



CENTRO SALUS

Centro di assistenza per disturbi cognitivo comportamentali gravi

Via di Galloro 16 – 00072 Ariccia (RM)

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento costituisce il “patto” che la Resanatrix S.r.l. definisce con le persone che utilizzano i suoi servizi ed i rispettivi caregiver.

I contenuti della Carta dei servizi sono sviluppati con la finalità di accompagnare le persone in tutte le fasi del percorso assistenziale, a partire dalla fase di pianificazione del servizio fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al suo interno sono descritte infatti le indicazioni che possono risultare utili per tutte le parti interessate (stakeholder), interne ed esterne all’organizzazione, coinvolte nel processo di assistenza domiciliare (stakeholders).

La presente carta dei servizi è distribuita gratuitamente all’interno della struttura ed è consultabile o scaricabile dal sito internet all’indirizzo: <https://www.resanatrix.it/trasparenza/>

Legale rappresentante

*Dott. Giacomo Ferri
Firma*

PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Missione

Il nostro servizio di assistenza domiciliare nasce con l'intento di offrire al territorio un servizio efficace ed efficiente destinato alle persone con ridotta autosufficienza, fragilità e patologie che necessitano di cure presso la propria abitazione.

Assicuriamo parità di trattamento socioassistenziale, sociosanitario ed educativo nel rispetto del principio di eguaglianza.

Il nostro servizio è stato sviluppato ispirandoci a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e, in relazione agli stessi ne abbiamo articolato i requisiti operativi e di controllo.

Il paziente ed il caregiver sono al centro del progetto assistenziale con lo scopo di elevare la qualità della vita di tali persone attraverso un percorso assistenziale e di crescita reciproco.

Crediamo nella formazione quale leva culturale per accrescere il livello di conoscenza e competenza del nostro personale impegnato nell'assicurare un elevato percorso educativo per il caregiver.

Informazioni generali

La Resanatrix S.r.l. opera nel bacino della ASL Roma 6 mediante le seguenti strutture:

Centro Salus - Centro di assistenza per disturbi cognitivi gravi

Struttura accreditata con DCA n.U00150/2017 per 30 persone/die, per assistenza semiresidenziale a persone non autosufficienti anche anziane.

Centro Villa Ilaria – Centro di Assistenza Domiciliare

Struttura accreditata con DCA n. U00129/2019 per 250 persone che eroga prestazioni di assistenza diretta a pazienti e consulenza al caregiver. Centro che accoglie fino a 250 persone in assistenza domiciliare I e II livello.

Struttura organizzativa

Legale rappresentante: Dott. Giacomo Ferri

Medico Responsabile: Dott. Marcello Mostardini

Coordinatore del servizio: Inf. Garboan Cristina

Direttore Amministrativo: Dr. Alessandro Cipolla

Quality Manager: Dott. Carlo Russo

Dove siamo

Sede legale

via Orazio 3 – 00193 Roma (RM)

Sede operativa

via di Galloro 16 – 00072 Ariccia (RM)



Come raggiungerci

Bus: AGO UNO, NOC

Treno: FL4

Contatti

Mail info@resanatrix.it – *Pec* resanatrixsrl@pec.it

Telefono: 06 93 30 522 – *Fax* 06 933 91 174

Sito internet www.resanatrix.it

PRESENTAZIONE SERVIZI EROGATI

CENTRO SALUS

Centro accreditato dalla Regione Lazio con decreto n. U00150/2017 per 30 persone die, per assistenza semiresidenziale a persone non autosufficienti anche anziane.

Il servizio ha una durata di 2 mesi (60 giorni) eventualmente rinnovabili dal Centro stesso, in base al percorso clinico riabilitativo.

Destinatari

Il servizio di assistenza semiresidenziale è rivolto a persone non autosufficienti anche anziane ed è finalizzato al trattamento intensivo di persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo non gestibili con altre modalità assistenziali, preferibilmente, deambulanti, in grado di trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo.

Condizione clinica per entrare nel percorso

L'accesso è consentito esclusivamente alle persone con una diagnosi di demenza accurata e circostanziata sulla base di una valutazione multidimensionale (clinica, funzionale, cognitiva, affettiva, comportamentale), garantita dall'utilizzo di strumenti e scale validati, somministrati da personale qualificato.

Altra condizione necessaria è la presenza di un nucleo familiare o di una condizione domiciliare affidabile, che garantisca continuità terapeutico-assistenziale al domicilio, costituisce criterio indispensabile per l'accesso al Centro.

Finalità del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è erogato allo scopo di assicurare prestazioni di natura socioassistenziale e sociosanitario al fine di:

- controllare, contenere e ridurre i disturbi del comportamento significativi associati alla demenza, mettendo a punto strategie assistenziali e di prevenzione della ricomparsa dei disturbi;
- stimolare le capacità cognitive e funzionali residue;
- supportare le famiglie nell'assistenza continuativa;
- offrire ascolto e sostegno qualificati nell'affrontare le fasi di crisi anche da un punto di vista psico-relazionale;
- modalità di addestramento e di sostegno ai familiari in tal modo da assicurare la continuità assistenziale anche a domicilio.

Modalità di accesso

Presentazione della richiesta su modulo unico aziendale dal Medico di Medicina Generale e/o medico specialista e consegnata al Punto Unico di Accesso (PUA).

Documentazione necessaria:

- documento di riconoscimento del paziente e di chi consegna la domanda;
- codice fiscale;
- calcolo ISEE dedicato alla procedura di inserimento.

Nel caso l'inserimento in Centro Diurno possa costituire un valido supporto per la famiglia, l'assistente sociale avvierà la procedura per attivare l'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) la quale ha il compito di valutare la presenza dei criteri di eleggibilità e comunicare ai Servizi Sociali di riferimento il possibile inserimento presso il Centro Diurno.

I Servizi Sociali comunicano al nostro Centro il nominativo del nuovo inserimento e presentano il caso.

Il personale del nostro centro contatta la famiglia e si accorda per la data di ingresso.

Accoglienza primo ingresso, definizione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) e condivisione dello stesso con il caregiver.

Erogazione del servizio fino al raggiungimento dell'obiettivo prefissato nel piano assistenziale.

Attività riabilitative

Nel nostro centro diurno sono svolte diverse attività riabilitative di cui si riportano di seguito alcuni esempi:

- **Ginnastica mentale:** per potenziare e stimolare la memoria procedurale (motoria, sensoriale e cognitiva), facilitare il ricordo e le azioni quotidiane;
- **ROT:** orientamento alla realtà: per stimolare all'orientamento rispetto a sé, al proprio contesto storico ed ambientale;
- **Terapia occupazionale:** per potenziare le abilità cognitive e funzionali ancora presenti, attraverso l'introduzione di varie attività, ad esempio domestiche e ludiche;
- **Terapia di reminiscenza:** per favorire il ricordo di eventi passati ed esperienze personali positive e migliorare il tono dell'umore;
- **Terapia di ri-motivazione:** per stimolare l'interesse verso avvenimenti esterni, al fine di contrastare l'isolamento;
- **Terapia di validazione:** per entrare ed immedesimarsi nella realtà del paziente, per condividere il suo mondo e permettere il recupero dell'autostima;
- **Ginnastica Dolce:** l'attività fisica, come ad esempio piccole e frequenti passeggiate, può ridurre alcuni disturbi del comportamento come l'aggressività e può favorire il sonno e l'appetito;
- **Laboratorio del fare creativo:** il paziente, viene stimolato nelle sue funzioni cognitive da educatori che lo guidano nella realizzazione di oggetti – attraverso l'arte del decoupage, del ricamo, della pittura, del lavoro a maglia, del collage – al gioco delle carte o di società, al giardinaggio, all'arte della cucina;

- **Psicoterapia di sostegno:** per controllare i disturbi dell'umore dovuti alla consapevolezza della malattia;
- **Animazione Musicale:** la musica agisce da stimolante cognitivo, favorisce il rilassamento, la socializzazione ed è utile per scandire alcuni momenti della giornata (l'ora del pasto, il momento di mettersi a letto, ecc ...);
- **Counseling familiare:** il nostro Centro, inoltre, non dimentica il familiare! Si interviene in particolar modo sulla figura del caregiver, la persona che maggiormente ed usualmente si occupa del paziente, sottraendo tempo a se stessa e alla propria famiglia. Si cerca quindi di fornire al caregiver gli strumenti per poter gestire il paziente nel modo migliore e tutte quelle informazioni, anche di tipo socio-legale, utili a garantire e proteggere i diritti del paziente.

Lista di attesa

Ogni richiesta di accesso viene inserita nella lista di attesa e gestita dalla nostra organizzazione secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda.

Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti

Sede: via di Galloro 16 – 00072 Ariccia (RM)

e-mail info@resanatrix.it – *Pec* resanatrixsrl@pec.it

Telefono: 06 93 30 522 – *Fax* 06 933 91 174

Sito internet www.resanatrix.it

Modalità di pagamento delle tariffe

I servizi del Centro Salus sono totalmente convenzionati con la Regione Lazio.

Orari di apertura

Il centro opera su progetto con orario continuato dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 14.30.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 17.00.

Regole di comportamento

Il caregiver deve fornire collaborazione al personale sanitario in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi condivisi nell'ambito del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), in particolare si richiede il rispetto delle seguenti regole e di tutte quelle riportate nel regolamento di struttura:

- Le eventuali assenze, soprattutto se note con largo anticipo (es. visite mediche), devono essere comunicate entro le ore 9, altrimenti 3 assenze non giustificate, anche non continuative, possono venire considerate come fattore negativo nella valutazione della proroga assistenziale al Centro.
- L'entrata al Centro è prevista dalle 8.30-9.30, eventuali ritardi nella presenza giornaliera al Centro devono essere comunicati al nr. di telefono 0693391174, entro le ore 9 per permettere l'adeguata organizzazione e svolgimento delle

attività quotidiane. La mancata comunicazione verrà considerata come assenza con conseguente perdita del posto per quel dato giorno.

- L'uscita è fissata entro le ore 14,30, termine di tutte le attività. Eventuali ritardi secondari a causa di forza maggiore devono essere debitamente segnalati al Centro al fine di organizzare l'assistenza dell'ospite durante le attività di pulizia dei locali. Nel caso di mancato recupero del familiare e mancato avviso entro le 14,30 verranno chiamati i carabinieri e verrà lasciata loro la custodia dell'ospite.
- Il servizio viene erogato per 2 mesi, eventualmente rinnovabili dal Centro stesso, in base al percorso clinico-riabilitativo dell'ospite. Inoltre, i giorni di frequenza, stabiliti all'entrata, possono essere modificati in base alle esigenze del Centro al fine di favorire un percorso riabilitativo uniforme per tutti gli ospiti.

Come riconoscere i nostri operatori

Il nostro personale è riconoscibile dal tesserino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Cartella Clinica

Copia della cartella clinica viene rilasciata in formato cartaceo o digitale su CD entro sette giorni lavorativi dal momento della richiesta previo pagamento relativo alle spese per la preparazione della copia della cartella clinica autenticata, nonché, alle eventuali spese di spedizione qualora la cartella clinica sia inviata mediante servizio postale.

Tale richiesta può avanzata dal paziente o dal caregiver presentando la richiesta in formato cartaceo presso gli uffici amministrativi del centro oppure inviando una mail all'indirizzo mail info@resanatrix.it oppure una pec all'indirizzo resanatrixsrl@pec.it

Ogni richiesta deve essere accompagnata dai seguenti documenti:

- carta di identità del paziente; e/o
- carta d'identità della persona che effettua il ritiro;
e,
- eventuale fotocopia della delega scritta,
oppure
- autocertificazione della persona avente diritto.

Tutela assicurativa

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge 24/2017 la nostra organizzazione ha stipulato, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati apposita polizza assicurativa di cui si riportano i relativi riferimenti:

Polizza n.: 148237519

Compagnia Assicuratrice: Le Generali Ass.ni

TUTELA DEI CITTADINI

Certificazioni

La Resanatrix S.r.l. ha implementato volontariamente un sistema di gestione per la qualità in accordo allo standard internazionale UNI EN ISO 9001. Tale sistema è stato certificato da ente terzo indipendente Bureau Veritas, organismo leader nel settore della Sanità.

Può consultare la nostra certificazione sul nostro sito internet www.resanatrix.it.

Reclami

È garantita la possibilità al paziente e/o al caregiver di presentare un reclamo a seguito di un disservizio e/o suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

Il reclamo e/o il suggerimento possono essere presentati, anche in forma anonima, con le seguenti modalità:

- in struttura, negli orari di apertura del centro precedentemente indicati, mediate la compilazione dell'apposito modulo;
- mezzo mail all'indirizzo: info@resanatrix.it
- mediante la pagina web dedicata e disponibile sul sito internet istituzionale della Resanatrix S.r.l.
 - per il reclamo: <https://www.resanatrix.it/supporto/>
 - per il suggerimento: <https://www.resanatrix.it/feedback/>

Per ogni segnalazione ricevuta “non anonima”, la Direzione si impegna a fornire una risposta entro e non oltre 15 giorni in accordo ai contenuti della specifica procedura del sistema di gestione per la qualità.

I dati statistici annuali afferenti i reclami e i suggerimenti verranno pubblicati sul sito istituzionale della nostra organizzazione.

Alla data di approvazione del presente documento, non sono pervenuti reclami alla nostra organizzazione, ovvero, comunicazioni che possono essere interpretati come tali.

Diritto alla riservatezza

Ogni informazione riguardante lo stato di salute della persona ed i correlati dati personali, sono “dati sensibili” e pertanto soggetti al consenso da parte della persona interessata ed alla tutela da parte del personale della Resanatrix S.r.l. in accordo a quanto stabilito dal Regolamento Europeo EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 e s.m.i.

Modello Prevenzione Reati

Resanatrix S.r.l. ha adottato un modello volontario di organizzazione e gestione in conformità al D.lgs. 231/2001 ed ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di sorvegliare e verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231 e segnalare eventuali carenze.

Amministrazione Trasparente

Sul sito internet istituzionale della nostra organizzazione è presente una pagina dedicata alla sezione “trasparenza”, consultabile al seguente link:

<https://www.resanatrix.it/trasparenza/>

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

La carta europea dei diritti del malato sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo, quali:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



Resanatrix S.r.l.
Via Orazio, 3 – 00193 Roma
Centro Salus

Edizione aprile 2023