



# 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 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 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 Clariane*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Villa Margherita</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	.6
Posti letto.....	.6
Autorizzazione e accreditamento.....	.6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	.7
Valori.....	.7
Principi generali.....	.8
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale.....	.9
Direttorezione Sanitaria.....	.9
Infermiere.Coordinatore.equipe.sanitaria.....	.10
Servizio Accoglienza.....	.11
Certificazione.di.Qualità.....	.11
La formazione.del.personale.....	.11
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>12</b>
Accesso alla Struttura.....	.12
Preliminari d'ingresso.....	.12
Contraente.....	.12
Documenti necessari.....	.13
L'accoglienza.....	.13
Periodo d'inserimento.....	.14
<b>I servizi per i nostri Pazienti</b>	<b>15</b>
Assistenza.....	.15
Piano Riabilitativo Individuale.....	.15
La giornata tipo.....	.16
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	.16
Assistenza medica.....	.16
Assistenza infermieristica.....	.17
Assistenza alla persona.....	.17
Attività di riabilitazione .....	.18
Servizio socio-educativo.....	.18
Servizio psicologico-sociale.....	.18
<b>Altri servizi</b>	<b>19</b>
Fornitura ausili.....	.19
Servizio podologia.....	.19
Assistenza religiosa.....	.19
Associazioni di volontariato.....	.19

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>20</b>
Servizio ristorazione.....	20
Servizio di sanificazione ambientale.....	20
Parrucchiere.....	21
Lavanderia.....	21
Luoghi d'incontro.....	21
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>22</b>
Orari di visita.....	22
Come raggiungerci.....	22
Trasporti assistiti.....	22
<b>Retta</b>	<b>23</b>
Tariffe.....	23
Servizi inclusi.....	23
Servizi non compresi nella retta.....	23
Deposito cauzionale.....	23
Tariffa.posto.letto.convenzionato.....	23
Servizi inclusi.....	24
Servizi non compresi nella retta.....	24
Trasferimenti.e.uscite.....	24
Dimissioni.....	25
Detrazioni.....	25
Cartella clinica.....	25
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>26</b>
Questionario di Soddisfazione.....	26
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	26
Garanzie di qualità.....	26
<b>Informazioni utili</b>	<b>27</b>
Banchetti.e.feste.per.occasioni.speciali.....	27
Telefono.....	27
Posta.....	27
Richiesta di documentazione.....	27
Uscita dalla struttura con i parenti.....	27
Protezione Giuridica.....	27
Decesso.....	28
Revisione Carta dei Servizi.....	28
<b>Tutela della privacy</b>	<b>29</b>
Tutela dei dati personali.....	29
Consenso Informato.....	29

## Benvenuti alla Residenza Villa Margherita

### La Residenza

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

Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situata nel Comune di Rocca Priora (RM) in Via Belmonte 74, nel verde del Parco dei Castelli Romani, ha un ampio parco con alberi di alto fusto e parcheggi. È una struttura residenziale sociorabilitativa di mantenimento ad elevato impegno assistenziale per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, fornisce assistenza medica ed infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale, recupero o mantenimento delle autonomie. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera.o.

### Posti letto

La Residenza dispone di 29 posti letto autorizzati di cui 20 posti letto accreditati con il SSN, ad elevato impegno assistenziale. I posti letto sono distribuiti in due piani residenziali. Tutte le camere sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono predisposte per l'installazione del televisore. Tutti i letti sono a più snodi e con sponde di protezione mobili.

Nei due piani sono ubicati:

- salottino attrezzato con cucinino
- infermeria
- bagni assistiti

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 e accreditamento

La RSR Villa Margherita nasce nel 2022 con autorizzazione all'esercizio n. G07393 del 09-06-2022 per 20 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.

Autorizzazione successivamente ampliata a 29 posti letto con ulteriore determinazione n. G14339 del 29-10-2024.

La RSR Villa Margherita ha ottenuto l'accreditamento con il SSN per il nucleo di 20 posti letto con deliberazione giunta Regione Lazio n. 798 del 24-10-2024.

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella RSR possono richiedere informazioni e modulistica all'Ufficio Accoglienza, disponibile anche per effettuare visite guidate. È possibile, previo appuntamento, ricevere informazioni in inglese.

## 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 Riabilitativa Villa Margherita il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della RSR, 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 Residenza. 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 Ospite in RSR;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

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

### Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria:

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

- 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 Residenza ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza;
- è referente del rischio clinico.

Ospiti e familiari possono rivolgersi alla Direzione Sanitaria in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

La DS è assunta dal Medico Responsabile, tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Residenza per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con la Direzione Sanitaria, la valutazione delle domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- con i suoi collaboratori medici, la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e riabilitativa);
- la responsabilità della corretta compilazione ed appropriatezza dei dati delle cartelle personali degli Ospiti;
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore Gestionale, la responsabilità dell'igiene ed il controllo delle norme igienico-sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore Gestionale, la cura dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti ed operatori.

## **Infermiere Coordinatore equipe sanitaria**

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

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;

- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed 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 dell'Ospite.

## **Servizio Accoglienza**

### **UFFICIO ACCOGLIENZA**

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla Residenza. 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 Residenza e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla RSR, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## **Certificazione di Qualità**

La RSR Villa Margherita è in possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 rilasciata dall'Ente Certificatore Bureau Veritas.

## **La formazione del personale**

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la RSR Villa Margherita ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Regionale.

Per questo il Gruppo Korian ha dato vita al catalogo formativo annuale che propone molti corsi specifici (socio-sanitari), gestionali e trasversali.

## I primi passi nella Residenza

### Accesso alla struttura

L'utente per poter accedere ai servizi erogati dalla struttura in regime di degenza, sia che si avvalga della convenzione con SSN o voglia accedervi privatamente, deve farne espressa richiesta.

#### **Accesso Convenzionato:**

La domanda di accesso va compilata dal proprio MMG e presentata agli uffici Asl di competenza territoriale di residenza, che provvederanno ad effettuare la valutazione d'ingresso e successivamente a fornire informazioni per l'accesso alla lista d'attesa e alle modalità di pagamento.

Altresì, il ricovero può essere richiesto direttamente dai servizi territoriali delle Asl che hanno in cura il paziente.

#### **Accesso Privato:**

La richiesta di ricovero va presentata direttamente dall'interessato o dalla famiglia o da eventuale Amministratore di sostegno, unitamente alla documentazione sanitaria riportante l'attuale stato di salute del paziente. Il nostro Direttore Sanitario ne valuterà l'idoneità al ricovero.

### Preliminari d'ingresso

Ricevuta la richiesta di ricovero, l'ufficio accoglienza verifica la disponibilità della struttura e, se immediatamente possibile, procede all'accettazione amministrativa, altrimenti inserirà il nominativo del paziente nella prevista lista di attesa per un successivo contatto.

### Contraente

Il contratto con la RSR Villa Margherita stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Residenza 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

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- analisi malattie infettive;
- documento d'identità valido (paziente e/o garante, ads);
- codice fiscale (paziente e/o garante, ads);
- tessera di assegnazione del medico di medicina generale;
- eventuale certificato esenzione;
- eventuali piani terapeutici;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in Residenza, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL
- prescrizione farmaci in uso (a cura del medico di medicina generale) o fornitura farmaci in uso (scatole integre con bugiardino);

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

## L'accoglienza

L'operatore dell'Accoglienza informa l'équipe dell'arrivo dell'Ospite.

L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. L'Infermiere Dirigente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

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

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da équipe multidisciplinare, 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 del paziente. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

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

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Responsabile Medico della RSR, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera. 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 è specificato nominativo e professione svolta.

Dopo il ricovero il paziente viene inserito nel percorso riabilitativo, l'équipe multidisciplinare insieme al medico provvedono alla stesura del PRI (Progetto riabilitativo Individuale) che verrà condiviso con il paziente, la famiglia e la Asl inviante. Il PRI verrà rivalutato ogni 6 mesi o in caso di modifica delle condizioni psicofisiche del paziente.

## I servizi per i nostri Pazienti

### Assistenza

Durante il periodo di degenza gli operatori socio sanitari, infermieri, terapisti e fisioterapisti, provvedo ad attuare il piano assistenziale e riabilitativo definito con i Medici.

L'attività medica ordinaria prevede:

- Visita medica e rivalutazione periodica del paziente
- Risposta a richieste di interventi in emergenza/urgenza ai degenzi del reparto
- Prescrizioni di prestazioni diagnostiche terapautiche di routine
- Programmazione delle dimissioni e compilazione letta di dimissione
- Colloquio con i familiari dei degenzi
- Presa in visione delle indagini di routine
- Approfondimento di eventuali variazioni terapeutiche
- Controllo pazienti critici

### Piano Riabilitativo Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 15 giorni dall'accoglienza viene redatto il Piano Riabilitativo 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 PRI 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 Riabilitativo 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 le abilità cognitive e funzionali;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSR;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a

domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;

- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

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

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

## Assistenza medica

Presso la Residenza opera il Medico Responsabile che collabora con gli altri medici interni e con i medici di medicina generale.

I principali compiti del medico sono:

- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PRI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in RSR (infermiere, terapista della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, assistente sociale, dietista, psicologo ed educatore professionale) 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 riabilitativi e assistenziali.

## Assistenza infermieristica

La RSR Villa Margherita garantisce l'assistenza infermieristica diurna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

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

## 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:

- igiene personale e vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- assistenza ai pasti

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione 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.

Terapia Occupazionale – Fisioterapia – Attività di gruppo

Servizio socio-educativo – Educatore

Servizio psicologico - a disposizione di ospiti e familiari

## 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;
- ortoterapia;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

## Servizio psicologico-sociale

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

## 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 di accreditamento:

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

### Servizio podologia

La retta non comprende il servizio podologico, pertanto i familiari possono farne richiesta presso la Reception.

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia locale, che celebrano la SS. Messa all'interno della Residenza. 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.

### Associazioni di volontariato

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

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è interno alla Residenza. I menù sono elaborati da una 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. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti 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 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.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno e frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno e frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PRI 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.

## Parrucchiere

All'interno della Residenza è attivo il servizio di parrucchiere per taglio, piega e necessità particolari. Questo servizio è facoltativo e a carico dell'Ospite.e.

## Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna ed è compresa nella retta (potrebbe subire variazioni). Il personale dipendente della RSA provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, i quali verranno ritirati e riconsegnati puliti e stirati dalla società addetta al servizio di lavanderia con regolare scadenza. Per i capi delicati o di valore il lavaggio sarà a cura dei parenti degli Ospiti.

## Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della Residenza sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori. Al piano terra sono presenti:

- ampio salotto;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- zona ristoro;
- ambulatori medici;
- locale servizi alla persona;
- palestra;
- luogo di culto;
- sale polivalenti;
- salottini

Inoltre, la Residenza è dotata di un ampio parco esterno e spaziosi parcheggi.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Orari di visita dalle ore 10 alle ore 11.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano (previa prenotazione) o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla Residenza. 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

#### MEZZI PRIVATI

Per chi proviene Roma percorrendo il GRA uscita n° 22 "Via Anagnina" direzione Grottaferrata, percorrere Via Anagnina, superare Grottaferrata, proseguire in direzione Rocca Priora e proseguire su Via Tuscolana (SP215), superare la rotonda per Rocca Priora Centro e dopo 1 Km svolta a sinistra per Via Belmonte.

#### MEZZI PUBBLICI

La stazione ferroviaria più vicina è Frascati, poi prendere il pullman per Rocca Priora. La stazione della metropolitana più vicina è Anagnina, poi prendere il pullman per Rocca Priora

### 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 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 118.

Altri trasporti a pagamento

## Retta

### Tariffe

#### **Retta giornaliera soggiorno lungodegenza in regime privato**

- camera doppia € 74,83.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- assistenza h24;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica;
- assistenza psicologica;
- riscaldamento;
- lavanderia.

### Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- supplemento camera singola maggiore comfort (forfait mensile) € 307,50;
- rilascio Copia Cartella Clinica € 35,00;
- medicinali;
- analisi e visite mediche specialistiche;
- trasporto.

### Deposito cauzionale

Da versare al momento del ricovero - €. 1500,00 (millecinquecento/00)

### Tariffa posto letto convenzionato

segue secondo quanto previsto dal DGR n. G979/2020 e dal DGR n. G14730/2021 decorrenza 1° gennaio 2022, come di seguito indicato:

- elevato impegno assistenziale € 127,00 (retta giornaliera), il 70% a carico della ASL di appartenenza ed il 30% a carico del paziente. In tal caso la normativa prevede che il Comune possa compartecipare alla retta RSR qualora il certificato ISEE Socio-Sanitario Residenziale sia inferiore a € 20.000/anno. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in

corso, tramite Bonifico SEPA a favore di "Lob Srl" gestore della RSR Villa Margherita. Ogni altra modalità di pagamento, diversa da quelle ordinarie predette, dovrà essere concordata con l'ente.

## **Servizi inclusi**

La retta di degenza nella RSR include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione)
- lavanderia e stireria di biancheria intima e capi personali

## **Servizi non compresi nella retta**

- servizio di parrucchiere e podologo;
- consumazioni al bar o ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari o dal MMG
- rilascio Copia Cartella Clinica € 35,00;
- supplemento camera singola maggiore comfort (forfait mensile) € 307,50.

## **Trasferimenti e uscite**

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

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni (tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla Residenza della remunerazione per la sola quota di partecipazione a carico dell'Ospite);
- permessi orari giornalieri inferiori a 6 ore (compatibilmente con le condizioni

cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della Residenza rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo. Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e non comporta variazioni nella remunerazione die);

- rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la Residenza per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della RSR rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo).

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

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali se 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 RSR. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tuttore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Il contratto prevede che l'Ospite o il garante diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie.

## Detrazioni

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

## Cartella Clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto all'ufficio accoglienza mediante la compilazione di un modulo da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria. Per motivi di riservatezza la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento. La copia della cartella viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta.

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario 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 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 15 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Riabilitativa 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 è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della RSR è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

## 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.

### **Telefono**

È consentito l'utilizzo del cellulare personale, dopo valutazione dell'equipe e solo negli orari diurni. In caso di necessità è comunque sempre a disposizione degli Ospiti il Servizio di Reception per effettuare chiamate esterne.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Infermiere Dirigente, al Referente Accoglienza 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**

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Medico Responsabile. È possibile compilare l'apposita modulistica presso il reparto. 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. Il Referente Accoglienza, 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 ed 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.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Lob Srl che gestisce la Residenza Villa Margherita (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 del paziente. Per il perseguitamento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della RSR (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporanno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso 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 Residenza, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSR ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSR. 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 RSR 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 RSR 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 RSR 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.





**KORIAN**

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

**Residenza Socio-Sanitaria Riabilitativa  
Villa Margherita**

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

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

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

**Società di Gestione LOB S.r.l. (Soggetta a direzione e coordinamento di Korian S.A.)**

Sede Operativa: Via Belmonte 74 • 00079 Rocca Priora (RM) | +39 069406155

Sede Legale: Via Portuense 746 • 00148 Roma | +39 0670475504 • [info@korian.it](mailto:info@korian.it)

C.F./P.IVA 04963731007 e Registro Imprese di Roma • R.E.A. 823939

Capitale Sociale € 44.400,00 int. versato

[lobsrl@legalmail.it](mailto:lobsrl@legalmail.it)