizioni personali di autosufficienza, ne pregiudicano l'attiva partecipazione alla vita sociale. |
| <b>ART. 3</b> | All'Anziano deve essere garantito il concreto godimento dei beni culturali ed il mantenimento del prestigio sociale. Egli, peraltro, ha diritto ad accedere alle biblioteche, ai concerti, ai musei, a spettacoli di ogni genere, a manifestazioni culturali e ricreative.  |
| <b>ART. 4</b> | All'Anziano deve essere garantito l'esercizio della comunicazione sociale. Pertanto egli ha diritto a disporre degli strumenti che rimuovano gli ostacoli alla vita di relazione, ad effettuare viaggi, a partecipare ad incontri e a trasmissioni radiotelevisive, ad iscriversi ad associazioni.  |
| <b>ART. 5</b> | L'Anziano ha diritto a vivere in famiglia con onore e rispetto ovvero in ambienti accoglienti e ben organizzati; a vestire con decoro, al nutrimento personalizzato, alla cura della salute ed alla prevenzione mirata, ad usufruire dei servizi in ogni campo, senza limitazioni.  |
| <b>ART. 6</b> | All'Anziano deve essere garantita dignità e piena soddisfazione delle esigenze fondamentali della vita. Egli, pertanto, ha diritto a percepire un reddito che gli consenta la prosecuzione di una vita sociale integrata nel proprio contesto.  |
| <b>ART. 7</b> | All'Anziano deve essere garantita la possibilità di continuare volontariamente ad espletare la professionalità acquisita. Pertanto egli ha diritto ad esercitare le sue capacità, anche se residue, all'interno della Comunità in cui risiede, nelle Amministrazioni Pubbliche, nelle istituzioni private, nel volontariato.  |
| <b>ART. 8</b> | L'Anziano ha diritto ad usufruire di un sistema integrato di servizi socio-assistenziali e sanitari, che assicuri una risposta unitaria alle esigenze della persona.  |

Tribunale dei Diritti del Malato: sede territoriale Viale del Policlinico 155, 00161 Roma

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno vengono somministrati dei Questionari di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

L'Ospite e/o il familiare possono presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento, compilando l'apposita modulistica disponibile presso il Servizio Accoglienza o tramite l'apposita sezione del nostro sito internet. La modulistica compilata può essere riconsegnata all'Accoglienza o inviata tramite email agli indirizzi presenti nella Carta dei Servizi. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale delle Residenze IHG. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione dell'utente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Sistema di Gestione per la Qualità delle Residenze IHG è certificato secondo la norma ISO 9001:2015. Le verifiche periodiche attestano l'efficacia del sistema di gestione e sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

### Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### Comitato di Partecipazione

Presso le Residenze Italian Hospital Group è previsto un Comitato di Partecipazione, istituito secondo la normativa vigente.

### Feste per occasioni speciali

È possibile organizzare un evento presso le Residenze in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari.

Maggiori informazioni sono disponibili presso il Servizio Accoglienza.

### Telefono

È consentito l'utilizzo del cellulare personale. Eventuali richieste o necessità saranno gestite dall'équipe.

### Posta

La corrispondenza potrà essere recapitata all'indirizzo di residenza dell'Ospite o a quello messo a disposizione del referente.

### Richiesta di documentazione

Presso il Servizio Accoglienza è possibile ritirare la documentazione amministrativa previa richiesta del referente o del rappresentante legale o suo delegato. Alla chiusura del servizio può essere fatta richiesta del fascicolo socio-sanitario.

### Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse.

Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere all'Assistente Sociale previo appuntamento.

## Decesso

Nei limiti del possibile si cerca di avvisare per tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. In ogni caso il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta nella camera mortuaria della struttura; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari.

## Polizza assicurativa

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

## Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ognqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

Italian Hospital Group spa, che gestisce le Residenze Sanitarie Assistenziale Italian Hospital Group (di seguito "Società"), garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporanno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adattabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.









**KORIAN**

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

**Residenze Sanitarie Assistenziali Italian Hospital Group**

Via Tiburtina Valeria 188  
00012 Guidonia Montecelio  
T +39 0774 386103

**RSA 1**  
T +39 0774 386351  
info.ihg-bc4@korian.it

**RSA 2**  
T +39 0774 386162  
info.ihg-a@korian.it

**RSA 3**  
T +39 0774 386166  
info.ihg-i@korian.it

**RSA ESTENSIVA E INTENSIVA**  
T +39 0774 386353  
info.ihg-g@korian.it

**RSA ESTENSIVA PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI**  
T +39 0774 386356/352  
info.ihg-c3@korian.it

**CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI**  
T +39 0774 386356/352  
info.ihg-c2@korian.it

[www.korian.it](http://www.korian.it)