



CENTRO VILLA ILARIA  
ASSISTENZA DOMICILIARE  
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 semiresidenziale**

Centro di assistenza diurna a persone non autosufficienti, anche anziani. Struttura in fase di accreditamento per 20 posti di mantenimento.

#### **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. Carla Paradisi

**Coordinatore del servizio:** Dr. Luigi Lai

**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](mailto:info@resanatrix.it) – Pec [resanatrixsrl@pec.it](mailto:resanatrixsrl@pec.it)

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

Sito internet [www.resanatrix.it](http://www.resanatrix.it)

## PRESENTAZIONE SERVIZI EROGATI

### CENTRO VILLA ILARIA

Centro accreditato dalla Regione Lazio con decreto n. U00129 del 04 aprile 2019 per il servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti presso la struttura semiresidenziale denominata "Centro Villa Ilaria".

Il centro eroga servizi di assistenza domiciliare quali: prestazioni di assistenza diretta ai pazienti e prestazioni di sollievo e consulenza al caregiver.

Nello specifico la nostra organizzazione eroga il servizio di assistenza domiciliare per i seguenti livelli assistenziali:

- 1° livello: rivolto a persone parzialmente non autosufficienti, che necessitano di interventi di sostegno **socioassistenziale** e di cura della persona
- 2° livello: rivolto a persone non autosufficienti, che necessitano di prestazioni infermieristiche, riabilitative. Prevede interventi di natura sanitaria.

#### Destinatari

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto alle persone, residenti o domiciliati nella ASL Roma 6 affetti da patologie trattabili a domicilio e iscritti al Sistema Sanitario Regionale, che per motivi sanitari e/o sociali, temporanei o permanenti, si trovano nella condizione di non poter accedere ai servizi ambulatoriali.

Possono usufruire dell'assistenza domiciliare anche gli stranieri residenti nei Paesi dell'UE provvisoriamente domiciliati nella Regione per motivi di studio e/o lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (STP).

#### Condizione clinica per entrare nel percorso

L'accesso è consentito esclusivamente alle persone con ridotta autosufficienza, fragilità e patologie che necessitano di cure erogabili a domicilio.

#### Finalità del servizio

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

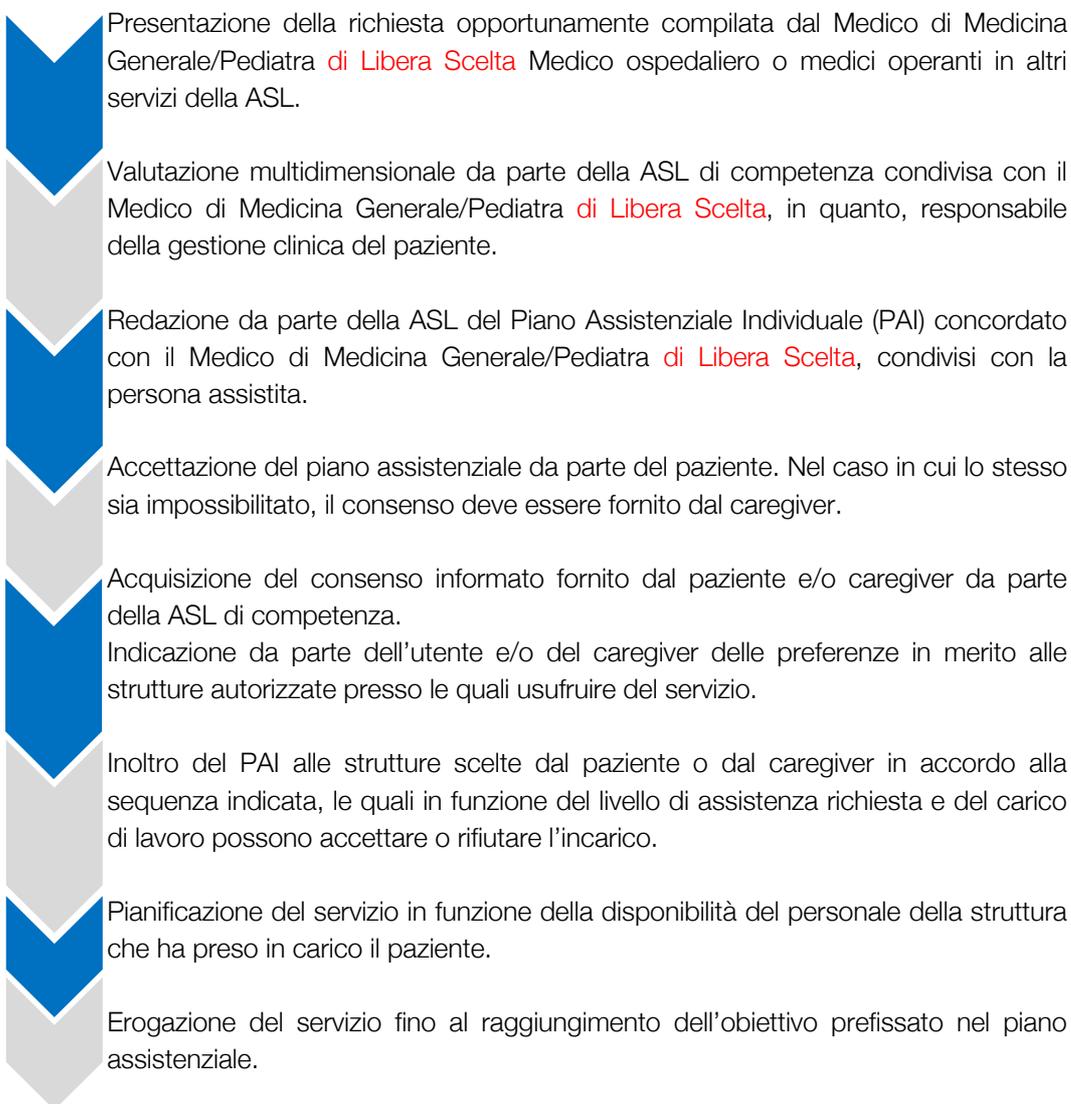
- consentire la permanenza nel proprio contesto familiare e di vita evitando il fenomeno dell'isolamento;
- favorire l'autonomia della persona per evitare, ritardare o ridurre i processi involutivi fisici-psichici e sensoriali;
- elevare la qualità della vita delle persone;
- prevenire rischi aggiuntivi per il paziente;
- ridurre il carico assistenziale della famiglia e prevenire stress psico-fisico fornendo sostegno psicologico, informativo e formativo;
- incentivare l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni di difficoltà;
- garantire continuità assistenziale.

## Requisiti di accesso

L'accesso al servizio è consentito esclusivamente se sono soddisfatti i seguenti requisiti:

- Ridotta autosufficienza, fragilità e patologie che necessitano di cure erogabili a domicilio.
- Presa in carico da parte del Medico di Medicina Generale/Pediatra **di Libera scelta**
- Adeguato supporto familiare o informale.
- Idonee condizioni abitative.
- Consenso informato da parte della persona e della famiglia.

## Modalità di accesso



## Prestazioni erogate

### *Interventi di assistenza infermieristica diretta sul paziente*

- Misurazione di parametri vitali (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo, misure antropometriche)
- Sorveglianza e gestione di cateteri venosi centrali
- Registrazione di ECG
- Prelievo capillare e venoso del sangue o raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei (es. stick glicemici)
- Raccolta sterile e non sterile di escreti o secreti
- Stimolazione della respirazione generica
- Mantenimento della pervietà delle vie aeree superiori, aspirazione delle secrezioni di un paziente anche se intubato o tracheotomizzato
- Manutenzione della cannula di un tracheotomizzato
- Sostituzione di sonda gastrica estraibile dall'esterno (senza esame endoscopico o Sondaggio gastrico o duodenale a scopo nutrizionale)
- Preparazione e somministrazione di Nutrizione Parenterale
- Assistenza, gestione ed addestramento del caregiver all'uso di pompe infusionali per uso entrale e parenterale
- Posizionamento di un catetere vescicale a permanenza
- Assistenza ordinaria ad un paziente portatore di catetere vescicale
- Gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione (es. controllo, sostituzione e rimozione delle sacche di raccolta della diuresi) ed addestramento del caregiver allo scopo
- Raccolta sterile di un campione di urine nell'uomo e nella donna anche mediante cateterismo estemporaneo
- Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali
- Clistere (per ogni scopo)
- Trattamento di fecalomi
- Prevenzione e cura delle lesioni da pressione (per la prevenzione: addestramento del caregiver allo scopo)
- Assistenza e sorveglianza di ulcere cutanee croniche
- Rieducazione respiratoria
- Riabilitazione respiratoria nelle disventilazioni e drenaggio posturale
- Recupero delle abilità riferite alle attività quotidiane

### *Interventi di cura e prevenzione e addestramento del caregiver*

- Cura del naso e della bocca ed addestramento del caregiver
- Addestramento all'uso di presidi che possono facilitare l'alimentazione
- Controllo e registrazione della dieta del paziente, del suo bilancio alimentare, del suo peso e del suo stato di idratazione
- Preparazione e somministrazione di alimenti speciali da far assumere a mezzo sonda gastrica o pompa enterale (anche nel bambino)
- Controllo dell'igiene dentale
- Aiuto ad assumere cibo e bevande anche con sistemi appropriati ad un handicap
- Messa in sito di assorbenti/pannoloni ed addestramento del caregiver allo scopo
- Igiene della zona genitale nella donna e nell'uomo ed addestramento del caregiver all'operazione

- Controllo e cure ordinarie della pelle e/o delle mucose attorno a drenaggi, cateteri e sonde
- Messa in opera e cambio dei mezzi di protezione del letto, degli indumenti della pelle e delle mucose in caso di incontinenza o di diarrea ed addestramento del caregiver allo scopo
- Assistenza al paziente nell'eliminazione ed addestramento del caregiver allo scopo
- Pianificazione ed esecuzione di esercizi fisici semplici ed addestramento del caregiver, trasferimento e posizionamento del paziente dal letto alla poltrona e viceversa; aiuto nella deambulazione
- Organizzazione di un programma di attività che tenga conto dei ritmi sonno/veglia del paziente e delle condizioni dell'ambiente
- Aiuto a vestire e spogliare il paziente ed addestramento del caregiver allo scopo
- Controllo ed evoluzione dei segni collegati all'aumento o alla diminuzione della temperatura
- Frizioni, impacchi, massaggi ed addestramento del caregiver allo scopo
- Bagno a letto completo ed addestramento del caregiver allo scopo
- Bagno nella vasca completo (compresa la preparazione) ed addestramento del caregiver allo scopo
- Doccia completa (compresa la preparazione) ed addestramento del caregiver allo scopo
- Toilette di una parte del corpo ed addestramento del caregiver allo scopo
- Cure igieniche di apparecchi correttivi e protesi ed addestramento del caregiver allo scopo
- Mappatura dei pericoli presenti in un ambiente e relative proposte di modifiche
- Attuazione e controllo dei metodi di immobilizzazione di sicurezza ed addestramento del caregiver allo scopo
- Trattamento di rieducazione motoria (paziente neurologico, ortopedico, amputato ecc.)
- Educazione del caregiver all'utilizzo di ausili per la mobilizzazione del paziente
- Educazione del caregiver alla prevenzione di lesioni cutanee

#### **Lista di attesa**

La lista di attesa per l'accesso ai servizi di assistenza domiciliare è gestita direttamente dalla ASL Roma 6.

#### **Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti**

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

*e-mail* [info@resanatrix.it](mailto:info@resanatrix.it) – *Pec* [resanatrixsrl@pec.it](mailto:resanatrixsrl@pec.it)

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

*Sito internet* [www.resanatrix.it](http://www.resanatrix.it)

#### **Modalità di pagamento delle tariffe**

Le tariffe per le prestazioni di Assistenza Domiciliare definite dalla Regione Lazio.

### Orari di apertura

Il centro opera su progetto con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

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

### Regole di comportamento

Il paziente e il caregiver devono fornire collaborazione al personale sanitario in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi condivisi nell'ambito del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Comunica tempestivamente ogni variazione di domicilio o eventuali assenze per ricoveri ospedalieri o altro

L'operatore garantisce l'attività domiciliare assicurando la presa in carico del paziente, nel rispetto delle norme sulla privacy

### 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](mailto:info@resanatrix.it) oppure una pec all'indirizzo [resanatrixsrl@pec.it](mailto: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

## Reperibilità

In funzione del livello assistenziale richiesto viene garantita la seguente reperibilità:

ADI livello I – Reperibilità infermieristica h 12 dalle 08:00 alle 20:00

ADI livello II – Reperibilità infermieristica h 12 dalle 08:00 alle 20:00



## 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](http://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](mailto: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 Villa Ilaria  
Assistenza Domiciliare

Edizione aprile 2023