

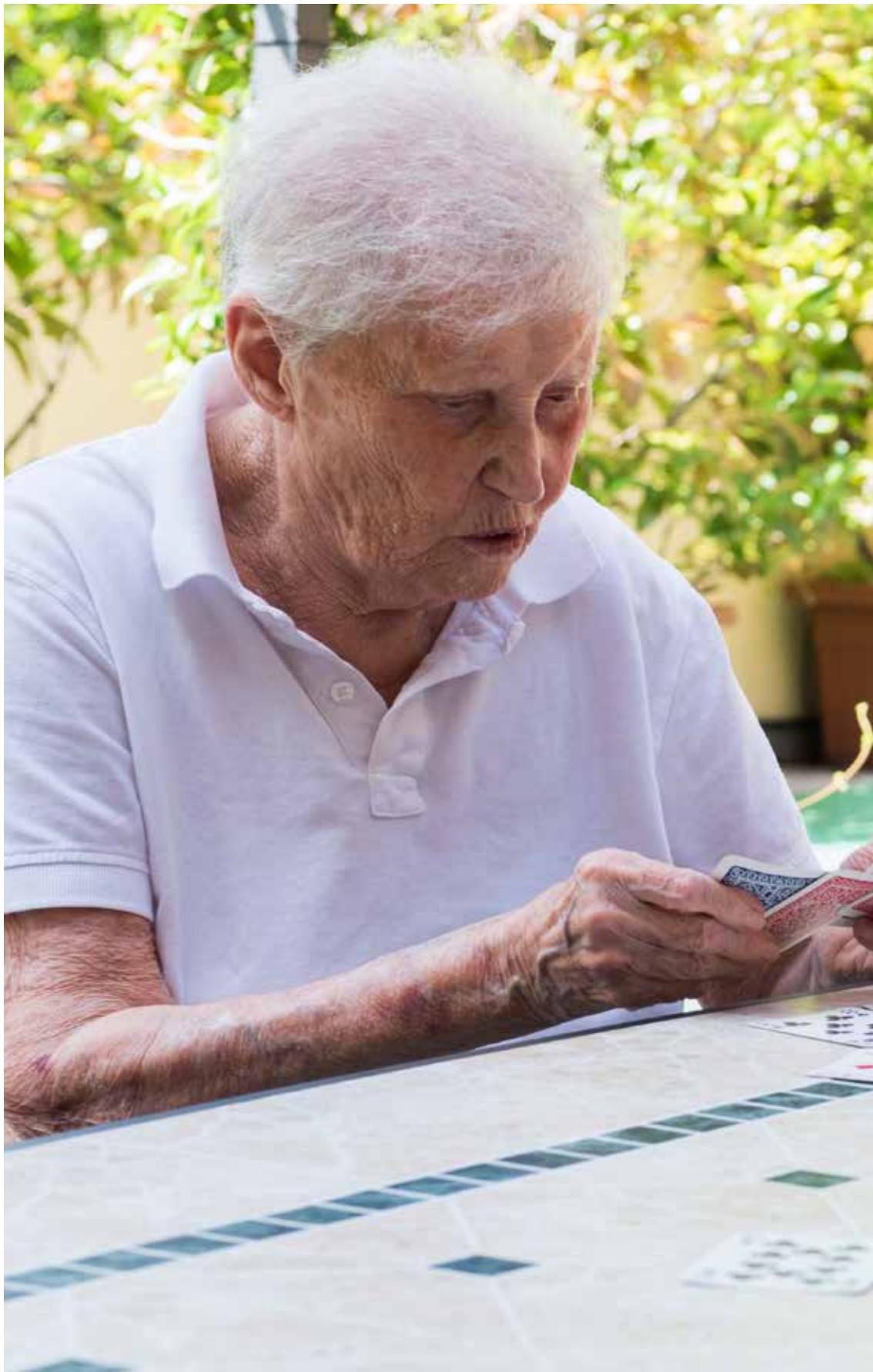


# Residenza Olimpia

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## Carta dei Servizi





Benviuti alla Residenza Sanitaria Assistenziale Olimpia, 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 Clariane*

# Indice

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

<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>23</b>
Orari di visita.....	23
Come raggiungerci .....	23
Trasporti assistiti.....	24
<b>Retta</b>	<b>25</b>
Tariffe .....	25
Servizi inclusi .....	25
Servizi non compresi nella retta.....	25
Dimissioni.....	25
Detrazioni.....	26
Continuità delle cure.....	26
<b>Carta dei Diritti degli Anziani</b>	<b>27</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>28</b>
Questionario di Soddisfazione.....	28
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	28
Garanzie di qualità.....	28
Procedure documentate.....	28
Il Mediatore.....	29
<b>Informazioni utili</b>	<b>30</b>
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	30
Telefono.....	30
Posta.....	30
Richiesta di documentazione.....	30
Uscita dalla struttura con i parenti.....	30
Protezione Giuridica.....	30
Decesso.....	31
Polizza assicurativa.....	31
Revisione Carta dei Servizi.....	31
<b>Sicurezza e prevenzione</b>	<b>32</b>
Impianto antincendio.....	32
Tutela della salute pubblica e dell'ambiente.....	32
Sicurezza alimentare.....	32
<b>Tutela della privacy</b>	<b>33</b>
Tutela dei dati personali.....	33
Consenso Informato.....	33

## Benvenuti alla Residenza Olimpia

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Residenza Olimpia 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 Komed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situata a Roma, in via Portuense 746, è una struttura che si rivolge sia a persone portatrici di patologie croniche le quali necessitano, superata la fase di acuzie, di trattamenti terapeutici e riabilitativi protratti nel tempo, sia a persone non autosufficienti, offrendo cure atte a favorire il miglioramento delle condizioni clinico-assistenziali e della qualità della vita per il tempo necessario alla definizione diagnostica e all'organizzazione dell'ulteriore proseguimento dell'assistenza in ambito residenziale o domiciliare. Presso la RSA Residenza Olimpia sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti e, ove possibile, al recupero dell'autonomia, per ottenere la miglior qualità di vita possibile. Il Medico Responsabile è supportato da medici di guardia qualificati e competenti presenti anche di notte. L'équipe della struttura, tra cui medici, infermieri, terapisti occupazionali, fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali e Operatori Socio-Sanitari, è a completa disposizione degli Ospiti e dei familiari per offrire l'assistenza e il supporto necessari. Inoltre, l'assistente sociale e lo psicologo predispongono un programma di colloqui individuali con l'Ospite e il suo caregiver per poterli accompagnare durante tutta la permanenza in struttura. Su richiesta dell'Ospite viene fornita assistenza medica specialistica. 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. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne

della Residenza. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. 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 è organizzata in due nuclei per un totale di 32 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale, con livello assistenziale alto ed estensivo.

L'arredo standard in ogni stanza è composto da:

- letto corredata 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 e un bar con tavolini. 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.

## Accreditamento

La struttura è accreditata definitivamente con Deliberazione n° 144 del 05/05/2023 della Regione Lazio. 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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

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

In quest'ottica la Residenza Olimpia 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 Olimpia 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.

### **MEDICI DI GUARDIA**

Assicurano le prestazioni sanitarie atte a mantenere e a migliorare il benessere e la salute degli Ospiti mediante costanti controlli e verificano 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, mobilizzazione, 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 Olimpia 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:

- 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

### **Lista d'attesa**

La lista d'attesa è gestita interamente dagli uffici preposti dell'ASL Roma 3. L'ufficio competente dell'ASL provvede ad informare la struttura relativamente al nuovo accesso e il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire tempi e modalità d'ingresso.

Dopo la valutazione positiva della Domanda di Inserimento da parte del Medico Responsabile, l'ASL Roma 3 stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna) e dalla scelta della tipologia della stanza, dando particolare attenzione a:

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

### **Contraente**

Il contratto con la Residenza Olimpia stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

### **Documenti necessari**

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

- 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 (pannolini);
- esami, accertamenti diagnostici, eventuali cartelle cliniche pregresse e terapie farmacologiche in atto.

È essenziale poter contattare in ogni momento i familiari o i 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.

## 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 insieme agli altri medici di struttura e collabora con i medici di medicina generale e/o specialistici.

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, 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.

## 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, sia 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.

## **Bar**

All'interno della struttura è presente un bar con tavolini.

## 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 svolta a destra e percorrere tutta la via fino a incontrare via Portuense;
- svolta 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 svolta a sinistra, percorrere tutta la strada fino ad incontrare via Portuense;
- svolta 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**

- RSA Estensiva a totale carico SSR
- Livello Assistenziale Mantenimento Alto € 64,86 (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 partecipare 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 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 € 130,00;
- 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.

## 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.

## 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 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 - T +39 0773 702561

## 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 ha certificato con Bureau 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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- 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

### **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 di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

### **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. 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 evasive.

### **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.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Famast 3 S.r.l. che gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale Residenza Olimpia (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 perseguitamento 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 apporranno 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 Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, 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, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



**Numero Verde 800 100 510**  
[customerservice@korian.it](mailto:customerservice@korian.it)

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
Residenza Olimpia**

Via Portuense 746  
00148 Roma  
T +39 06 6638800

[info.residenzaolimpia@korian.it](mailto:info.residenzaolimpia@korian.it)

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