

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA

ASSISTENZIALE *Salus*

[ai sensi del R.R. n.1/1994, art. 11, comma 4 e ss.mm. e ii., del D.P.C.M 19.05.1995 e del DCA n. 8/2011 e ss.mm. e ii.]

REV	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE	REDATTO DA	APPROVATO DA	DATA DI EMISSIONE
00	Accreditamento istituzionale	Medico Responsabile Dott. Vincenzo Terranova	Amministratore Unico Prof. Francesco Riccardelli	Gennaio 2015
01	Modifiche dell'organizzazione	Direttore Operativo Dott. Francesco Bardini	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Marzo 2020
02	Aggiornamento Dati	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Marzo 2021
03	Aggiornamento Dati	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Maggio 2022
04	Aggiornamento Dati	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Aprile 2023
06	Aggiornamento per Estensivi	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Luglio 2023
07	Aggiornamento per Mantenimento Privato	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Luglio 2024
08	Inserimento figura logopedista	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Ottobre 2024
09	Aggiornamento per Mantenimento Privato	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Luglio 2025
10	Aggiornamento deposito cauzionale	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Novembre 2025
11	Aggiornamento per rilascio copia cartella clinica	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Maggio 2026

1. PREMESSA.....	2
2. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA	2
3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	3
4. PERSONALE.....	3
4.1 Norme igienico-sanitarie	3
5. AMBIENTI DI VITA DELL'OSPITE.....	4
6. PRESTAZIONI.....	4
6.1 Prestazioni socio-sanitarie	4
6.2 Prestazioni alberghiere	5
6.3 Ulteriori prestazioni disponibili	5
6.4 Tariffe	5
7. NORME DI COMPORTAMENTO	6
7.1 Visitatori	6
7.2 Volontariato	6
7.3 Assistenza Privata.....	6
7.4 Ospiti.....	6
7.4.1. Orari della giornata.....	7
8. NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE DEGLI OSPITI.....	7
8.1 Modalità di Ingresso	7
8.2 Documenti necessari per l'ingresso	8
8.3 Indumenti necessari per l'ingresso	8
8.4 Corresponsione della retta	8
9. NORME RELATIVE ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI	9

9.1	Chiusura situazione contabile	9
9.2	Modalità di richiesta di copia della cartella clinica.....	9
10.	COMITATO DI PARTECIPAZIONE	10
11.	QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION).....	10
12.	RACCOLTA DATI E PRIVACY	10
13.	CONTATTI	10

1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) *Salus* è una struttura socio sanitaria privata, accreditata con la Regione Lazio per fornire ospitalità e prestazioni socio sanitarie finalizzate al recupero funzionale e alla prevenzione dell'aggravamento del danno in pazienti non più autosufficienti ed affetti da patologie cronico-degenerative.

Attualmente la struttura è autorizzata ed accreditata con la Determina n. G08857 del 03.07.2024 e con la Determina n. G06803 del 30.05.2025 ad accogliere 88 pazienti, di cui 38 di livello assistenziale "tipologia mantenimento alto", 10 pazienti di "livello assistenziale intensivo", 40 pazienti di "livello estensivo". I pazienti sono distribuiti in cinque reparti, due al piano terra e tre al primo piano.

Con questa Carta dei Servizi (CdS), intendiamo fornire ai visitatori e/o ai familiari degli ospiti accolti, tutte le informazioni utili per conoscere la struttura e per consentire il corretto inserimento del paziente.

Nella redazione di questo documento, così come sancito dal nostro codice etico aziendale, si è tenuto conto di principi costituzionali basilari di valorizzazione e tutela delle persone non autosufficienti, quali:

- Il principio "di solidarietà";
- Il principio di "giustizia sociale";
- Il principio "di salute";

oltre che dell'intera normativa regionale in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza dei pazienti.

La Carta dei Servizi esplicita concretamente il rispetto dell'individualità delle persone anziane riconoscendo i bisogni e realizzando interventi adeguati a garantire una dignitosa qualità della vita.

Le finalità che intendiamo perseguire attraverso questa CdS sono:

- Garantire la promozione della salute e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con grandi bisogni di assistenza;
- Informare gli utenti e rendere trasparenti le procedure per la valutazione multidimensionale degli ospiti circa l'accesso, l'accoglienza, la gestione dei piani di assistenza individualizzati
- Definire univocamente le responsabilità del personale e i diritti degli utenti e dei loro familiari per le informazioni all'interno dei processi di cura;

Attualmente, le Residenze Sanitarie Assistenziali rappresentano lo stadio più evoluto di residenzialità protetta, che si propone come valida alternativa quando il supporto della famiglia viene a mancare o quando il paziente non più autosufficiente, non possa essere assistito a domicilio o in istituti di ricovero per acuzie o post-acuzie.

All'interno delle RSA avviene la completa presa in carico del paziente, ed anche l'approccio perseguito è tipo multidisciplinare integrato, cioè considera tutti gli aspetti, non soltanto quello clinico ma anche, e soprattutto, quello sociale e socio-assistenziale.

2. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA

Le tipologie di pazienti per i quali è previsto l'accesso presso l'*RSA Salus*, sono:

- a. Persone non autosufficienti anche anziane che presentano patologie croniche degenerative, ivi compresi i soggetti affetti da patologie psichiatriche;
- b. Persone non autosufficienti anche anziane, affette da patologie gravi che richiedono trattamento intensivo essenziale al supporto delle funzioni vitali (ventilazione meccanica, nutrizione enterale-parenterale protratta, trattamento di stati vegetativi o coma prolungato, malattie neurodegenerative progressive, etc.).

3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* si trova in via Paolo Monelli 43/45, quartiere Talenti – Bufalotta, nel quadrante nord est della Capitale, in una zona residenziale, silenziosa e completamente immersa nel verde. E' possibile raggiungere la struttura agevolmente con la propria auto ed usufruire del grande parcheggio libero prospiciente l'edificio, oppure con i mezzi pubblici di superficie (n. 86 – 350 – 351) provenendo dal capolinea di piazza Talenti o dalle fermate più vicine della metropolitana.

4. PERSONALE

La dotazione organica dell'RSA Salus, in accordo con quanto previsto dalla normativa regionale in materia (ex DCA 99/2012), prevede la presenza di:

- Personale amministrativo
- Medico Responsabile
- Medico di Reparto
- Medici di guardia
- Infermiera dirigente
- Coordinatrice Infermieristica
- Assistente Sociale
- Dietista
- Psicologo
- Personale della riabilitazione (Fisioterapisti e Terapisti occupazionali)
- Logopedista

- Personale infermieristico
- Operatori socio sanitari
- Personale ausiliario
- Personale di cucina

Presso la nostra struttura è attivo un rigoroso codice di abbigliamento (*dress code*), al fine di rendere immediatamente riconoscibile le differenti tipologie di personale:

- Medici, Assistente sociale, Psicologa e Dietista, indossano un camice bianco
- Il personale Infermieristico indossa una casacca bianca
- Il personale OSS indossa una casacca blu
- Il personale Amministrativo indossa completo blu, camicia bianca

L'organigramma completo è affisso presso la bacheca accanto l'ingresso principale.

4.1 Norme igienico-sanitarie

Il personale di assistenza è tenuto ad osservare alcune disposizioni fondamentali, di cui agli articoli successivi, negli ambienti e nei locali della Struttura durante lo svolgimento delle proprie attività.

- **Lavaggio delle mani:** Il lavaggio delle mani è concordemente ritenuta la misura più efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni: le mani degli operatori sanitari rappresentano infatti il veicolo principale di trasferimento di germi patogeni da un paziente all'altro. L'Organizzazione mondiale della Sanità (OMS/WHO) identifica cinque momenti fondamentali nei quali è doveroso lavarsi le mani:
 - Prima del contatto con il paziente;
 - Prima di una manovra asettica;
 - Dopo esposizione ad un liquido biologico;
 - Dopo il contatto con il paziente;
 - Dopo il contatto con ciò che sta attorno al paziente;

- **Abiti di servizio:** Al personale sanitario che svolge attività di cura clinico assistenziale - riabilitativa è fatto obbligo di indossare una divisa o indumenti di lavoro e calzature appropriate in relazione al tipo di prestazione erogata. Le divise sono fornite dall'Amministrazione insieme ai dispositivi di protezione individuale. La Direzione raccomanda a tutto il personale di indossare la divisa con cura e decoro.
- **Uso dei DPI - Dispositivi di Protezione Individuale:** in materia di sicurezza, prevenzione e protezione sul luogo di lavoro, prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, e allo scopo di garantire il più alto livello possibile di buona pratica assistenziale, si fa obbligo al personale sanitario di utilizzare i DPI previsti. Sono obbligati all'utilizzo dei D.P.I. tutti quegli operatori sanitari che svolgono attività assistenziale diretta sull'Ospite; attività che prevedano l'uso di dispositivi e strumenti potenzialmente pericolosi; attività che preveda il contatto con materiale e/o liquidi potenzialmente infetti.
- **Igiene dell'ambiente:** l'igiene di locali, arredi e attrezzature riveste ovviamente in comunità una particolare importanza. Nel rispetto del decreto legislativo 81/08 ex 626/94 riguardante la salvaguardia della sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro, gli ambienti della RSA Salus sono stati suddivisi sia in funzione del livello di rischio che in funzione della tipologia di personale che deve occuparsi della loro sanificazione. Gli ambienti a maggiore rischio, come le camere di degenza e i bagni degli ospiti, sono soggetti a sanificazione quotidiana, mentre per gli altri si segue una periodicità variabile. La turnazione degli operatori dedicati alla sanificazione dei vari luoghi (personale oss, personale ausiliario, personale di cucina) è stabilita dall'Infermiera Dirigente, con cadenza mensile.

5. AMBIENTI DI VITA DELL'OSPITE

L'RSA Salus dispone di innumerevoli locali e spazi all'aperto dove l'ospite può ricevere visite e/o trascorrere le sue giornate in autonomia o durante attività organizzate dal personale della struttura, in particolare:

- Camere di degenza, singole o doppie, dotate di armadi per biancheria personale, TV, telefono, balcone e bagno
- Saloni comuni e sala polivalente
- Sala ristorante
- Salottini di piano
- Palestra
- Giardino e spazi all'aperto

6. PRESTAZIONI

6.1 Prestazioni socio-sanitarie

In accordo con la normativa regionale di riferimento, le prestazioni erogate comprendono:

- Assistenza Medica continuativa, 24 ore su 24, fornita da Medico Responsabile e Medici di guardia;
- Assistenza infermieristica continuativa, 24 ore su 24;
- Assistenza continuativa da parte degli operatori socio sanitari, i quali garantiscono la sanificazione degli ambienti di vita dell'ospite, la cura dell'igiene personale e della propria biancheria;
- Prestazioni di carattere riabilitativo e mantenimento funzionalità residue (sia fisiche che cognitive);
- Prestazioni di assistenza tutelare da parte dell'assistente sociale;
- Prestazioni a carattere psicosociale (presa in carico dell'intero nucleo familiare);
- Programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza;
- Accessi programmati delle associazioni di volontariato;
- Accessi programmati dei Medici di Medicina Generale (MMG);

- Accessi di Medici per visite specialistiche su richiesta per attivazioni piani terapeutici e presidi, in particolare:
 - o Specialista Geriatra
 - o Specialista Fisiatra
 - o Specialista Cardiologo
 - o Specialista Chirurgo
 - o Specialista Urologo
- Prestazioni farmaceutiche nonché distribuzione di presidi ed ausili (mediante servizio farmaceutico del III distretto, ASL Roma1);

6.2 Prestazioni alberghiere

Le prestazioni alberghiere, alcune già comprese nella quota sociale mentre altre opzionali, dietro versamento di una tariffa, sono:

- Servizio di ristorazione interno
 - o Sono previsti tre pasti al giorno e 2 spuntini e la definizione di diete particolari secondo specifici bisogni
 - o I menù sono autorizzati dal SIAN della ASL RM1 e rigidamente rispettati, consultabili in bacheca
 - o Il personale di cucina segue rigorosamente i protocolli HACCP
- Lavanderia per biancheria piana
- Lavanderia per biancheria personale
 - o I parenti possono provvedere loro stessi al lavaggio dei capi oppure avvalersi del servizio di lavanderia esterno, dietro pagamento di una quota mensile.
- Servizio di parrucchiere e barberia
 - o E' presente un locale, al piano seminterrato, destinato a questo tipo di servizio, soggetto ad uno specifico tariffario
- Servizio di Podologia
 - o Viene eseguito accurato controllo mensile con conseguente richiesta di attivazione del servizio ai parenti del paziente. Il costo del servizio è a totale carico dell'ospite.

6.3 Ulteriori prestazioni disponibili

- Laboratorio Analisi

- o L'RSA si avvale di un laboratorio di analisi esterno (Studio Polispecialistico Nomentano) per l'esecuzione di esami ematochimici e analisi di campioni biologici che permette di eseguire rilevazioni anche urgenti 6 giorni su 7. Gran parte degli esami sono in convenzione con il SSR, pertanto, i pazienti ricoverati in regime di mantenimento alto, pagano il costo di questi in base all'esenzione del ticket sanitario, mentre per eventuali esami non in convenzione è prevista il pagamento in regime privato. Per i pazienti ricoverati nel nucleo intensivo, il costo è a totale carico della struttura.

- Diagnostica per immagini
 - o L'RSA si avvale di un servizio di diagnostica tradizionale (RX Team Srl) per l'esecuzione di esami richiesti presso la struttura, il costo è completamente sostenuto dall'ospite.
- Trasporto infermi
 - o Il costo del trasporto con ambulanze private è a totale carico della struttura, eccezion fatta per spostamenti non necessari o non richiesti dalla struttura
- L'approvvigionamento dei farmaci prescritti, ed il costo dei farmaci non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N. è a carico dell'ospite.
- Sono consentite eventuali consulenze da parte di specialisti esterni, con costo dell'onorario a totale carico dell'ospite.
- Ogni domenica, e in occasione delle festività, viene celebrata la SS. Messa e distribuita l'eucaristia ai pazienti che ne facessero richiesta.
- Al momento del decesso dell'ospite, la salma viene trasferita nella camera mortuaria; alla famiglia spetta l'onere, in totale autonomia, di accordarsi con un'impresa funebre per la preparazione e il successivo trasferimento della salma.

6.4 Tariffe

Di seguito sono elencate le principali prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe, variabili in base alla prestazione specifica richiesta e in linea con i prezzi di mercato:

- Lavanderia per biancheria personale	€ 100,00/mese
- Servizio di parrucchiere barberia	€ 15,00 – € 60,00
- Servizio di podologia	€ 40,00
- Laboratorio analisi	€ 1,00 – € 250,00
- Farmaci no SSN - materiale sanitario/pz	€ 1,30 – € 250,00

7. NORME DI COMPORTAMENTO

7.1 Visitatori

L’RSA Salus è aperta tutti i giorni e le visite ai propri cari sono consentite al mattino, dalle ore 10.30 alle ore 12.30, e al pomeriggio, dalle ore 16.00 alle ore 18.00. In situazioni particolari (e.g. pazienti terminali), il Medico Responsabile può acconsentire l’accesso ai visitatori anche al di fuori dell’orario previsto.

Al momento dell’ingresso, il garante dell’ospite deve obbligatoriamente prendere visione delle *norme di comportamento*, in cui sono indicate regole e limiti da rispettare all’interno della RSA, al fine di instaurare una buona convivenza tra l’ospite, il familiare e la struttura.

7.2 Volontariato

La struttura accetta e valorizza l’apporto delle associazioni di volontariato, che intendano offrire la loro collaborazione per attività di animazione o utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all’esterno, consentendo un rapporto tra gli ospiti e la comunità locale. Sono ammessi solo gruppi o associazioni, preferibilmente censiti ed iscritti nell’albo regionale degli organismi di volontariato.

7.3 Assistenza Privata

La Residenza garantisce agli ospiti un’assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno. Ciononostante, l’ospite o i suoi familiari possono richiedere autorizzazione per l’intervento di personale di assistenza esterno. E’ in vigore presso la struttura un Regolamento che disciplina tale Assistenza privata non sanitaria (ANS), in particolare:

- L’ospite o il parente devono compilare un modulo di richiesta per

l’accesso in struttura, allegando i documenti della persona incaricata;

- Tale richiesta viene vagliata da Infermiera Dirigente e Medico Responsabile, i quali esprimono un parere positivo o negativo, oltre che definire esattamente le attività di competenza dell’assistente in funzione della complessità dell’ospite;
- La struttura non entra assolutamente in merito alla tipologia di rapporto di lavoro esistente tra la famiglia e la persona assunta;
- L’assistente dovrà attenersi scrupolosamente alle attività che verrà autorizzato a compiere;
- In nessun caso l’assistenza esterna dovrà intralciare lo svolgimento del progetto individualizzato dell’ospite.

7.4 Ospiti

All’interno della struttura e nell’ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti devono tenere un comportamento dignitoso e corretto, tale da permettere il regolare funzionamento dei servizi ed una serena convivenza. L’ospite usufruisce degli spazi individuali e comuni messi a disposizione, in essi può soggiornare e ricevere visite.

Agli ospiti è tassativamente vietato:

- Introdurre animali in struttura
- Gettare oggetti dalle finestre
- Stendere capi di biancheria alle finestre
- Installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- Utilizzare apparecchi rumorosi, che possano arrecare fastidio agli altri ospiti
- Tenere in camera alimenti o generi di conforto non autorizzati
- Fumare al di fuori delle aree dedicate

Ogni ospite, nella propria stanza, può avere apparecchi radiofonici e/o di riproduzione di musica o immagini, ma deve usarli in orari e con volumi tali da non creare disturbo agli altri ospiti.

La camera può essere in parte personalizzata, previo accordo con Il Medico Responsabile e i terapeuti occupazionali.

Si declina ogni responsabilità per lo smarrimento o danneggiamento di tutti gli oggetti non presenti nel capitolo del contratto d'ingresso *"Corredo personale dell'Ospite obbligatorio al momento dell'ingresso"* e ritenuti non necessari in quanto non inerenti all'attività dell'RSA Salus.

Pertanto, qualora l'ospite scegliesse di tenere con sé dei preziosi o del denaro, la Direzione della struttura non risponderà di eventuali ammanchi.

7.4.1. Orari della giornata

- 07.00/10.00 Risveglio, igiene personale, colazione
- 10.00/12.00 Attività riabilitative (terapia occupazionale-fisioterapia)
- 12.00/12.45 Pranzo primo turno (pazienti non completamente autosufficienti nell'alimentazione)
- 13.00/13.45 Pranzo secondo turno (pazienti autosufficienti nell'alimentazione)
- 13.30/15.00 Sanificazione ambientale
- 14.00/16.00 Riposo, ulteriore igiene personale
- 16.00/18.00 Attività riabilitative
- 18.00/18.45 Cena primo turno (pazienti non completamente autosufficienti nell'alimentazione)
- 19.00/19.45 Cena secondo turno (pazienti autosufficienti nell'alimentazione)
- 20.00 Riposo notturno

8. NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE DEGLI OSPITI

8.1 Modalità di Ingresso

In accordo con la normativa regionale, per poter accedere presso la nostra RSA, è necessario seguire questo iter:

- Far compilare al proprio MMG la richiesta di accesso in RSA

(disponibile sui portali Internet di ogni ASL);

- Consegnare tale richiesta al Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di residenza;
- La ASL di residenza provvederà ad inviare presso il domicilio del paziente una commissione sanitaria (Unità Valutativa Multidimensionale) per valutare l'idoneità all'ingresso e il livello assistenziale adeguato;
- Certificata l'idoneità, per mettersi in lista utile all'ingresso presso l'RSA Salus, sarà necessario consegnare presso l'Ufficio Ricoveri dell'ASL Roma 1 o mezzo mail (ufficioricoverirsa@aslroma1.it), la seguente documentazione:
 - o Carta identità e Codice Fiscale del paziente
 - o Certificazioni invalidità in corso o già definita
 - o Carta identità parente o referente che inoltra domanda
 - o Certificato di idoneità all'ingresso rilasciata dall'UVM della propria Asl di residenza

La richiesta di compartecipazione alla spesa per la quota sociale va inoltrata al Servizio Sociale amministrativo del Municipio, allegando i seguenti documenti:

- o Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare intero rilasciato da un CAF.
- o Autorizzazione al ricovero in RSA (livello assistenziale Mantenimento Alto o Intensivo) rilasciata dal CAD di competenza territoriale dell'ospite;

Per i beneficiari riconosciuti disabili o invalidi civili, inoltre, è necessario presentare inoltre:

- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell'invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento e/o dello stato di disabilità ai sensi dell'art. 3 c. 3 della legge 104/1992.

- In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità e/o indennità di accompagnamento da egli stesso dichiarata conforme all'originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all'art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;

In caso di ricovero, l'autorizzazione all'immissione presso l'RSA Salus, è subordinata alla sottoscrizione del contratto tra l'ospite (o un suo familiare/ads/tutore legale) e la struttura, con il quale si certifica l'impegno al pagamento della quota sociale e il versamento del deposito cauzionale (per livello assistenziale mantenimento alto), o il pagamento delle sole spese extra (per livello assistenziale intensivo). Qualora l'utente, o i suoi familiari, non siano in grado di assicurare la quota prevista, l'ammissione in struttura è autorizzata previo impegno formale del Comune di Residenza dell'utente stesso, il quale provvederà al pagamento della quota sociale prevista. Il tempo di permanenza in RSA è stabilito dall'UVM dell'ASL Roma1, che rivaluta periodicamente i pazienti stabilendo, in funzione della complessità clinica, la durata del ricovero e il livello assistenziale più adatto.

8.2 Documenti necessari per l'ingresso

- Presa in carico rilasciata dall'Ufficio Ricoveri dell'ASL Roma1
- Autorizzazione al ricovero in RSA
- Documento d'identità
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale
- Tessera di esenzione dal ticket sanitario
- Verbale di invalidità o domanda presentata
- Documentazione clinica recente
- Relazione da parte del medico curante e /o lettera di dimissione se proveniente da altra struttura sanitaria (qualora l'utente provenisse da altra Struttura RSA accreditata assicurarsi che la proroga da parte della ASL sia in corso di validità e non scaduta)

- Sottoscrizione del contratto con la struttura ed impegno al pagamento di spese necessarie e/o spese extra
- Nomina del garante
- Consensi informati firmati
- Consenso firmato al trattamento dati

8.3 Indumenti necessari per l'ingresso

Di seguito un elenco di indumenti che l'Ospite è tenuto ad avere con sé al suo ingresso in R.S.A. e che dovrà essere periodicamente integrato:

- 10 magliette intime
- 4 tute
- 7 paia di calze (no collant)
- 1 rasoio elettrico (per gli uomini)
- 4 capi di vestiario
- 1 paio di scarpe comodo
- 1 giacca invernale
- 6 maglioni o felpe
- 6 pigiami/camice da notte
- 1 spazzola per capelli

Si declina ogni responsabilità per lo smarrimento o danneggiamento di tutti gli oggetti non presenti nella suddetta lista e, pertanto, non inerenti all'attività dell'RSA Salus.

8.4 Corresponsione della retta

Per i pazienti accolti con livello assistenziale intensivo ed estensivo, è previsto il pagamento esclusivamente delle spese extra, qualora sostenute.

Invece, per i pazienti accolti con livello assistenziale Mantenimento Alto, la quota sociale da versare è determinata nel seguente modo:

- Euro 64,86 per ogni giorno di degenza, qualora il proprio ISEE sociosanitario fosse superiore ai 20.000 euro annui;

- Qualora l'ISEE sociosanitario fosse invece compreso tra Euro 5.000 ed Euro 20.000 annui, il paziente ha diritto a ricevere compartecipazione alla spesa da parte del proprio comune di residenza;
- Qualora, infine, il proprio ISEE sociosanitario fosse inferiore ad euro 5.000 annui, il costo della quota sociale è posto interamente a carico del comune di residenza;

Tali importi potranno essere aggiornati secondo i parametri di legge e le disposizioni della Regione Lazio e del Comune di Residenza. L'eventuale quota a carico dell'assistito deve essere corrisposta alla Salus srl a mezzo bonifico bancario o assegno bancario o POS e entro il 5 di ogni mese.

Al momento dell'ingresso dell'ospite, è previsto il pagamento della prima retta mensile (calcolata in base al giorno di ingresso) associata a un deposito cauzionale *una tantum*, pari ad € 1000,00, che sarà rimborsato all'esito della procedura di chiusura della situazione contabile (par. 9.1).

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi sanitari, assistenziali e generali predisposti dalla struttura nei termini di legge.

9. NORME RELATIVE ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- Su base volontaria
- Per ricoveri ospedalieri protratti
- Per *exitus*
- Per decisione dell'UVM dell'ASL Roma1 con cambio *setting* assistenziale
- Per condotta indisciplinata
- Per morosità nel pagamento della retta e degli extra

Durante il ricovero ospedaliero è riservato il posto letto al paziente per massimo dieci giorni, trascorsi i quali si procederà a dimettere amministrativamente l'ospite. Durante questo tempo, il paziente soggetto al pagamento della totalità della quota sociale continuerà a pagare tale quota seppur detratta del costo di lavanderia e vitto pari ad euro 13,49; mentre per il paziente che riceve compartecipazione alla spesa da parte del Comune, lo stesso sarà soggetto al pagamento di una cifra ridotta in proporzione al proprio coefficiente di distribuzione, in accordo con quanto disciplinato dalla DGR 790/2016.

9.1 Chiusura situazione contabile

La chiusura della situazione contabile dell'ospite avverrà non prima di 30 giorni dalla dimissione dello stesso, onde consentire al personale amministrativo di raccogliere tutta la documentazione fiscale di eventuali prestazioni erogate. Sarà cura dell'amministrazione comunicare al garante la data di chiusura della situazione contabile. Il saldo della relativa fattura potrà essere effettuato tramite bonifico bancario.

All'esito positivo della chiusura della situazione contabile, si procederà alla restituzione del deposito cauzionale versato, fatto salvo il diritto al risarcimento per eventuali danni arrecati alla struttura o inadempienze contrattuali.

9.2 Modalità di richiesta di copia della cartella clinica

La richiesta della documentazione sanitaria avviene attraverso la compilazione di un modulo che deve essere recapitato o a mano presso gli uffici amministrativi della struttura o a mezzo e-mail all'indirizzo amministrazione@rsasalus.it.

Il rilascio della prima copia conforme in formato digitale è gratuito e viene effettuato entro 30 giorni dalla richiesta. Per il rilascio della prima copia cartacea o di ulteriori copie è previsto un costo forfettario di € 50,00.

10. COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Presso l'RSA Salus, è presente un Comitato di Partecipazione, costituito da:

- 2 rappresentanti degli ospiti ricoverati
- 2 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale

Il comitato si riunisce, per autoconvocazione più volte all'anno con il compito di:

- Concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura;
- Collaborare per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alla famiglia e agli ospiti;
- Promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevar la qualità di vita degli Ospiti.

11. QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

Il paziente/utente o i loro familiari, possono ritirare e compilare, in ogni momento, un modulo di elogi segnalazioni reclami, ed inserirlo nella cassetta dei suggerimenti posta vicino l'amministrazione o inviarlo mezzo mail. La Direzione, si riserva 30 giorni per presentare una comunicazione di riscontro/risposta in merito all'eventuale reclamo. Il report annuale del suddetto modulo, nel quale è indicato il tempo di risposta al reclamo, è pubblicato sul sito della struttura e disponibile in bacheca e viene inviato al comitato di partecipazione. Inoltre, la Direzione della struttura, conduce ogni anno un'indagine di gradimento, grazie alla somministrazione di questionari strutturati con i quali si cerca di ottenere continui spunti per migliorare la qualità del servizio erogato. I risultati del questionario sono poi analizzati e riportati su grafici per consentire una più agevole interpretazione del dato e

attuare eventuali interventi correttivi/migliorativi.

12. RACCOLTA DATI E PRIVACY

In conformità al D. Lgs 196/2003, così come modificato dal D. Lgs 101/2018, e al Regolamento UE 2016/679, la Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli ospiti e dei familiari.

Tali garanzie sono assicurate tanto nella fase di acquisizione dei dati per l'espletamento delle pratiche amministrative, quanto nella fase di ingresso vero e proprio dell'ospite nella struttura. In tale ultima occasione, infatti, lo stesso riceve un documento che contiene l'Informativa sulla Privacy, dal quale si evincono: 1) i dati necessari alla struttura per l'espletamento delle finalità assistenziali; 2) le modalità di gestione e conservazione degli stessi, seguite dalla RSA e dagli operatori che in essa svolgono la loro attività lavorativa; 3) i diritti riconosciuti dalla normativa vigente ai titolari. Contestualmente l'ospite, personalmente o a mezzo di procuratore, viene invitato a prestare il proprio consenso al trattamento dei dati descritti.

La struttura provvede alla conservazione, di detti dati, con le modalità e le tempistiche che la normativa vigente prevede in materia.

Il titolare del trattamento è l'RSA Salus, sita in Roma, via Paolo Monelli 43/45, nella persona del legale rappresentante pro tempore, Amministratore Dott. Filippo Maria Stiatti. Il *Data Protection Officer* (DPO) Aziendale è l'Avv. Francesco Mambrini reperibile all'indirizzo mail

francesco.mambrini@gmail.com.

13. CONTATTI

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con la Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus*, tramite:

- Telefono: 06872032

- e-mail:
- amministrazione@rsasalus.it
informazioni, fatturazione, appuntamenti
 - medici@rsasalus.it
informazioni medico/cliniche
 - medicoresponsabile@rsasalus.it
informazioni medico/cliniche, richiesta colloqui e autorizzazioni di vario genere
 - infermieradirigente@rsasalus.it
fabbisogni assistenziali, alberghieri, burocratici ed organizzativi
 - coordinatriceinfermieristica@rsasalus.it
fabbisogno assistenziale ed alberghiero
 - assistente.sociale.rsasalus@gmail.com
colloqui, supporto logistico per attivazione e rinnovo dei piani terapeutici, esenzioni, invalidità, amministrazione di sostegno
 - dietista.rsasalus@gmail.com
attivazione piani nutrizionali personalizzati, gestione menù, procedure HACCP
 - psicologo.rsasalus@gmail.com
si occupa della valutazione del benessere psicologico, dell'umore e della situazione cognitiva dei pazienti e dello stress del caregiver. Gestione di gruppi di riabilitazione delle abilità di vita. Formazione e sostegno del personale sugli aspetti psicologici

- logopedista.rsasalus@gmail.com
si occupa della valutazione, nella fase d'ingresso e in itinere, della condizione comunicativo/linguistica e relazionale, mediante colloqui con il paziente e con i familiari

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web della struttura (<https://www.rsasalus.it>) per la libera consultazione dei Cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli Ospiti e ai loro familiari.

