



Parco delle Rose

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza Sanitaria Assistenziale Parco delle Rose, 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 Clariane: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



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

A questo scopo Clariane 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 Clariane

Indice

Benvenuti alla Residenza Parco delle Rose	6
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	7
Autorizzazione e accreditamento	7
Valori.....	7
Principi generali	8
Staff e competenze	9
Servizio Accoglienza.....	11
I primi passi nella Residenza	12
Attivazione del servizio.....	12
Documenti necessari.....	12
L'accoglienza.....	13
I servizi per i nostri Ospiti	14
Piano Assistenziale Individuale.....	14
La giornata tipo.....	15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	16
Assistenza medica.....	16
Assistenza infermieristica.....	16
Assistenza alla persona	17
Attività di riabilitazione.....	17
Servizio socio-educativo.....	17
Servizio psicologico-sociale.....	18
Altri servizi	19
Fornitura ausili.....	19
Esami specialistici.....	19
Cartella integrata informatizzata.....	19
Assistenza religiosa.....	20
Spazi e servizi alberghieri	21
Servizio ristorazione	21
Servizio di sanificazione ambientale.....	21
Benessere della persona.....	22
Lavanderia e servizio guardaroba elettronico.....	22

Orari e trasferimenti	23
Orari di visita.....	23
Come raggiungerci.....	23
Trasporti assistiti.....	24
Retta	25
Tariffe.....	25
Servizi inclusi.....	25
Servizi non compresi nella retta.....	25
Assenze temporanee.....	25
Dimissioni.....	26
Detrazioni.....	27
Continuità delle cure.....	27
Carta dei Diritti dell'Anziano	28
Soddisfazione e qualità	29
Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Garanzie di qualità	29
Procedure documentate.....	29
Il Mediatore.....	30
Informazioni utili	31
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	31
Telefono.....	31
Posta.....	31
Richiesta della cartella socio-sanitaria.....	31
Uscita dalla struttura con i parenti	32
Protezione Giuridica	32
Decesso.....	32
Polizza assicurativa.....	33
Revisione Carta dei Servizi.....	33
Sicurezza e prevenzione	34
Impianto antincendio.....	34
Tutela della salute pubblica e dell'ambiente.....	34
Sicurezza alimentare.....	34
Assistenza domiciliare integrata	35
Attivazione del servizio.....	36
Tutela della privacy	37
Tutela dei dati personali.....	37

Benvenuti alla Residenza Parco delle Rose

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Parco delle Rose fa parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza.

Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situata a Roma, in via Portuense 746, è una struttura che si rivolge a persone portatrici di patologie croniche, le quali necessitano di trattamenti terapeutici e riabilitativi protratti nel tempo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Parco delle Rose è in grado di rispondere ai bisogni assistenziali di alto e basso livello di mantenimento.

Gli obiettivi della Residenza sono di fornire:

- un sostegno all'acquisizione dell'autonomia personale, nei limiti clinici consentiti;
- un supporto per il mantenimento armonico della personalità;
- uno strumento di prevenzione dei processi di emarginazione sociale e culturale degli Ospiti;
- uno strumento volto al recupero e/o mantenimento delle funzioni presenti.

All'interno della Residenza è inoltre attivo il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lazio.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. La Residenza assicura la

disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti letto

La Residenza dispone di 86 posti accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale nel territorio dell'Azienda Sanitaria Roma 3. L'arredo standard in ogni stanza è composto da:

- letto corredato da materasso e cuscino;
- comodino;
- armadio;
- dispositivo d'illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro.

Viene fornita inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare pulizia e sanificazione. L'Ospite dovrà fornire un corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno. All'interno è presente anche un ampio giardino. La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

La struttura è autorizzata e accreditata definitivamente con la Regione Lazio DCA n° U00119 del 09/04/2013. La struttura adotta e condivide 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 korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Parco delle Rose 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 stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Parco delle Rose garantisce:

- 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 della Residenza Parco delle Rose 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: la Residenza mette 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, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

Staff e competenze

DIREZIONE SANITARIA

Assicura il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nel presidio, con particolare riguardo agli atti di competenza sanitaria.

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Supervisiona la gestione globale della struttura riferendo alla Direzione Generale.

SISTEMA QUALITATIVO E INFORMATIVO

Il Sistema qualitativo e informativo:

- assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale;
- si relaziona periodicamente con la Direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale;
- monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema;
- analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.

ORGANISMO DI VIGILANZA

È un organo monocratico composto da un unico membro nominato dall'organo amministrativo ed esterno che ha accesso a tutte le informazioni e i documenti della RSA; ha il compito di vigilare sul funzionamento dei modelli e di curarne il loro aggiornamento.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una figura che possiede la capacità e i requisiti adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro.

Organizza e gestisce tutto il sistema appartenente alla prevenzione e alla protezione dai rischi.

DATA PROTECTION OFFICER

La responsabilità principale del Data Protection Officer (DPO) è osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione) all'interno della RSA affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Il Personale Amministrativo:

- svolge le attività di accoglienza fornendo tutta l'assistenza utile per l'ingresso e la permanenza in struttura;
- collabora con la Direzione al raggiungimento degli obiettivi generali;
- gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Organizza il personale infermieristico e quello di supporto garantendo interventi mirati al mantenimento del benessere, della cura e dell'igiene della persona e del comfort ambientale.

MEDICO COADIUVANTE

Assicura le prestazioni sanitarie atte a mantenere e a migliorare il benessere e la salute degli Ospiti mediante costanti controlli e verifica l'evoluzione delle loro condizioni, garantendo la continuità assistenziale.

INFERMIERE PROFESSIONALE

Provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni Ospite fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

ASSISTENTE SOCIALE

Cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli Ospiti e svolge il mandato di attivare e di prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria, facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche.

PSICOLOGO

Promuove il mantenimento delle risorse cognitive e affettive degli Ospiti, attraverso interventi di sostegno individuale e attività svolte in gruppo.

FISIOTERAPISTA

Svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psicomotricità) e collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Cura le attività di animazione e quelle occupazionali, impiegando metodologie come: ergoterapia, attività ludico-creative, tecniche di attivazione pratica e cognitiva.

DIETISTA

Ha funzioni di consulenza e controllo dietologico con interventi di carattere generale o specifico nelle diete dei singoli Ospiti.

OPERATORE SOCIO-SANITARIO

Cura il soddisfacimento dei bisogni primari dell'Ospite (igiene personale, vestizione, mobilitazione, assistenza ai pasti) e collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.

SERVIZIO TECNICO

Programma, esegue e gestisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Servizio Accoglienza**RECEPTION**

La Residenza Parco delle Rose è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni, dalle ore 09.00 alle ore 19.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione servizi dedicati al benessere della persona;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

I primi passi nella Residenza

Attivazione del servizio

La richiesta d'inserimento dell'Ospite in RSA può essere presentata da parte di:

- medico di medicina generale anche su richiesta dell'interessato o di propri familiari;
- servizi territoriali comunali.

L'Unità Valutativa Territoriale (UVT) dell'ASL che riceve la richiesta, tramite il CAD competente, rilascia a seguito della visita all'interessato un attestato di valutazione del livello assistenziale. Una volta ottenuto il parere favorevole dell'UVT, è possibile iscriversi alla lista d'attesa gestita dal CAD dell'ASL. L'ufficio competente dell'ASL provvede ad informare la struttura RSA Parco delle Rose relativamente al possibile nuovo accesso ed il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire tempi e modalità d'ingresso.

L'ingresso in struttura è organizzato nel pieno rispetto della normativa in materia. Al momento dell'ingresso, concluse le pratiche amministrative, il Coordinatore Infermieristico ed il Medico di Struttura si occupano di inserire l'Ospite nelle dinamiche della struttura, di presentarlo agli operatori e agli altri Ospiti e di mostrare gli spazi utilizzabili.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento autorizzativo rilasciato dal CAD;
- documento d'identità personale;
- tessera sanitaria;
- libretto sanitario (fotocopia);
- tesserino di esenzione ticket e del certificato di invalidità (fotocopia);
- certificato di esenzione da malattie infettive;
- fotocopia dell'ultima bolla di consegna ausili (pannoloni);
- esami, accertamenti diagnostici, eventuali cartelle cliniche pregresse e terapie farmacologiche in atto.

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 Amministrativo o a segnalare tempestivamente qualsiasi variazione degli stessi.

L'accoglienza

L'Ufficio Amministrativo 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, appena sarà possibile.

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 (PAI).

L'Ufficio Amministrativo successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

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

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 la Residenza vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio.

Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Piano Assistenziale Individuale

Il Medico Responsabile promuove la Coordinating Care che vede il coinvolgimento dell'Ospite, della sua famiglia e di tutta l'équipe multidisciplinare con l'obiettivo di fornire le cure migliori, anche attraverso la Valutazione Multidimensionale (VMD).

La VMD è un processo globale e dinamico interdisciplinare volto a identificare e descrivere la natura e l'entità dei problemi di carattere fisico, psichico, funzionale e relazionale/ambientale di una persona che si concretizza nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Piano Assistenziale Individuale è:

- un documento stilato e aggiornato dall'intera équipe in condivisione con il caregiver, che racchiude ogni informazione necessaria ad assistere la persona;
- un documento sintetico che identifica sia i bisogni sia gli obiettivi dell'assistenza, oltre ad enumerare e monitorare nel tempo i modi, le attività o gli interventi che sono stati decisi per raggiungere gli obiettivi stabiliti e soddisfare i bisogni di ogni singola persona;
- il frutto di un'attenta valutazione dei bisogni e dei punti di forza di ogni Ospite;
- lo strumento fondamentale a disposizione della RSA.

Periodicamente, infatti, i progressi dell'Ospite vengono valutati dall'équipe e il PAI viene aggiornato di conseguenza.

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 lo necessitano o lo desiderano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale 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

I farmaci e i presidi da somministrare agli Ospiti vengono prescritti dal medico di medicina generale prescelto dall'Ospite e dai medici della Residenza su ricettario o in carta semplice (se non mutuabile). La Residenza mette a disposizione un servizio gratuito per l'approvvigionamento dei farmaci qualora gli Ospiti o i garanti non esprimano la volontà di provvedere personalmente.

Assistenza medica

Presso la Residenza opera il Medico Responsabile che collabora con gli altri medici 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;
- 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, terapeuta 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.

Assistenza infermieristica

La Residenza 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 tutelare 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.

Attività di riabilitazione

È garantita tutti i giorni 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. Il servizio di riabilitazione e rieducazione motoria e funzionale si prende cura degli Ospiti con interventi mirati e atti alla cura, alla prevenzione e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite, utilizzando sempre le metodologie più adeguate.

Servizio socio-educativo

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

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- laboratorio di cucina;
- attività musicali.

Le terapie occupazionali sono svolte nei giardini e nei saloni da personale qualificato e appositamente formato. Queste attività costituiscono un forte momento di riferimento all'interno della struttura per la condizione psicologica, relazionale e affettiva degli Ospiti. Le attività di socializzazione permettono all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. L'intento è inoltre quello di favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore, costituendo un mezzo di interazione con gli altri Ospiti e gli operatori.

Servizio psicologico-sociale

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo ed un assistente sociale che ricevono previo appuntamento.

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.

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. La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

Esami specialistici

I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura. Le visite specialistiche vengono effettuate sia internamente sia presso strutture esterne in virtù della disponibilità di specialisti del CAD.

Cartella integrata informatizzata

Strumento utilissimo sia nell'ottica dell'assistenza sia della sicurezza, permette di aggiornare e monitorare in tempo reale la situazione, le attività e i valori diagnostici di ogni singolo Ospite.

Medici e operatori possono vedere i parametri monitorati, gli esami, le terapie e i progetti individualizzati. Nello stesso tempo, la cartella permette di sintetizzare e analizzare la storia terapeutica e il decorso della persona, dimostrandosi uno strumento eccezionale anche per capire l'efficacia delle misure sul lungo periodo e affinare ulteriormente i percorsi assistenziali.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal cappellano, che celebra la SS. Messa all'interno della Residenza, se consentito dalle normative vigenti. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

La Residenza pone particolare attenzione ai cibi, preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti sono forniti da un'azienda, certificata ISO:9001 ed esperta del settore, secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e se ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti (HACCP). Distribuiti ad orari fissi, i pasti sono predisposti sulla base di menù quadrisettimanali 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 sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti. 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 del Coordinatore Infermieristico; in ogni caso il personale pone particolare attenzione all'assistenza affinché tutti gli Ospiti assumano regolarmente i pasti.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e 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 della Residenza. 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 podologia per soddisfare ogni bisogno estetico, ma soprattutto la cura del proprio benessere. Questi servizi sono facoltativi e a carico dell'Ospite; i familiari possono farne richiesta presso la Reception.

Lavanderia e servizio guardaroba elettronico

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna ed è a carico dell'Ospite. Il personale della Residenza provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, ed a consegnarli ai familiari che non desiderano usufruire del servizio. Per gli Ospiti che lo desiderano è previsto un servizio informatizzato di lavanderia esterno che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi. Ogni capo degli Ospiti che usufruiscono del servizio viene dotato di un microchip che ne garantisce la tracciabilità, seguendone gli spostamenti, la merceologia, il programma di lavaggio dedicato, il numero di lavaggi e lo stato di usura. Questo sistema permette quindi una gestione il più completa ed efficiente possibile degli indumenti degli Ospiti, garantendone allo stesso tempo la corretta sanificazione.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. 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.

Come raggiungerci

AUTOMOBILE

Da Roma Nord tramite il Grande Raccordo Anulare:

- prendere l'uscita n. 32 "Via della Pisana" in direzione Roma Centro;
- percorrere via della Pisana e superare l'incrocio con via di Brava, mantenendo la destra;
- all'incrocio con via del Ponte Pisano svoltare a destra e percorrere tutta la via fino a incontrare via Portuense;
- svoltare a destra e proseguire fino al civico 746.

Da Roma Sud tramite il Grande Raccordo Anulare:

- prendere l'uscita n. 30 "Via della Magliana" in direzione Roma Centro;
- proseguire sulla stessa fino a incontrare via del Fosso della Magliana;
- all'incrocio svoltare a sinistra, percorrere tutta la strada fino ad incontrare via Portuense;
- svoltare a destra e proseguire fino al civico 746.

TRENO

La stazione Trastevere è raggiungibile:

- dalla stazione Roma Termini con le linee 170 e H;
- dal centro di Roma, Largo di Torre Argentina, con la metro leggera n. 8 attraverso la linea ferroviaria urbana FM1.

Dalla stazione Trastevere, prendere le linee n. 785, 773, 228 e scendere alla terza fermata (di fronte al centro congressi) dopo l'incrocio di via Portuense con via Affogalasino.

METROPOLITANA

Linea B dalla Fermata Eur Magliana: prendere l'autobus n. 771 in direzione via Portuense, diciassettesima fermata della via Portuense (terza fermata, di fronte al centro congressi, dopo l'incrocio della via Portuense con via Affogalasino).

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. 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

Tutti gli Ospiti sono ricoverati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

Retta Giornaliera in Regime di Accreditamento

- Livello Assistenziale Mantenimento Alto € 64,86 (quota Ospite*)
- Livello Assistenziale Mantenimento Basso € 53,90 (quota Ospite*)

* I costi della permanenza in struttura sono per il 50% a carico del SSR e per il 50% a carico dell'Ospite. La retta a carico dell'Ospite (quota Ospite giornaliera) è stabilita dalla Regione con Deliberazione della Giunta Regionale N° 624 del 17/07/2025.

La normativa prevede che il Comune di residenza dell'Ospite possa compartecipare alla retta RSA, qualora il certificato ISEE sia inferiore al valore di € 20.000 annui.

Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza 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 e climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione).

Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia indumenti personali forfait mensile € 139,00
- rilascio Copia Cartella Clinica € 50,00
- 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.

Assenze temporanee

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, si dispone che in regime di residenzialità per gli Ospiti della Residenza è possibile sospendere l'ospitalità nella struttura 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 struttura della remunerazione per la sola quota di compartecipazione a carico dell'Ospite);
- permessi orari giornalieri inferiori a 6 ore (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura rilasciata con apposito modello reperibile presso l'Ufficio Amministrativo. 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 struttura per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo).

Per ricoveri ospedalieri superiori a 10 giorni, l'Ospite dovrà essere dimesso amministrativamente dalla struttura che è autorizzata ad accogliere una nuova persona sul posto liberatosi. Dal canto suo l'Ospite, una volta dimissibile dall'ospedale, potrà essere riammesso in struttura, fatto salvo il permanere delle condizioni clinico-assistenziali compatibili con il regime residenziale e previa autorizzazione dell'ASL.

Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono

previste in giornata, nell'orario concordato.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Il contratto prevede che l'Ospite o il garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

Detrazioni

L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Continuità delle cure

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura, viene assicurata un'informativa per la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno vengono somministrati dei Questionari di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza 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

La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno, osservazioni e suggerimenti, attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata o tramite l'apposita sezione del nostro sito internet. I reclami dovranno essere consegnati al Responsabile; nei festivi o negli orari di chiusura dell'Amministrazione si prega di inserirli nell'apposita cassetta situata all'esterno degli Uffici Amministrativi. La Direzione si riserva 7 giorni per rispondere.

Garanzie di qualità

La Residenza Sanitaria Assistenziale Parco delle Rose ha certificato con Boureau Veritas il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015. Le verifiche periodiche attestano l'efficacia del sistema di gestione della qualità e la conformità alla normativa ISO 9001:2015 e si inseriscono nell'ambito della qualità dei servizi erogati e nei progetti di miglioramento continuo delle attività.

Procedure documentate

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

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);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo 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

Banchetti e feste per occasioni speciali

È possibile organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari, comunicandolo anticipatamente alla Direzione.

In caso di eventuali situazioni pandemiche, tutte le attività possono essere riorganizzate in relazione alle normative vigenti.

Telefono

È consentito l'utilizzo del cellulare personale. In caso di necessità è sempre a disposizione degli Ospiti il Servizio Reception per effettuare chiamate esterne.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla al Coordinatore Infermieristico, all'Ufficio Amministrativo o direttamente alla Reception. Il costo delle spese postali sarà a carico dell'Ospite o di chi per lui. Attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta della cartella socio-sanitaria

È possibile richiedere copia del Fascicolo Socio-Sanitario Integrato dell'Ospite, che raccoglie la documentazione relativa al percorso assistenziale, sanitario e riabilitativo durante la permanenza in Struttura.

Soggetti legittimati alla richiesta:

- Ospite
- Amministratore di Sostegno / Tutore / Curatore
- familiari delegati
- eredi legittimi

Modalità di richiesta:

- compilazione dell'apposito modulo disponibile presso la Reception o online
- consegna a mano, invio tramite raccomandata A/R o PEC

Tempi di rilascio:

- entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta completa

Costi:

- previsti a copertura delle spese di duplicazione e gestione documentale

Il rilascio avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR) e previa verifica della legittimazione del richiedente.

Per informazioni complete su modalità, documentazione richiesta e tariffe consulta la pagina dedicata www.korian.it/cartella-clinica oppure inquadra il QR Code

**Uscita dalla struttura con i parenti**

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Medico Responsabile e dell'ASL per quanto riguarda i pernottamenti.

In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è opportuno inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

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 qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla

legge sono a cura dei familiari. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

L'Ufficio Amministrativo, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare gli eventuali documenti in originale.

Polizza assicurativa

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

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Sicurezza e prevenzione

La struttura abbraccia la cultura della sicurezza e della prevenzione per gli Ospiti e per i lavoratori ed attua, in conformità al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Impianto antincendio

La struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza. Le procedure per la sicurezza antincendio prevedono anche periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative.

Tutela della salute pubblica e dell'ambiente

La struttura opera sempre in conformità alle normative vigenti anche per quanto riguarda la tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso un corretto smaltimento dei rifiuti, meticolosa pulizia giornaliera e periodica sanificazione degli ambienti. Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, sempre in ossequio alla normativa vigente.

Sicurezza alimentare

Anche sul fronte della sicurezza alimentare la Residenza ha definito un sistema di autocontrollo come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e successive modificazioni e integrazioni.

È operativo, infatti, un sistema di "controllo di processo" per monitorare le diverse fasi di somministrazione dei pasti, mentre il personale addetto è stato formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Assistenza domiciliare integrata

All'interno della struttura è attivo il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata: la finalità che si intende perseguire è quella di evitare o ritardare l'ospedalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella propria casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza ritenuti necessari. Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata e/o patologie degenerative).

Le Cure Domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo agli operatori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati. La gamma di prestazioni che riguardano questi profili comprende prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, sociali e mediche terapeutiche-occupazionali. Per ogni Paziente viene garantita l'attuazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) redatto dall'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) e vengono messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/caregiver.

È chiesta la collaborazione del Paziente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate. Il servizio prevede una reperibilità telefonica.

Per quadri particolarmente complessi, non gestibili a domicilio, potrebbe essere necessario ricorrere al Pronto Soccorso Ospedaliero.

Attivazione del servizio

La proposta di accesso del Paziente ai servizi di Assistenza Domiciliare Integrata ADI è effettuata da:

- medico di medicina generale;
- primario della divisione ospedaliera in caso di dimissioni dall'ospedale;
- servizi territoriali comunali.

Successivamente, viene realizzata una valutazione del Paziente da parte Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) che ha il compito di esaminare in modo approfondito la situazione clinica del paziente.

Al termine della valutazione da parte del CAD, viene stilato un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che identifica gli obiettivi di cura e assistenza, definendo un programma coordinato di interventi da parte di molteplici figure professionali volto a migliorare la qualità di vita del Paziente.

Una volta individuati tali obiettivi, vengono erogate all'assistito le cure a domicilio previste dal PAI. Il Paziente nella fase di valutazione e accettazione della domanda può scegliere la struttura Parco delle Rose tra le opzioni alternative indicate per l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Parco delle Rose 92 S.r.l., che gestisce la Struttura Parco delle Rose (di seguito "Società"), garantisce che il trattamento delle informazioni personali comuni e particolari dei propri Ospiti, dei loro accompagnatori e Tutori 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 degli interessati per finalità di cura e per finalità socio assistenziali, 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) e per la gestione dei voucher. Per il perseguimento delle predette finalità, il Titolare si avvarrà di personale qualificato, sia esterno che interno, che tratterà i dati personali ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni. Al momento della definizione 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.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@clariane.it

Residenza Sanitaria Assistenziale | Assistenza Domiciliare Integrata
Parco delle Rose

Via Portuense 746
00148 Roma
T +39 06 66418146

info.parcodellerose@korian.it

korian.it