



# Villa Margherita

RESIDENZA SOCIO-SANITARIA RIABILITATIVA

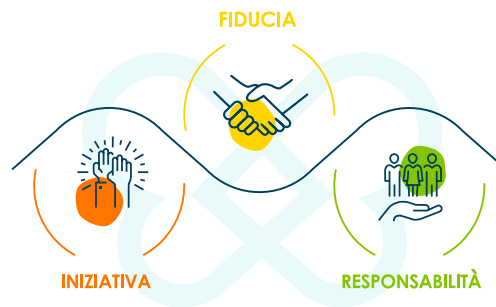
## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa Villa Margherita, una comunità dove personale, Pazienti, 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 mission 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 Pazienti. 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 dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Villa Margherita</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	8
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	10
Direttore Sanitario .....	10
Coordinatore dei Servizi .....	11
Coordinatore Infermieristico.....	12
Servizio Accoglienza.....	12
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>14</b>
Lista d'attesa.....	14
Preliminari d'ingresso.....	14
Contraente.....	14
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
Periodo d'inserimento.....	16
<b>I servizi per i nostri Pazienti</b>	<b>17</b>
Piano Terapeutico Individuale.....	17
La giornata tipo.....	18
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	19
Assistenza infermieristica.....	20
Assistenza alla persona.....	20
Attività di riabilitazione .....	20
Servizio socio-educativo.....	21
Servizio psicologico.....	21

<b>Altri servizi</b>	<b>22</b>
Fornitura ausili.....	22
Servizio podologia.....	22
Assistenza religiosa.....	22
<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>23</b>
Servizio ristorazione.....	23
Servizio di sanificazione ambientale.....	24
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	24
Lavanderia.....	24
Luoghi d'incontro.....	24
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Trasporti assistiti.....	25
<b>Retta</b>	<b>26</b>
Tariffe.....	26
Servizi inclusi.....	26
Servizi non compresi nella retta.....	26
Contratto a tempo indeterminato.....	27
Contratto per soggiorno temporaneo.....	27
Dimissioni.....	27
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>28</b>
Questionario di Soddisfazione.....	28
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	28
Garanzie di qualità.....	28
Il Mediatore.....	28
<b>Informazioni utili</b>	<b>30</b>
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>Tutela della privacy</b>	<b>32</b>
Tutela dei dati personali.....	32
Consenso Informato.....	32

## Benvenuti alla Residenza Villa Margherita

### **La Residenza**

La Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa Villa Margherita fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situata a Rocca Priora (RM), in via Belmonte 74, nel cuore del parco dei Castelli Romani, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone adulte affette da disabilità fisiche o cognitive a carattere temporaneo o permanente.

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 dispone di 20 posti letto e ospita persone adulte con disabilità fisica, sensoriale, motoria e cognitiva di entrambi i sessi in regime residenziale, offrendo cure atte a favorire il miglioramento delle condizioni clinico-assistenziali, della qualità di vita e delle autonomie.

L'accesso è privato. L'organizzazione è quella di una:

- R.S.R. per persone adulte a diverse fasce assistenziali.

Tutte le camere sono dotate di televisore su richiesta, bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono snodabili, con sponde di protezione a scomparsa.

In ciascun piano sono ubicati:

- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- terrazze;
- tisaneria/cucina.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti i Pazienti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino di 2500 mq.

## **Autorizzazione**

La Residenza Villa Margherita è stata autorizzata con Atto n° G07393 del 09/06/2022. 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).

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.

La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Villa Margherita, dovrà essere riconsegnata compilata al Servizio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Direttore Sanitario o del Direttore Gestionale e dell'équipe multidisciplinare.

La domanda d'ingresso dovrà essere accompagnata dalla documentazione sanitaria per permettere al Direttore Sanitario di valutare l'idoneità al ricovero presso la struttura. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villa Margherita sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente 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 efficace percorso di cura, 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 Villa Margherita garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- la riabilitazione psicomotoria;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua del Paziente;
- 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 del Paziente. 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 i Pazienti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Villa Margherita 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 i Pazienti 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 ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

## Staff e competenze

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

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

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

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della struttura. Pazienti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

### **Direttore Sanitario**

Il Direttore Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;

- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei Pazienti;
- assieme ai medici di medicina generale si occupa della gestione clinica, della presa in carico del Paziente, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lazio e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- si occupa della supervisione e del controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Pazienti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza.

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

## **Coordinatore dei Servizi**

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della struttura. Tra le sue principali competenze figurano:

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

## Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che si occupa di assicurare la continuità, la presenza e la puntualità di tutto il personale infermieristico, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto. Inoltre gestisce attivamente, quando presente, le emergenze mediche, affiancando il medico e istruendo il personale meno esperto. Il Coordinatore supervisiona le attività infermieristiche, con particolare attenzione a:

- la somministrazione corretta delle varie terapie;
- il controllo delle lesioni da pressione e l'appropriatezza dell'intervento pianificato;
- la verifica della sussistenza di reali elementi ostativi per una normale alzata nei Pazienti allettati;
- l'addestramento al funzionamento delle apparecchiature elettromedicali presenti in struttura e la garanzia del corretto utilizzo e della corretta manutenzione delle stesse;
- la verifica della corretta gestione delle scadenze e della compilazione della modulistica riferita al Paziente;
- l'ordine dei farmaci e parafarmaci in collaborazione con il Direttore Sanitario;
- la gestione dell'approvvigionamento dell'ossigeno liquido.

Il Coordinatore Infermieristico riferisce al Coordinatore dei Servizi, che si interfaccia con il Direttore Sanitario, tutti quei disagi di natura relazionale che rischiano di compromettere l'equilibrio del gruppo di lavoro e quindi la qualità del servizio erogato all'interno della struttura. Infine assicura agli infermieri interventi di supporto o di confronto professionale in situazione di bisogno, favorendo la collaborazione all'interno del gruppo degli infermieri.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.45 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni;
- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;

- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- Pazienti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## I primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda del Paziente, l'Ufficio Accoglienza 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). Viene inoltre data 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.

### Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso del Paziente. Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

### Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Margherita 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.

Il Paziente 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, insieme alla domanda d'accoglienza, la presentazione della seguente documentazione:

- documento d'identità valido;
- codice fiscale (copia);
- eventuale certificato di esenzione;

- eventuale prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità e dichiarazione d'idoneità a frequentare ambienti comunitari;
- certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima) ed eventuali esami recenti;
- eventuale elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e presidi di assorbimento;
- documento attestante la nomina del medico di medicina generale;
- atto di nomina del Tutore o Amministratore di Sostegno (se presente);
- documento di riconoscimento del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno e del delegato o garante (se presente);
- eventuale richiesta cambio di residenza.

Si richiede inoltre di fornire:

- farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbimento, carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione dell'utente (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente;
- contrassegno di tutti gli indumenti con il numero assegnato.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico del Paziente sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'équipe accoglie il Paziente e i familiari all'ingresso nella Residenza e successivamente accompagna il Paziente nella stanza, avendo cura di:

- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate e gli incontri con i parenti;
- presentare gli altri Pazienti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;

- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il Direttore Sanitario, coadiuvato dagli infermieri, visita il Paziente e valuta la documentazione medica fornita per l'ingresso, identificando le necessità sanitarie e assistenziali. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni del Paziente. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del Paziente per mettere a punto il Piano Terapeutico Individuale.

Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- il cambio del medico di medicina generale dell'ASL di competenza.

## **Periodo d'inserimento**

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

Il medico della struttura visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica al personale le indicazioni per il servizio di ristorazione in caso di diete particolari.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Gestionale e compatibilmente con le possibilità di posti letto disponibili, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.



## I servizi per i nostri Pazienti

Ogni Paziente 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 Villa Margherita vengono garantiti gli standard di minutaggio per Paziente, 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 Terapeutico Individuale**

Ogni attività del Paziente si svolge nell'ambito di un Piano Terapeutico Individuale (PTI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura del Paziente, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria sintetizza la situazione sanitaria del Paziente e sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Terapeutico Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti.

Il Piano Terapeutico Individuale viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Piano Terapeutico Individuale sono:

- permettere al Paziente di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia del Paziente 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 Pazienti e con il personale afferente alla struttura;

- ridurre le situazioni stressanti per il Paziente interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro, 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 Paziente, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

ORARIO	ATTIVITÀ
07.00 - 08.00	Sveglia e igiene personale
08.00 - 08.30	Colazione servita in sala
08.30 - 09.30	Valutazione medica
09.30 - 12.30	Attività riabilitative e valutazioni specialistiche
12.30 - 13.30	Pranzo servito in sala
13.30 - 15.00	Riposo discrezionale
16.00 - 16.30	Merenda
16.30 - 18.00	Attività riabilitative
18.30 - 19.30	Cena servita in sala
19.30	Preparazione per la notte, igiene personale e riposo notturno

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

A seguito dell'ingresso in struttura, il personale provvederà a richiedere la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di base e di eventuali ulteriori trattamenti richiesti sulla base dei Piani Terapeutici Individuali forniti (bombole per ossigenoterapia, materiale sanitario per medicazioni, nutrizione, etc.). Per il Paziente l'approvvigionamento dei farmaci è diretto (farmacia esterna); la somministrazione dei farmaci è a cura del servizio infermieristico della Residenza; il costo dei farmaci è di competenza del Paziente.

È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci ai Pazienti. L'ASL fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni e altri presidi assorbenti) se prescritti dal piano terapeutico; vengono consegnati presso la Residenza (per i Pazienti che necessitano di integrazione alimentare aggiuntiva) i prodotti dietetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Paziente o dei familiari; se possibile, il Paziente viene accompagnato dal familiare.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Villa Margherita opera il Direttore Sanitario assieme ai medici di base. I principali compiti del medico sono:

- verifica delle condizioni cliniche e assistenza al Paziente 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 Piano Terapeutico Individuale;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo e terapeuta occupazionale) 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;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari del Paziente per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia. La Direzione Sanitaria coordina e integra il servizio sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a specialisti e a quant'altro utile a tutti i Pazienti per la propria salute dentro e fuori dalla struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle strutture sanitarie del territorio. Il Direttore Sanitario o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli invii tramite l'Emergenza 112 secondo loro insindacabile valutazione clinica.

Il Direttore Sanitario e/o il Coordinatore Infermieristico curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute del Paziente e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7, dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e 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 piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta ai Pazienti 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 (OSS) coordinato dal Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette ai Pazienti sono:

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

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Paziente e operatore.

## **Attività di riabilitazione**

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione del Paziente e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel Piano Terapeutico Individuale.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## Servizio socio-educativo

Le attività proposte da un team specializzato della Residenza hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale. Le attività, rivolte al singolo Paziente secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città/uscite all'esterno.

## Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione dei Pazienti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve previo appuntamento. L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici, individuali e collettivi, con i parenti per valutare lo stato di benessere dei Pazienti in fase d'inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Paziente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase d'ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta del Paziente e della patologia riscontrata;
- partecipazione all'équipe multidisciplinare per la stesura dei Piani Terapeutici Individuali dei Pazienti;
- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;

I dati riguardanti ciascun Paziente sono raccolti in un'apposita scheda di osservazione psicologica.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. I Pazienti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

Qualora siano urgenti o non garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale possono esseri richiesti a noleggio/acquisto a pagamento. La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte dei Pazienti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (antidecubito);
- deambulatori;
- carrozzine;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

### **Servizio podologia**

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, se consentite dalle normative vigenti. A richiesta dei Pazienti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito ai Pazienti 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

Presso la Residenza Villa Margherita è attivo il servizio ristorazione interno. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei Pazienti sia in regime normale sia dietetico. I menù, validati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti, per i Pazienti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. 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 il Paziente 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 i Pazienti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PTI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **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.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista, prenotabile presso la Reception. Il servizio è attivabile su richiesta ed è a carico del Paziente.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

Il lavaggio settimanale degli indumenti dei Pazienti è compreso nella retta di degenza. All'ingresso il corredo deve essere contrassegnato con il nome e il cognome del Paziente. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

## **Luoghi d'incontro**

Al piano terra è presente un salotto con distributori automatici di bevande e snack a disposizione di tutti i Pazienti e dei visitatori. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo. Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.



## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare i Pazienti tutti i giorni, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, 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 dei Pazienti 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 ai Pazienti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PRIVATI

Per chi proviene da Roma percorrere il Grande Raccordo Anulare fino all'uscita 22 via Anagnina in direzione Grottaferrata; percorrere via Anagnina, superare Grottaferrata, proseguire in direzione Rocca Priora e proseguire fino a via Tuscolana (SP. 215). Superare la rotonda per Rocca Priora Centro e dopo 1 km svoltare a sinistra per via Belmonte.

#### MEZZI PUBBLICI

La stazione ferroviaria più vicina è Frascati. Successivamente prendere il pullman per Rocca Priora. È disponibile un servizio navetta fornito dalla struttura su chiamata. La stazione metropolitana più vicina è Anagnina, poi prendere il pullman per Rocca Priora dove è disponibile un servizio navetta fornito dalla struttura su chiamata.

### 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 Villa Margherita per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico del Paziente.

## Retta

### Tariffe

Retta giornaliera soggiorno lungodegenza in regime privato

- camera doppia € 70,00;
- camera singola € 80,00.

È possibile richiedere la seguente opzione extra

- supplemento camera singola con maggiore comfort € 20,00/giorno (IVA esclusa).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Lob S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### 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;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali;
- servizi igienici privati e riscaldamento;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza se previsti dal piano terapeutico).

### Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- trasporti, escluso il 112;

- parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- spese telefoniche personali dei Pazienti e dei loro visitatori;
- pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della struttura;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- wifi e telefono;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 15 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## **Contratto per soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

## **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. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere il Paziente qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della struttura. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità al Paziente, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione.

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, ai Pazienti 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 possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 30 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Villa Margherita. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Villa Margherita è in corso di certificazione UNI EN ISO 9001 nel suo Sistema di Gestione della Qualità.

### Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti 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 o dei Pazienti, 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

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno. È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

I Pazienti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata ai Pazienti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui il Paziente o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni del Paziente dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679).

I costi per il rilascio della cartella clinica sono pari a € 30,00, comprensivi dei diritti di segreteria. Il prezzo del certificato d'invalidità varia in base al tariffario del medico.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite dei Pazienti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario. Ogni richiesta è attentamente valutata dal Direttore Sanitario, considerando il benessere psicofisico del Paziente e la necessità di tutela della salute.

### **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 ai medici o all'Ufficio Accoglienza.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche del Paziente. Se le condizioni sanitarie del Paziente dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## **Polizza assicurativa**

Il gestore della struttura 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.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Lob S.r.l. che gestisce la Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa Villa Margherita (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti 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 i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente 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 del Paziente.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

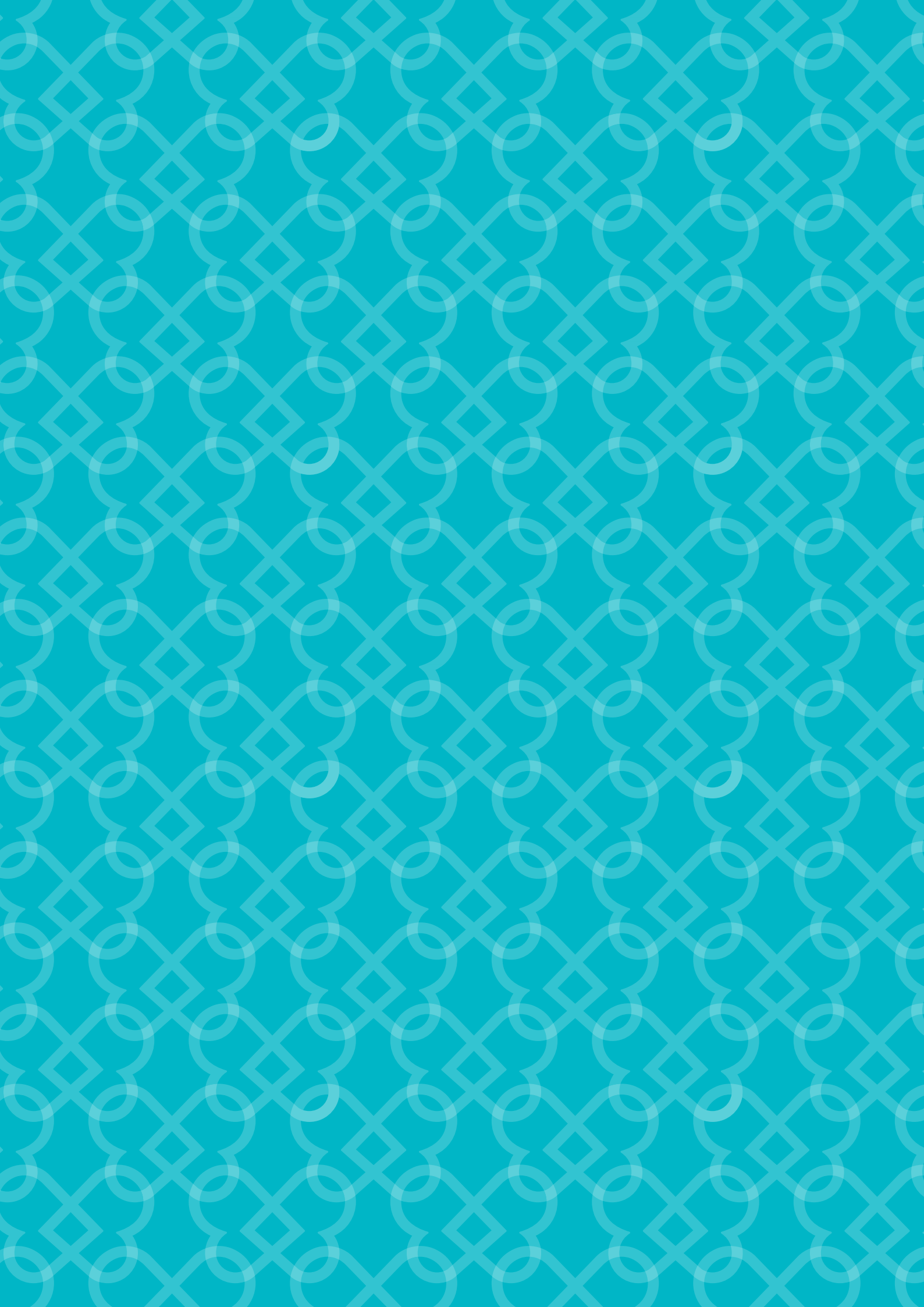
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa. 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 Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa 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 del Paziente 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 del Paziente 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 il Paziente.





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

**Numero Customer Service Lazio 06 45258867**  
customerservice.lazio@korian.it

**Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa**  
**Villa Margherita**

Via Belmonte 74  
00079 Rocca Priora (RM)  
T +39 06 9406155

info.villamargherita@korian.it

**gruppo.korian.it**