

# CARTA DEI SERVIZI



## Casa di Cura “Villa Immacolata”

RIABILITAZIONE - LUNGODEGENZA - R.S.A

AMBULATORI SPECIALISTICI

Accreditata presso la Regione Lazio

dell'Ente Provincia Romana Ordine dei Chierici Regolari

Ministri degli Infermi Religiosi Camilliani



**“Villa Immacolata”:**

Strada Sammartinese 65/a - 01100 San Martino al Cimino – Viterbo

Tel. 0761-29251 - fax 0761-292575

C.F.: 01475950588 – P.IVA: 00999531007

Sede Legale Largo Ottorino Respighi n. 6 – 00135 Roma

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

Accreditato presso la Regione Lazio

D.C.A. n. U00181 26/05/14

D.C.A. n. U00180 26/05/14

---

La Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza al D.C.A. Regione Lazio n. U00311/2014 del 06.10.2014  
*“Linee guida per l'elaborazione della carta dei servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della regione Lazio”*

---

**VIM-CS Rev. n. 13 – Ottobre 2023**

Rev	Data emissione	N° pag	Causale modifica documento	Redazione	Verifica	Approvazione
				Funz.	Funz.	Funz.
13	Ottobre 2023	34	Revisione	SQA D.D'Agostino	DS L. Guerini	Direttore Generale M. Bellomo
					DO S. Paroli	

Gentile Signora, Egregio Signore,

con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Casa di Cura “Villa Immacolata” e mettere a Sua completa disposizione tutte le informazioni utili e necessarie per una conoscenza approfondita della nostra Struttura.

In questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro quotidiano impegno, atto a coniugare risposte sanitarie concrete, efficaci e di alto livello in linea con la Mission propria dell’Ente, con un approccio umano attento ai bisogni del paziente.

Al fine di garantire un servizio in continuo miglioramento e un’assistenza adeguata alle esigenze dei pazienti, la Struttura si pone come obiettivo prioritario il coinvolgimento diretto della persona nella gestione della propria salute, attraverso un dialogo costante e un confronto continuo con professionisti sanitari e non. È per tale motivo che La invitiamo a fornirci tutti i suggerimenti e le segnalazioni utili a tale scopo.

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet della Struttura ed in formato cartaceo presso la Segreteria di Direzione Sanitaria.

Ringraziandola sin d’ora per la Sua preziosa collaborazione, l’occasione è gradita per porgerLe i più cordiali saluti.

Il Direttore Operativo

*Dott.ssa Serena Paroli*

Il Direttore Sanitario

*Dott. Luca Guerini*

## SOMMARIO

1. LA PROVINCIA ROMANA DELL'ORDINE DEI CLERICI REGOLARI MINISTRI DEGLI INFERMI.....	1
2. LA CASA DI CURA "VILLA IMMACOLATA".....	4
3. PRESTAZIONI EROGATE .....	7
4. DIPARTIMENTI.....	10
5. STRUTTURA OPERATIVA OSPEDALIERA.....	10
6. RIABILITAZIONE INTENSIVA POST ACUZIE COD. 56.....	12
7. LUNGODEGENZA MEDICA COD.60.....	13
8. STRUTTURA OPERATIVA TERRITORIALE.....	14
9. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) E INTENSIVA (R1).....	16
10. RIABILITAZIONE ESTENSIVA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE.....	17
11. RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE.....	18
12. SPECIALISTICA AMBULATORIALE.....	19
13. SERVIZI DI SUPPORTO E RELATIVE PRESTAZIONI.....	20
14. MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA.....	24
15. IMPEGNI PER LA QUALITA', STANDARD E INDICATORI COLLEGATI, STRUMENTI DI VERIFICA.....	27
16. CONTATTI E ORARI.....	30

# 1. LA PROVINCIA ROMANA DELL'ORDINE DEI CLERICI REGOLARI MINISTRI DEGLI INFERMI.

## 1.1 SEDI

**La Casa di Cura “Villa Immacolata”** e il **Presidio ambulatoriale decentrato di Capranica** (VT), appartengono alla **Provincia Romana Ordine dei Chierici Regolari dei Ministri degli Infermi** (di seguito Provincia Romana).

La Provincia Romana, canonicamente eretta nell'anno 1605, è un Ente Giuridico civilmente riconosciuto e persegue la gloria di Dio e la santificazione dei suoi membri, attraverso le opere di misericordia evangelica, praticando l'assistenza corporale e spirituale degli infermi, negli Ospedali, nelle Case di Cura e in qualsiasi altro luogo, verso ogni categoria di persone, da qualsiasi malattia affette, a rischio anche della vita.

La Provincia Romana gestisce in modo diretto altre due Strutture Socio-Sanitarie che operano in regime di Accreditamento Istituzionale con la Regione Lazio:

- Il **Centro di Riabilitazione “Villaggio Eugenio Litta”**- con sede in Grottaferrata (RM), Via Anagnina 13;
- La **Casa di Cura “Salus Infirmorum”** con sede in Roma in Via della Lucchina 41.

Il Centro Direzionale è ubicato presso il Villaggio E. Litta – Villa dei Pini Via Anagnina, 13 00046 Grottaferrata (RM)



## 1.2 MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI



### MISSION

La Mission recepisce gli elementi di contesto in cui operano le strutture socio sanitarie dell'Ente, tenendo conto della specificità dell'utenza e della necessità di garantire un processo di miglioramento continuo, caratterizzato dalla costante innovazione delle metodologie di erogazione dell'assistenza riabilitativa, dall'aggiornamento continuo del personale e da una particolare attenzione ai rapporti con i familiari dei utenti e con le strutture del territorio per favorire la massima inclusione sociale dei utenti in cura presso le nostre strutture.

La Mission delle Strutture Socio-Sanitarie della Provincia Romana dell'Ordine dei Chierici Ministri degli Infermi trova i propri fondamenti:

- nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze;
- nella considerazione delle parti interessate con il fine di soddisfarne le aspettative.

Le modalità organizzative identificate dalle Strutture Socio-Sanitarie della Provincia per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- la centralità della persona;
- la qualità della vita e la promozione della salute e dell'umanizzazione nel rapporto con il paziente;
- il confronto continuo con le altre strutture della Provincia per condividere best practice;
- l'introduzione e la gestione di un sistema per la qualità certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione di servizi e prestazioni Villa Immacolata si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### ✓ **EGUAGLIANZA**

intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.

#### ✓ **IMPARZIALITÀ**

in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, di giustizia e trasparenza.

#### ✓ **CONTINUITÀ**

ovvero regolarità nell'erogazione del servizio e garanzia di continuità assistenziale tra servizi erogati.

#### ✓ **DIRITTO DI SCELTA**

secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

#### ✓ **PARTECIPAZIONE**

quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.

#### ✓ **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

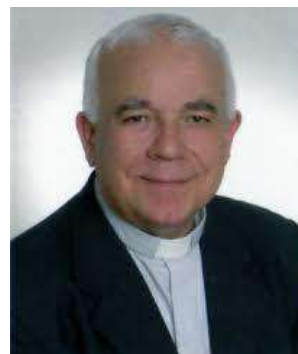
Il dovere di valutazione della qualità dei servizi offerti per la verifica degli impegni assunti, e per il costante adeguamento degli stessi.

## 1.3 ORGANIZZAZIONE

---

Padre Emilio Blasi

Rappresentante Legale della Provincia Romana



### DIREZIONI CENTRALI della PROVINCIA ROMANA

Michele Bellomo

Direttore Generale

#### *Staff Direzione Generale*

Giorgio Di Cerchio

RSPP

Riccardo Leggeri

Protezione Dati

Franco Bifulco

Risk Manager

Romina Colloca

Ufficio Centrale Risorse Umane

Edoardo Bellomo

Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo

Stefano Grignaffini

Direzione Centrale Tecnico Immobiliare

Serena Paroli

Direzione Centrale Affari Generali

### DIREZIONE della CASA DI CURA “VILLA IMMACOLATA”

Luca Guerini

Direttore Sanitario

Serena Paroli

Direttore Operativo

Romeo Gatti

Direttore del Dipartimento della Riabilitazione

Carmine Cafariello

Direttore del Dipartimento Unico- RSA-R1-Lungodegenza

## 2. LA CASA DI CURA “VILLA IMMACOLATA”



La Casa di Cura “Villa Immacolata” fin dal 1970 svolge attività riabilitativa di soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. La ricettività del complesso si è progressivamente adattata ai bisogni sanitari della popolazione anche attraverso la riconversione delle attività assistenziali.

Oggi prende in carico oltre 1200 utenti residenziali e 2500 progetti ambulatoriali l'anno, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. La Struttura ha altresì introdotto il servizio di specialistica ambulatoriale che eroga prestazioni in regime solvente anche a pazienti esterni.

Il Complesso comprende un edificio principale di 5 piani, sede unica dei reparti di degenza, un Centro diurno che ospita uffici, palestre, BAR, mensa aziendale, la Chiesa e il Polo Didattico Universitario. Tutti gli edifici e gli ambienti sono collegati con ampi corridoi e ascensori interni.

“Villa Immacolata” è immersa nel verde, sorge in una zona collinare panoramica e dispone di un parco molto curato, con alberi di alto fusto, fiori e piante ornamentali attrezzato per consentire all'utenza momenti di relax nella natura con sicuri benefici per la salute fisica e mentale.

La dotazione dei posti accreditati con il SSN del Complesso con sede a San Martino al Cimino, è la seguente:

- 103 posti letto di riabilitazione intensiva post acuzie;
- 31 posti letto di lungodegenza medica;
- 80 posti di RSA;
- 10 posti di RSA intensiva;
- 20 posti letto di Riabilitazione estensiva;
- 30 prestazioni di Riabilitazione semiresidenziale.
- Prestazioni domiciliari;
- Prestazioni ambulatoriali per adulti e minori

La struttura dispone di una segnaletica per agevolare gli utenti e i familiari nel raggiungere i reparti/servizi.

Sono disponibili per gli utenti 3 ascensori nella palazzina di degenza e 3 ascensori di collegamento con il Centro Diurno.

I Percorsi interni sono tutti molto ampi e privi di barriere architettoniche.

### **Assistenza per i cittadini stranieri**

In struttura è presente personale in grado di comunicare con cittadini stranieri che non comprendono e /o parlano la lingua italiana.

In caso di necessità gli utenti o i familiari potranno chiedere informazioni alle Assistenti Sociali.

### **Parcheggio**

La struttura è dotata di ampio parcheggio interno a pagamento aperto 24 ore, fruibile da pazienti e visitatori. I parcheggi sono indicati tramite segnaletica verticale e orizzontale. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree.

Sono presenti due casse automatiche per il pagamento del ticket, con il regolamento del parcheggio e le tariffe applicate, all'ingresso principale del Centro Diurno e della palazzina delle degenze.

Ai familiari e/o i visitatori degli Ospiti della RSA e R1, vengono fornite a richiesta un numero massimo di 3 tessere magnetiche per Ospite. Maggiori dettagli sono reperibili nel Regolamento Interno visionabile nei reparti di degenza.





## 2.1 PRESIDIO AMBULATORIALE DI CAPRANICA

L'ambulatorio offre servizi di Riabilitazione Territoriale non residenziale per adulti e minori ed è situato in una villa circondata da spazi verdi e comodi parcheggi esterni a pochi minuti dal centro storico di Capranica.

La struttura dispone di una segnaletica per agevolare gli utenti e i familiari nel raggiungere i reparti/servizi e un ascensore interno.

Il Centro di Riabilitazione Territoriale nel complesso (Sede San Martino e presidio di Capranica) è accreditato con il Servizio Sanitario per prestazioni ambulatoriali.



## 2.2 POLO UNIVERSITARIO

Il Polo Formativo di San Martino al Cimino è uno dei Centri di Formazione più autorevoli nella provincia di Viterbo; è attiva una convenzione con la Facoltà di Medicina e Chirurgia "A. Gemelli" dell'Università Cattolica de Sacro Cuore di Roma, per il Corso di Laurea triennale in Fisioterapia.

L'accesso al Corso di Laurea avviene tramite concorso, il cui bando, con le relative modalità di svolgimento della prova di ammissione, è consultabile sul sito:

[http://www.unicatt.it/offerta-formativa-corsi-di-laurea-triennale-e-a-ciclo-unico#medicina\\_e\\_chirurgia](http://www.unicatt.it/offerta-formativa-corsi-di-laurea-triennale-e-a-ciclo-unico#medicina_e_chirurgia)

Paola Calevi - Emanuela Capano

0761-292570

Segreteria

[universita.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:universita.vi@provinciaromanacamilliani.it)

Mario Piras

0761-292553

Direttore delle attività didattiche professionalizzanti e di tirocinio

[m.piras@provinciaromanacamilliani.it](mailto:m.piras@provinciaromanacamilliani.it)

Il Polo Didattico segue il seguente orario: dal lunedì al venerdì ore 08:00÷16:00

## 2.3 DOVE SIAMO



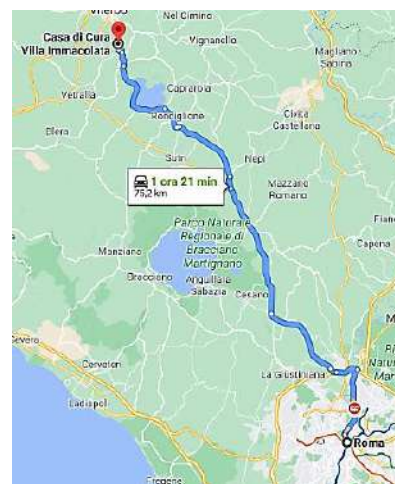
### COME RAGGIUNGERE LA **CASA DI CURA “VILLA IMMACOLATA”**

Per coloro che provengono da **Viterbo**

- con mezzi propri la struttura è raggiungibile attraverso la Strada Sarmartinese procedendo in direzione San Martino al Cimino per circa 8 km troverete il Centro sulla vs destra;
- con i mezzi di trasporto pubblici urbani con la Linea 11 che effettua una fermata davanti all'ingresso del Complesso.

PER COLORO CHE PROVENGONO DA **ROMA:**

La struttura è raggiungibile attraverso la strada statale Cassia bis in direzione Viterbo; raggiunto Ronciglione proseguire sulla S.P. 39 e dopo circa 10 km, svoltare a sinistra in direzione di San Martino al Cimino e proseguire su strada Sarmartinese; troverete il Centro sulla vostra sinistra.



Per coloro che provengono da **altre direzioni** la struttura è raggiungibile da Viterbo seguendo le indicazioni per l'Ospedale Belcolle. Superato quest'ultimo dopo circa 3 km troverete la struttura sulla vs destra.



### COME RAGGIUNGE IL **PRESIDIO DI CAPRANICA**

**Con mezzi propri** da qualsiasi direzione proveniate, raggiunta Capranica, proseguite verso il Parco

Corrado Nicolini, svoltare a sinistra su Via martiri di Via Fani.

**Con i mezzi pubblici** Capranica è raggiungibile con le linee Co.Tra.L. o con la linea Ferroviaria FM3

### 3. PRESTAZIONI EROGATE

#### 3.1 PRESA IN CARICO GLOBALE

Le attività sanitarie di riabilitazione svolte a “Villa Immacolata” richiedono obbligatoriamente la presa in **carico globale della persona** mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione con uno o più programmi di natura sanitaria o socio sanitaria.

Il Progetto di Riabilitazione Individuale (**PRI**) e il Progetto Assistenziale Individuale (**PAI**) per raggiungere un buon livello di efficacia, per qualsiasi utente, è mirato ad obiettivi plurimi, programmati in maniera ordinata, perché l'autonomia raggiungibile nei diversi ambiti possa tradursi in autonomia della persona nel suo complesso e comunque in una migliore qualità della vita.

#### 3.2 ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (VMD)

La presa in carico globale si realizza con l'**équipe multidisciplinare** composta da:

- Medico
- Infermiere
- Psicologo
- Operatore Socio Sanitario
- Neuropsicomotricista
- Terapista Occupazionale
- Assistente Sociale
- Fisioterapista
- Educatore
- Logopedista
- Dietista

L' équipe di professionisti, anche mediante l'utilizzo di scale e strumenti validati, esegue una Valutazione Multidimensionale (VMD) del paziente e un piano di intervento sanitario e sociosanitario coordinato e mirato.

#### 3.3 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

La divisa che indossano gli operatori permette di rendere evidente la qualifica, come illustrato nella **Figura 1**.

Il totem è presente agli ingressi principali della Struttura.

La divisa si completa con un tesserino identificativo che riporta il nome, l'iniziale del cognome e la qualifica.

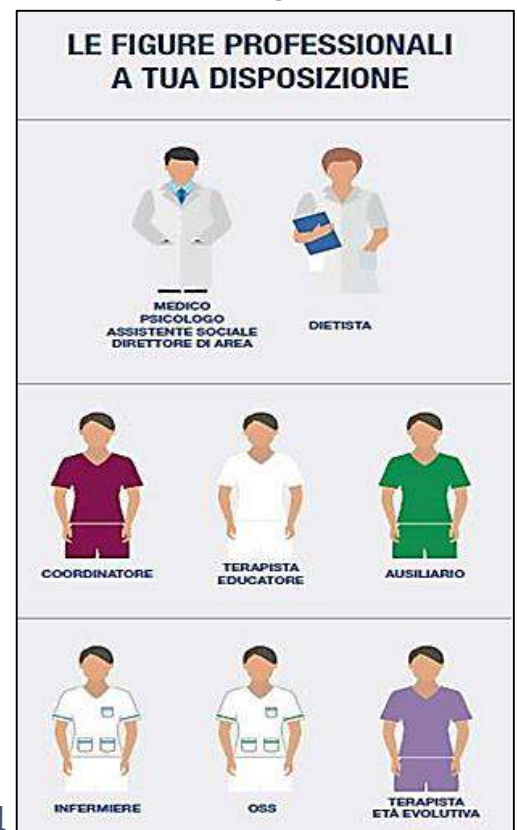


Figura 1

### 3.4 ATTIVITÀ SANITARIE

Comprende le attività e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di primo livello, di educazione sanitaria e di medicina preventiva individuale svolte dall'équipe sanitaria nelle 24 ore:

#### PRESTAZIONI SANITARIE DI BASE

- visita medica anche con carattere d'urgenza;
- prescrizione di farmaci, di diagnostica strumentale e di laboratorio e di altre prestazioni specialistiche;
- prestazioni di particolare impegno professionale (medicazioni, iniezioni endovenose, ecc.);
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- il servizio trasporto ambulanza a carico della struttura per i trasferimenti resi necessari per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della struttura.
- colloquio psicologico.

#### ATTIVITÀ SANITARIE DI RIABILITAZIONE

Sono costituiti dagli interventi valutativi, diagnostici terapeutici e altre procedure finalizzate a ridurre la disabilità e migliorare l'autonomia dei pazienti.

#### ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE SOCIALE

È importante integrare l'assistenza sanitaria e quella sociale quando l'utente necessita oltre che di prestazioni sanitarie anche di supporto sociale insieme, protezione sociale per facilitare un reinserimento, alla dimissione, nel contesto di vita quotidiana.

Sono dirette al recupero di disabilità importanti, modificabili che richiedono un elevato impegno diagnostico medico specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e/o di durata dell'intervento (orientativamente riferibile ad almeno tre ore giornaliere di terapia specifica, intese come quelle erogate direttamente dal personale tecnico sanitario della riabilitazione quale, ad esempio, il fisioterapista, il logopedista, il terapeuta occupazionale, l'educatore professionale e l'infermiere in quegli atti finalizzati al miglioramento delle ADL - Attività della vita quotidiana).

#### ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE INTENSIVA



#### ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA

Sono dirette a pazienti che hanno superato la fase clinica di acuzie ma necessitano di un ulteriore periodo riabilitativo per il rientro in comunità. Tali attività sono caratterizzate da un più moderato impegno clinico a fronte di un più marcato intervento di supporto assistenziale incentrato sul recupero riabilitativo occupazionale. L'impegno clinico e terapeutico è comunque tale da richiedere una presa in carico specificatamente riabilitativa e complessivamente le attività terapeutiche sono valutabili tra una e tre ore giornaliere. La socializzazione ed il reinserimento in famiglia è uno degli aspetti caratterizzanti tali attività. La riabilitazione estensiva può essere erogata in regime residenziale o semiresidenziale ovvero senza richiedere il pernottamento del paziente.

**RIABILITAZIONE AD  
ALTA TECNOLOGIA**

- Robotica per riabilitazione di tutto l'arto superiore in modalità passiva, attiva assistita ed attiva;
- Verticalizzatore con stepper robotizzato e F.E.S.(elettrostimolazione funzionale);
- Software interattivi-cognitivi e realtà virtuale;
- Dispositivi di Energia Vibratoria Muscolare;
- Pedana Baropodometrica e percorsi con tappeti sensoriali per training equilibrio e propiocezione;
- Tapis Roulant con specifici programmi di riabilitazione respiratoria e cardiologica;
- Cicloergometri per training arti inferiori e superiori;
- Sistema di sospensione del carico con binari a soffitto..



Orario	Attività
07:00 ÷ 09:00	Risveglio, l'utente viene assistito, secondo il grado di necessità, nelle cure igieniche personali, nella vestizione e nelle attività dell'alzata dal letto. Segue la prima colazione servita in stanza, seguendo il regime dietetico stabilito.
08:30 ÷ 12:45	Se non è prevista attività diagnostica l'utente viene accompagnato nei diversi ambienti (palestre, ambulatori etc..) per eseguire le attività riabilitative stabilite nel programma riabilitativo individuale.
08:45 ÷ 12:45	La persona viene seguita se necessario nel cambio igienico dei presidi per l'incontinenza. Il personale sanitario verifica le condizioni generali dell'utente e monitora la risposta dell'utente alle attività riabilitative.
12:45 ÷ 13:30	Viene servito il pranzo in camera in vassoi personalizzati, sempre seguendo il regime dietetico prescritto. Le dietiste sono a disposizione per richieste specifiche
13:00 ÷ 13:45	Al termine del pasto, se l'utente lo ritiene necessario viene seguito nella messa a letto per un breve periodo di riposo.
13:30 ÷ 17:30	L'utente viene seguito nell'attività di alzata e viene accompagnato nei diversi ambienti per eseguire le attività riabilitative stabilite nel programma individuale
17:30 ÷ 19:00	E' il momento di condividere esperienza e stati d'animo con gli altri ospiti, il personale. Segue assistenza sanitaria di base
19:00 ÷ 19:45	Viene servita la cena in camera in vassoi personalizzati. Il personale di assistenza, qualora necessario, supporta il paziente nell'assunzione del pasto, ne verifica la quantità e il gradimento del cibo servito.
20:00 ÷ 21:00	Ci si prepara per la notte, il personale segue l'utente nelle cure igieniche personali, nella svestizione e la messa a letto. L'ambiente viene predisposto per favorire il riposo
21:00 ÷ 7:00	Il personale medico e infermieristico sorvegliano lo stato di salute in generale e sono presenti e pronti a rispondere ad ogni tipo di necessità o emergenza.

**3.5 GIORNATA TIPO**

## 4. DIPARTIMENTI

### 4.1 DIPARTIMENTO DELLA RIABILITAZIONE

Le unità operative di Riabilitazione intensiva ed estensiva, ospedaliere e territoriali, seppur con obiettivi specifici, sono omogenee e complementari e costituiscono il *Dipartimento di Riabilitazione*.

Il Direttore del Dipartimento, **il Dott. Romeo Gatti**, supervisiona e coordina l'attività dell'intera area riabilitativa della Struttura al fine di favorire il raggiungimento di obiettivi comuni di salute.

### 4.2 DIPARTIMENTO UNICO DI LUNGODEGENZA RSA-R1

Al Dipartimento fanno riferimento le attività dei reparti e degli ambulatori delle aree cliniche interessate per le Strutture "Villa Immacolata" e "Salus Infirmorum".

Ferme restando le responsabilità affidate ai Responsabili dei singoli reparti, la direzione è affidata al **Dott. Carmine Cafariello**, il quale ha il compito di supervisionare e coordinare il Dipartimento al fine di rendere maggiormente efficiente le attività sia dal punto di vista clinico sia dal punto di vista organizzativo.

## 5. STRUTTURA OPERATIVA OSPEDALIERA

### 5.1 MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene tramite richiesta, su apposita modulistica, da parte del Medico dell'unità di degenza ospedaliera di provenienza all'Ufficio Ricoveri e CUP.

Qualora il paziente si trovi presso il proprio domicilio, la richiesta di ricovero può essere effettuata dal Medico di Medicina Generale o dal Medico Specialista.

L'Ufficio Ricoveri e CUP provvede a comunicare tempestivamente la disponibilità del posto letto, alternativamente all'unità di degenza ospedaliera di provenienza o al domicilio dell'interessato e ad informare i competenti uffici della ASL.

Al momento del ricovero, si deve presentare la seguente documentazione:

1. copia di un documento d'identità in corso di validità dell'utente;
2. copia della Tessera Sanitaria dell'Utente (TEAM, STP, ENI, ...);
3. eventuale decreto di nomina Amministratore di Sostegno/Tutore e copia del documento d'identità;
4. lettera di dimissione ospedaliera;
5. qualsiasi altra documentazione il reparto dovesse ritenere opportuno richiedere.

E' possibile contattare i seguenti Uffici per richiedere informazioni in merito ai documenti necessari per il ricovero:

Ufficio Ricoveri e CUP  
**ricoveri.vi@provinciaromanacamilliani.it**

**cup.vi@provinciaromanacamilliani.it**

0761 – 292558

0761 – 292507

0761 – 292597

Fax 0761 – 292544

Fax 0761 – 292560

0761 – 292513

### 5.2 BROCHURE

Al momento del ricovero viene consegnata all'utente una brochure con tutte le informazioni utili relative alla specifica unità operativa e in particolare:

- la nostra équipe
- orari per le visite e per ricevere informazioni
- servizi a disposizione
- servizi a pagamento
- come poter effettuare segnalazioni, reclami ed elogi
- gestione degli indumenti personali
- contatti telefonici e indirizzi di posta elettronica.

### 5.3 REGOLAMENTO INTERNO

Il Regolamento Interno è un **documento** che orienta i comportamenti attesi dall'utenza e illustra le attività interne. Verte su aspetti specifici dell'organizzazione ed è esposto e sempre visionabile all'interno dei reparti di degenza.

### 5.4 TRASFERIMENTO INTERNO

Per un recupero completo è possibile alla dimissione dal reparto di Riabilitazione Intensiva essere trasferiti nel reparto di Riabilitazione estensiva o di mantenimento, sempre secondo le indicazioni del Medico Responsabile del Progetto.

### 5.5 ASSENZE

Un episodio di ricovero ospedaliero durante a degenza determina la perdita del posto letto, fatta eccezione per la RSA dove è ammesso un numero di assenze fino a 10 giorni per ogni episodio di ricovero.

### 5.6 PERMESSI DI USCITA DURANTE IL RICOVERO

I permessi per uscite temporanee sono regolamentati secondo le vigenti disposizioni di contenimento del contagio del virus COVID 19, per ulteriori indicazioni è necessario rivolgersi al coordinatore infermieristico e/o ai medici di reparto.

### 5.7 DURATA DEL TRATTAMENTO

La degenza ha una durata massima di 60 giorni, salvo motivata prosecuzione del trattamento autorizzata dai competenti servizi ASL di residenza del paziente che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale, sulla base del Progetto Riabilitativo Individuale.

### 5.8 DIMISSIONE

La data di dimissione viene comunicata in tempo utile per organizzare il rientro a casa. Qualora la persona non sia in condizioni psico-fisiche idonee per il rientro, il personale sanitario si adopererà, prima della dimissione, per attivare i collegamenti con le strutture territoriali.

Prima di lasciare il reparto di degenza viene consegnata dal medico la "*Relazione Clinica per il medico curante*" nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie farmacologiche da effettuare a domicilio al fine di garantire la continuità assistenziale.

Nel lasciare la stanza si rammenta di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso gli uffici preposti.

### 5.9 RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione l'utente o un suo delegato per iscritto e munito di copia di documento di identità proprio e dell'utente, può richiedere presso l'Ufficio Ricoveri e CUP la fotocopia della cartella clinica compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio stesso e pagando anticipatamente:

- € 15,00 per chi richiede copia della cartella relativa al ricovero ordinario, semiresidenziale ed extra-ospedaliero presso l'Ufficio Ricoveri e CUP entro 6 anni dalla dimissione;
- € 35,00 per chi richiede copia della cartella relativa al ricovero ordinario, semiresidenziale ed extra-ospedaliero presso l'Ufficio Ricoveri e CUP oltre 6 anni dalla dimissione;
- A tali importi si aggiungono € 10,00 per chi richiede la spedizione della cartella presso il proprio domicilio a mezzo di raccomandata.

L'ufficio provvederà a fornire la documentazione sanitaria disponibile entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto ed in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni, dalla presentazione della suddetta richiesta per le eventuali integrazioni.

La cartella clinica può essere:

ricevuta a casa a mezzo raccomandata, se precedentemente richiesto;

ritirata personalmente dall'utente;

ritirata da persona delegata per iscritto, esibendo un documento d'identità proprio e dell'utente anche in fotocopia;

ritirata dai genitori in caso di minore.

Si precisa che per il ritiro delle cartelle cliniche di utenti dimessi da oltre tre anni il tempo di consegna sarà di 60 giorni.

Le copie delle cartelle cliniche non ritirate entro 180 giorni dalla data di richiesta saranno distrutte.

## 6. RIABILITAZIONE INTENSIVA POST ACUZIE COD. 56

Dirigente Medico di Struttura Semplice 4° piano

**Luziatelli Sara**

Dirigente Medico di Struttura Semplice 4° piano

**Zeza Antonio Remo**

Coordinatore Infermiere 4° piano

**Zappone Antonietta**

Dirigente Medico di Struttura Semplice 3° piano

**Sauchelli Donato**

Coordinatore Infermiere 3° piano

**Centofanti Romina**

Coordinatore Fisioterapista 3° e 4° piano

**Rossi Paola**

Coordinatore di Area Riabilitativa

**Paparozzi Pierpaolo**

### 6.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO

La fase della Riabilitazione Intensiva (cod.56) è caratterizzata da interventi valutativi e terapeutici intensivi, ed è abitualmente collocata nella cosiddetta “fase dell’immediata post-acuzie della malattia”, quando cioè l’intervento riabilitativo può influenzare positivamente i processi biologici che sottendono il recupero, contenendo e riducendo l’entità della menomazione e quando la disabilità è maggiormente modificabile.

Questa fase è diretta al recupero di disabilità importanti, modificabili, che richiedono un elevato impegno diagnostico medico-specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e durata quotidiana dell’intervento, orientativamente riferibile ad almeno tre ore giornaliere di terapia specifica, intese come quelle erogate direttamente dal personale delle professioni sanitarie della riabilitazione, quali ad esempio il fisioterapista, il logopedista, il terapeuta occupazionale, l’educatore professionale e l’infermiere per quegli atti finalizzati al miglioramento delle BADL (attività di base della vita quotidiana). Il progetto riabilitativo ed i suoi programmi attuativi definiscono i tempi di completamento dei cicli riabilitativi, di norma contenuti entro i 60 giorni.

### 6.2 CRITERI DI AMMISSIONE

- Trasferiti da ospedali per acuti
- Dimessi a domicilio dopo traumi ossei, sottoposti ad interventi chirurgici e non, in cui viene fatto divieto di carico per un tempo determinato e specificato dal medico specialista, prima poter intraprendere un programma riabilitativo
- Dimessi a domicilio per i quali è indicata una fase di stabilizzazione ed ottimizzazione della terapia medica, purché documentata dal medico curante
- Provenienti da domicilio su richiesta del MMG, previa prescrizione del Medico Specialista in riabilitazione, per le patologie previste dal DCA 16/2008 (paragrafo 3.3.1- “Eccezioni ai criteri”)
- Provenienti dalla Lungodegenza medica-riabilitativa
- Dimessi a domicilio da reparti per acuti nei 30 giorni precedenti per mancanza di posto letto riabilitativo
- Trasferiti da un reparto di alta specializzazione per miglioramento delle condizioni cliniche e proseguimento del PRI
- Da altro reparto di riabilitazione intensiva per avvicinamento alla propria residenza purché complessivamente la durata di ricovero rientri nel valore stabilito.



## 7. LUNGODEGENZA MEDICA COD. 60

Dirigente Medico di Struttura Semplice

Vichi Valeria

Coordinatore Infermiere

Quitarrini Sabrina

Coordinatore Fisioterapista

Rossi Paola

Coordinatore di Area Riabilitativa

Paparozzi Pierpaolo

### 7.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le unità di lungodegenza sono riservate a quei utenti che, conclusa la fase acuta del ricovero, necessitano di un prolungamento dell'intervento assistenziale ospedaliero dato che presentano una situazione funzionale compromessa (da cui ha origine una riduzione delle condizioni di autosufficienza psico-fisica):

- quadro clinico ancora instabile, non compatibile con il rientro a casa o, ad esempio, in una casa di riposo;
- buon quadro clinico, ma persistenza di una riduzione dell'autosufficienza, recuperabile, almeno parzialmente, con un intervento di riabilitazione estensiva (generalmente non superiore ai 30 giorni);
- buon quadro clinico e limitazione dell'autosufficienza con conseguente esigenza di assistenza continuativa di tipo infermieristico e di eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia residui, in attesa di assegnazione ad altre forme di assistenza extraospedaliera;
- malati terminali.

Sono assicurati trattamenti sanitari di alta specializzazione medica, infermieristica e riabilitativa, con sorveglianza 24 ore su 24.

### 7.2 CRITERI DI AMMISSIONE:

- scala CIRS con indice di comorbidità  $\geq 3$
- Barthel  $\leq 30$
- indice di KATZ (ADL)  $\leq 2/6$

### 7.3 CRITERI DI NON ESCLUSIONE:

- Utenti portatori di sistemi di nutrizione artificiali (parenterali/ enterali).
- Lesioni da pressioni III-IV.
- Ferite chirurgiche in via di guarigione.
- Utenti tracheostomizzati in respiro spontaneo da più di 72 ore anche in O2terapia.
- Utenti con decadimento cognitivo successivo all'evento acuto.
- Utenti amputati con moncone in via di guarigione.
- Utenti con gravi compromissioni dello stato di coscienza/coma in attesa di accoglienza presso un nucleo residenziale intensivo per persone non autosufficienti
- Utenti con insufficienza respiratoria e/o infezioni e/o ipertermia in corso.

## 8. STRUTTURA OPERATIVA TERRITORIALE

### 8.1 MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

#### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE MANTENIMENTO (RSA) E INTENSIVA (RSA R1)

La richiesta di accesso in RSA viene effettuata dal Medico di Medicina Generale, e per la RSA-R1 dal Medico dell'unità di degenza ospedaliera, dal Medico di Medicina Generale o dai servizi territoriali della ASL e inviata alla Unità Valutativa della ASL di residenza.

La richiesta di valutazione multidisciplinare per l'accesso in RSA o RSA-R1, completa di Scheda Socio Anagrafica e proposta di accesso compilata dal Medico di Medicina Generale, viene inoltrata al PUA (Punto Unico di Accesso) del Distretto ASL di competenza per la valutazione.

Effettuata la valutazione viene rilasciato un Certificato di autorizzazione all'ingresso in RSA (RSA-R1), da consegnare presso i competenti uffici della ASL di Viterbo per la scelta della Struttura e l'inserimento nelle liste di attesa.

L'autorizzazione viene notificata all'interessato o al familiare per la scelta della Struttura. La condivisione on-line con il Portale della ASL, permette all'Ufficio Ricoveri e CUP della Struttura di visionare la lista di attesa e di contattare, previa notifica da parte della ASL, l'interessato o il familiare, per formalizzare il ricovero e concordare l'ingresso nel modulo di competenza della RSA (o RSA R1).

#### RIABILITAZIONE ESTENSIVA TERRITORIALE EX ART. 26 REGIME RESIDENZIALE E SEMI-RESIDENZIALE:

L'accesso avviene tramite richiesta dello specialista ASL per patologia di riferimento da consegnare al distretto di residenza oppure direttamente dalle strutture ospedaliere. La lista di attesa degli utenti autorizzati viene gestita dalla ASL di Viterbo mediante inserimento sul portale aziendale.

Al momento della presa in carico si deve presentare la seguente documentazione:

- a) *...copia di un documento d'identità in corso di validità dell'utente;*
- b) *...copia della Tessera Sanitaria dell'Utente;*
- c) *...eventuale decreto di nomina Amministratore di Sostegno/Tutore e copia del documento d'identità;*
- d) *...qualsiasi altra documentazione l'ufficio dovesse ritenere opportuno richiedere;*

Per gli utenti a cui è stata accertata l'invalidità:

- e) *...certificazione attestante invalidità civile/Legge n. 104/92*
- f) *...attestazione esenzione ticket*

Al momento del ricovero viene consegnata all'utente una brochure informativa in riferimento alle dotazioni necessarie all'utente per la degenza.

#### RIABILITAZIONE TERRITORIALE EX ART. 26 AMBULATORIALE:

L'accesso avviene tramite richiesta rilasciata dallo specialista ASL o altro specialista ospedaliero (con richiesta esplicita di ciclo di FKT con diagnosi) oppure richiesta dello specialista privato accompagnata dall'impegnativa del MMG (in entrambi i casi non indicare il tipo e numero dei trattamenti da eseguire).

I documenti devono essere consegnati presso l'Ufficio Ricoveri e CUP.

Le liste d'attesa sono gestite dall'Ufficio Ricoveri e CUP seguendo un criterio cronologico rispetto al momento della richiesta per la prima visita (per valutazione intensità trattamento) e cronologico rispetto alla prima visita per l'inizio del trattamento associato all'intensità di cura.

Per l'età evolutiva la lista di attesa viene gestita dal Medico di struttura referente (Specialista in Neurofisiopatologia con PhD in Neuropsicopatologia dei processi di apprendimento in età evolutiva) seguendo criteri clinici ed eventuali complicanze socio-culturali.

## RIABILITAZIONE TERRITORIALE EX ART. 26 DOMICILIARE:

L'accesso avviene mediante prescrizione del Medico di Medicina Generale di visita specialistica domiciliare (Fisiatra, Ortopedico, Neurologo) per trattamento riabilitativo. Tale richiesta deve essere consegnata al distretto d'appartenenza (CAD) per avviare la procedura spettante all'Unità Operativa della ASL.

Dopo la visita specialistica l'utente indica la struttura di preferenza. Indicata la struttura il PUA invia la richiesta al distretto di "Villa Immacolata" che provvede ad attivare l'iter di accettazione.

La richiesta può essere effettuata anche dalla stessa struttura di "Villa Immacolata" per pazienti in altro setting di ricovero o altro ospedale. Tale richiesta viene inoltrata alla ASL di Viterbo per l'autorizzazione.

La lista di attesa dei domiciliari viene gestita mediante l'utilizzo di un file di gestione interno ove sono riportati a titolo esemplificativo: i dati anagrafici dell'utente, l'impegno riabilitativo, la residenza e la data di scadenza dell'autorizzazione. I trattamenti vengono programmati e gestiti in base alla disponibilità del professionista assegnato alla specifica zona.

**8.2 PARTECIPAZIONE ALLA SPESA PER IL SERVIZIO DI MANTENIMENTO (RSA – RIABILITAZIONE TERRITORIALE SEMIRESIDENZIALE).** Il servizio di prestazioni di mantenimento prevede una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente che, ricorrendone le condizioni, può fare richiesta di integrazione a copertura totale o parziale di tale quota al Comune di residenza.

Hanno diritto alla compartecipazione alla spesa da parte dei Comuni gli utenti che dimostrano di possedere un I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) che permetta l'accesso a tale agevolazione secondo la vigente normativa.

La richiesta di compartecipazione alla spesa da parte dei Comuni deve essere rinnovata annualmente.

Per le persone non aventi diritto alla compartecipazione alla spesa da parte del Comune, la struttura richiede la sottoscrizione di un impegno al pagamento della retta.

Al momento del ricovero, si deve essere sottoscrittore l'impegno di pagamento (solo per la RSA) allegando la seguente documentazione:

- a) *copia di un documento d'identità in corso di validità sia dell'utente che del familiare che provvederà al pagamento della retta;*
- b) *copia della Tessera Sanitaria;*
- c) *eventuale decreto di nomina Amministratore di Sostegno/Tutore e copia del documento d'identità;*
- d) *certificato autorizzazione ingresso in RSA (o RSA R1), rilasciato dall'Unità Valutativa della ASL di appartenenza;*
- e) *documentazione ISEE, facoltativa per richiedere la contribuzione da parte del Comune di residenza (solo per la RSA);*
- f) *documentazione ospedaliera; piani terapeutici in atto;*
- g) *qualsiasi altra documentazione dovesse ritenere opportuno richiedere;*
- h) *per gli utenti a cui è stata accertata l'invalidità:*
  - *certificazione attestante invalidità civile/Legge n. 104/92;*
  - *attestazione esenzione ticket.*

L'importo relativo alla compartecipazione, se dovuto, deve essere corrisposto dall'utente/familiare presso l'Ufficio Contabilità e Finanza Locale:

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì: 08:30 - 18:00 \_ Il sabato: 08:30 - 13:30

Contatti telefonici: 0761- 292566

0761- 292599

Indirizzo di posta elettronica: [ragioneria.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:ragioneria.vi@provinciaromanacamilliani.it)

## **8.3 REGOLAMENTO INTERNO**

Il Regolamento Interno è un **documento** che orienta i comportamenti attesi dall'utenza e illustra le attività interne. Verte su aspetti specifici dell'organizzazione ed è esposto e sempre visionabile all'interno dei reparti di degenza.

## 8.4 BROCHURE

Al momento del ricovero viene consegnata all'utente una brochure con tutte le informazioni utili relative allo specifico setting e in particolare:

- la nostra équipe
- orari per le visite e per ricevere informazioni
- servizi a disposizione
- servizi a pagamento
- come poter effettuare segnalazioni, reclami ed elogi
- gestione degli indumenti personali
- contatti telefonici e indirizzi di posta elettronica.

## 8.5 PERMESSI DI USCITA DURANTE IL RICOVERO PER LA RSA

Le uscite temporanee possono avvenire esclusivamente previo permesso autorizzato. In rapporto ad eventuali stati di emergenza la possibilità di concessione dei permessi può subire variazioni; per ulteriori indicazioni è necessario rivolgersi al coordinatore infermieristico e/o ai medici di reparto.

## 8.6 DIMISSIONE PER LA RSA

Le dimissioni dell'Ospite possono essere volontarie o disposte dalla stessa Unità di valutazione secondo le modalità e le norme regionali vigenti.

Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente per tornare in famiglia o trasferirsi presso altra struttura, deve essere dato preavviso all'Amministrazione almeno 10 giorni prima, salvo corrispondere in alternativa la somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso a carico di Regione ed Ospite e/o Comune di residenza.

All' Ospite verrà consegnata una Relazione di dimissione che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti e le risposte di indagini eseguite; la relazione contiene inoltre indicazioni su abitudini di vita corrette, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-strumentali, da effettuare a distanza di tempo quando necessari.

## 8.7 RICHIESTA CARTELLA CLINICA

Come per la Struttura Operativa Ospedaliera.

## 9. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) E INTENSIVA (R1)

Medico Responsabile

Cafariello Carmine

Infermiere Dirigente

Pacifici Roberto

Coordinatore Infermiere

Salvatore Filomena

Coordinatore Fisioterapista

Rossi Paola

Coordinatore di Area Riabilitativa

Paparozzi Pierpaolo

### 9.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO RSA

Finalità della RSA è l'assistenza socio-sanitaria di persone comprese nelle seguenti aree d'intervento:

- **senescenza**, riferita a persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza per patologie cronico-degenerative;
- **disabilità**, riferita a persone adulte portatrici di disabilità funzionale in condizione di notevole dipendenza, anche affette da malattie croniche.

La RSA fornisce prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale.

L'attività assistenziale è svolta principalmente a favore di persone non autosufficienti anche anziane non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero.

Scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo utente.

La struttura promuove la collaborazione con associazioni di volontariato per attività spirituali, ludiche e ricreative.

## 9.2 FINALITÀ DEL SERVIZIO RSA-R1

Il Nucleo di RSA intensiva ha lo scopo di erogare prestazioni ad elevato impegno sanitario e assistenziale rivolti alle persone con patologie non acute, in condizioni di responsività minimale, affetti da stato vegetativo o di minima coscienza, SLA o altre sindromi neurodegenerative in fase avanzata, con necessità di assistenza respiratoria, portatori di tracheotomia, nutrizione artificiale enterale o parenterale o comunque confinati a letto e con dipendenza totale per l'alimentazione, il controllo degli sfinteri, l'igiene personale, in fase di stabilizzazione clinica che abbiano completato i necessari precedenti protocolli riabilitativi ma per problematiche sociali o tecnico-organizzative non possano essere assistiti a domicilio.

## 10. RIABILITAZIONE ESTENSIVA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

**Dirigente Medico di Struttura Complessa**

**Matteucci Pietro**

**Dirigente Medico di Struttura Semplice**

**Cattel Caterina**

**Coordinatore Area Infermieristica**

**D'Agostino Sonia**

**Coordinatore Fisioterapista (Residenziale)**

**Rossi Paola**

**Coordinatore Fisioterapista (SemiResidenziale)**

**Ugolini Francesca**

**Coordinatore Area Riabilitativa**

**Paparozzi Pierpaolo**

### 10.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio riabilitativo della struttura è rivolto agli utenti affetti da patologie in ambito neurologico, ortopedico ed internistico che hanno superato la fase acuta al fine di ottenere un ulteriore recupero funzionale e di mantenere l'eventuale residua capacità

#### TRATTAMENTO RESIDENZIALE STENSIVO

##### CRITERI DI AMMISSIONE

- Sostenibilità al trattamento riabilitativo, in base al quadro funzionale.
- Disabilità complessa a più lento recupero funzionale
- Condizioni cliniche stabili da non richiedere ulteriori indagini diagnostiche
- Condizioni cliniche precedentemente stabilizzate che non possono utilmente giovare di un trattamento intensivo.
- Necessità assistenziale non erogabile in regime ambulatoriale, domiciliare e/o semiresidenziale.
- Il paziente deve essere in grado di offrire partecipazione attiva al programma riabilitativo.

##### DURATA DEL TRATTAMENTO

La degenza ha una durata variabile relativa alle condizioni cliniche del paziente ed i progressi nel progetto riabilitativo. Se necessario il progetto può essere prorogato in accordo con i competenti servizi ASL di residenza del paziente che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale, sulla base del Progetto Riabilitativo Individuale.

#### TRATTAMENTO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

##### CRITERI DI AMMISSIONE

Sostenibilità al trattamento riabilitativo, in base al quadro funzionale.

Condizioni cliniche stabili da non richiedere ulteriori indagini diagnostiche.

Disabilità complessa a più lento recupero funzionale

##### DURATA DEL TRATTAMENTO

La degenza ha una durata variabile relativa alle condizioni cliniche del paziente ed i progressi nel progetto riabilitativo. Se necessario il progetto può essere prorogato in accordo con i competenti servizi ASL di residenza del paziente che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale, sulla base del Progetto Riabilitativo Individuale.

## 11. RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE

Dirigente Medico di Struttura Complessa

Matteucci Pietro

Dirigente Medico di Struttura Semplice (EVO)

Lopez Luisa

Coordinatore Area Riabilitativa (sede di Capranica)

Bitti Olga

Coordinatore Area Riabilitativa (sede di S. Martino al Cimino)

Paparozzi Pierpaolo

Coordinatore Fisioterapista (ambulatoriale VIM)

Ugolini Francesca

Coordinatore Fisioterapista (domiciliare VIM)

Ubertini Francesca

### 11.1 AMBULATORIALE

#### **CRITERI DI AMMISSIONE:**

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo ambulatoriale le persone con disabilità complessa; esso è orientato al recupero e alla rieducazione funzionale e/o al mantenimento delle abilità acquisite.

Per quanto riguarda l'età evolutiva sono eleggibili al trattamento i minori con disturbi specifici o complessi dello sviluppo sempre come indicato dalla ASL di appartenenza del minore.

#### **DURATA DEL TRATTAMENTO:**

Per gli adulti, la durata del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) è contenuta in un massimo di 90 giorni, salvo motivata prosecuzione del trattamento, che viene decisa dal medico responsabile del PRI insieme ai membri dell'équipe. Per le persone in età evolutiva, la durata del Progetto Riabilitativo Individuale è definita dal team riabilitativo multiprofessionale in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente.

### 11.2 DOMICILIARE

#### **CRITERI DI AMMISSIONE:**

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo domiciliare le persone (adulti) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali. I trattamenti sono volti a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari (è indicata la presenza del caregiver).

#### **DURATA DEL TRATTAMENTO:**

La durata del trattamento è decisa dalla ASL e se c'è bisogno di un proseguimento il Medico di struttura responsabile del PRI fa richiesta inviandola al CAD della Asl di appartenenza dell'utente e si attende il parere favorevole.

#### **GESTIONE DELLE ASSENZE (AMBULATORIALE E DOMICILIARE)**

L'utente deve comunicare sempre la propria assenza alla struttura (e alla ASL di riferimento) al fine di garantire la necessaria riorganizzazione del servizio. La comunicazione andrà indirizzata al seguente indirizzo di posta elettronica:

- [assenze.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:assenze.vi@provinciaromanacamilliani.it) (sede Villa Immacolata);
- [assenze.ca@provinciaromanacamilliani.it](mailto:assenze.ca@provinciaromanacamilliani.it) (sede di Capranica).

In base alla nuova normativa, il numero massimo di assenze ammesse, al fine di mantenere in essere il progetto riabilitativo, sono nella percentuale di seguito riportata:

- ADULTI 20% sul totale degli accessi
- MINORI 40% sul totale degli accessi.

## 12. SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Coordinatore Infermiere Responsabile

Ciccarella Simone

### 12.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO

La struttura offre prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime solvente. Per i servizi erogati, sono previste visite specialistiche di neurologia, ortopedia, reumatologia, geriatria, fisioterapia e diagnostica vascolare, oltre a numerose prestazioni strumentali.

Il reparto si avvale dell'esperienza di medici altamente qualificati e specializzati nel trattamento di una vasta serie di patologie, praticando medicina basata sull'evidenza più aggiornata e guardando al paziente nel suo insieme attraverso il coinvolgimento e l'informazione sui trattamenti.

### 12.2 PRESTAZIONI EROGATE

<b>Medicina Fisica e Riabilitativa</b> Prima Visita Visita di Controllo Terapia con Onde d'Urto Focalizzate Terapia Infiltrativa Mesoterapia	<b>Reumatologia</b> Prima Visita Visita di Controllo Visita per la diagnosi ed il trattamento di osteoporosi con impiego MOC Valutazione posturale Infiltrazioni articolari Infiltrazioni articolari ecoguidate Ecografie articolari Mesoterapia Onde d'urto
<b>Neurologia</b> Prima Visita Visita di Controllo Elettromiografie Elettroencefalografie	<b>Ortopedia</b> Prima Visita Visita di Controllo Valutazioni Posturali Terapia Infiltrativa
<b>Geriatria</b> Valutazione Geriatrica Visita di controllo Visite domiciliari	<b>Diagnostica per immagini</b> Ecografie articolari Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) Ecocolordoppler Tiroideo Ecografia Tiroide e Paratiroidi Ecografia Tiroidea Ecocolordoppler tronchi sovraortici Ecocolordoppler arti superiori/inferiori arteriosa o venosa

### ORGANIZZAZIONE E CONTATTI:

**Ufficio Ricoveri: 0761 2925 - 07/97/32**

Orari apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì 10:30÷13:00 e dalle 14:30 ÷16:00

Sabato: 08:30÷12:30

**CUP: Tel. 0761 29 25 13**

Orari apertura ufficio: dal Lunedì al Venerdì dalle 09:30÷13.00 e dalle 14:00÷17:00

Sabato 09:30÷11:30.

Le visite e gli esami possono essere prenotati contattando il Centro Unico di Prenotazione al numero 0761292513 o all'indirizzo mail [cup.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:cup.vi@provinciaromanacamilliani.it)

L'accettazione dovrà essere effettuata il giorno stesso della prestazione presso il Centro Unico di Prenotazione.

## 13. SERVIZI DI SUPPORTO E RELATIVE PRESTAZIONI

### 13.1 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Tel. 0761-292594

Dirigente Medico

Lentini Arturo Carlo

Presso la Casa di Cura “Villa Immacolata” sono eseguibili di Radiologia tradizionale (aperta anche a utenti esterni).

### 13.2 UFFICIO RICOVERI E CUP “VILLA IMMACOLATA”

Tel. 0761 -292532

Responsabile Ufficio

Solinas Lucia

E' situato al Centro diurno palazzina E; ha il fine di agevolare gli utenti per l'accesso alle prestazioni e favorire la comunicazione con i reparti e i servizi e si occupa delle seguenti attività:

- fornire le informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi;
- prenotare trattamenti riabilitativi ambulatoriali;
- prenotare visite specialistiche e trattamenti in regime solvente;
- soddisfare le richieste di copia della cartella clinica da parte degli utenti;
- ricevere ed inoltrare alla Direzione Sanitaria e/o Direzione Operativa i reclami, suggerimenti ed elogi da parte degli utenti o familiari ricevuti.

**Ufficio Ricoveri e CUP: Tel. 0761 29 25 32/13 – 0761 292507/97**

Orari apertura al pubblico: Lunedì -Venerdì: 10:30÷13:00 e dalle 14:30 ÷16:00

Orari apertura ufficio: Lunedì –Venerdì: 09:00÷16.00

Sabato: 08:30÷13:30.

### 13.3 UFFICIO ACCOGLIENZA (SERVIZI TERRITORIALI EX ART. 26) SEDE CAPRANICA

Tel. 0761 -669187

Responsabile Ufficio

Capano Maria

E' situato al piano terra nel presidio; ha il fine di agevolare gli utenti per l'accesso alle prestazioni e favorire la comunicazione con i reparti e i servizi e si occupa delle seguenti attività:

- Fornire le informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi;
- Prenotare trattamenti riabilitativi ambulatoriali;
- Ricevere ed inoltrare alla Direzione Sanitaria i reclami, suggerimenti ed elogi da parte degli utenti o familiari.

Orari apertura ufficio: Lunedì –Mercoledì: 14:00 ÷16:00

Martedì-Giovedì- Venerdì: 09:00 ÷11:00

### 13.4 ASSISTENTI SOCIALI

Tel. 0761 292508

Barbini Serena  
Bernardini Francesca

La presenza di assistenti sociali, che operano secondo principi, conoscenze e metodi specifici della professione, garantisce la consulenza, l'aiuto e il sostegno ai utenti e ai loro familiari per prevenire e/o risolvere situazioni di bisogno anche attraverso l'orientamento per l'accesso ai servizi interni alla struttura e ai servizi territoriali.

Le assistenti sociali svolgono le seguenti attività:

- anamnesi sociale di tutti i utenti che vengono ricoverati e conseguente inserimento di una sintesi nella cartella clinica;
- consulenze inerenti a problematiche sociali dei utenti in regime di ricovero e non;
- gestione dei casi che presentano situazioni sociali e/o familiari disagiate;
- gestione delle dimissioni protette per i casi che lo necessitano attraverso un lavoro di rete con i servizi sociali e sanitari e con le risorse presenti sul territorio (ASL, Comune, Privato sociale, etc);
- gestione di pratiche e commissioni di vario genere di utilità quotidiana per gli utenti ricoverati in RSA e Riabilitazione Territoriale;



- consulenza e sostegno per utenti e familiari che si trovano in difficoltà nella gestione della malattia anche sotto l'aspetto emotivo che il cambiamento di condizione comporta;
- consulenza per affrontare le problematiche che potrebbero presentarsi al rientro a domicilio di una persona non autosufficiente, orientamento tra le risorse del territorio, valutazione delle possibili soluzioni abitative ed assistenziali post ricovero;
- collaborazione con gli uffici anagrafe comunali per il rilascio/rinnovo carte d'identità e autentiche varie;
- disbrigo delle pratiche amministrative per garantire il diritto al voto delle persone ricoverate in luogo di cura nelle giornate elettorali;
- collaborazione con le varie figure professionali che operano all'interno della struttura socio sanitaria.

Le assistenti sociali sono disponibili, previo appuntamento, con i seguenti orari:

Dal Lunedì a Venerdì:.....	09:00 - 13:00
Martedì - Giovedì.....	14:00 - 16:30
Sabato.....	09:00 - 11:00.

### 13.5 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Tel. 0761-292522

#### DIETISTE

Alfonsi Emanuela  
Cecchini Clara

Il pasto costituisce un valore centrale dal punto di vista materiale e da quello simbolico, diviene pertanto recettore di ogni valore, segno, messaggio, fattore di identità culturale, di relazione; in ambito sanitario strumento di *educazione, prevenzione e cura*.

L'alimentazione può tuttavia costituire di per sé fattore di rischio per numerose patologie ed è per questo motivo che viene posta un'attenzione particolare nell'offrire un servizio in grado di coniugare armonicamente l'aspetto di comfort alberghiero a quello puramente terapeutico.

Il servizio ristorazione è svolto da una ditta esterna che, coordinandosi con le Dietiste della Struttura e attraverso vassoi personalizzati, segue tutta la catena di produzione del pasto (preparazione, distribuzione al letto del paziente e controllo).

L'utente può scegliere i pasti adattandoli ai propri gusti poiché i menù offrono scelte sufficienti, coniugando necessità terapeutiche a quelle personali.

Il Prontuario Dietetico prevede:

- Un menù stagionale (invernale-estivo) denominato "Vitto Comune" organizzato in 4 settimane.
- 7 menù differenti denominati "diete speciali", formulati in base alle più diffuse necessità nutrizionali "non comuni" (allergie/ intolleranze comprese/patologie).
- Anche tali menù sono costruiti su quattro settimane e prevedono la stagionalità dei piatti (estivo-invernale)
  - Menù "ad personam", schemi dietoterapeutici prescritti individualmente dallo specialista e redatti dalla DIE per soggetti con problematiche nutrizionali complesse.
  - Menù particolari in occasione delle festività Capodanno, Epifania, Pasqua, Natale, etc.), con pietanze tradizionali, Menu vegetariani, vegani, e menù rispettosi delle diverse etnie e del credo religioso.
  - Menù di consistenza diversa (indipendentemente dal menù di riferimento comune o speciale) e cioè "intero" o "frullato", in relazione alle capacità masticatorie del paziente o alla presenza o meno di problemi disfagici.
  - Menù con apporto calorico personalizzato (iper calorico-iperproteico).

L'approvazione dei nostri menù è garantita da parte del competente servizio della ASL di Viterbo.

#### Orari dei pasti

<b>Colazione:</b> .....	<b>ore 07:30 - 08:30</b>
<b>Pranzo:</b> .....	<b>ore 12:45 - 13:00</b>
<b>Cena:</b> .....	<b>ore 18:45 - 19:00</b>

La presenza delle Dietiste in struttura permette di realizzare la presa in carico nutrizionale.

La dietista ha il compito di redigere i piani dietetici e collabora con l'équipe nella prevenzione e/o del trattamento degli stati di malnutrizione o dei disturbi del comportamento alimentare, è a disposizione dell'utenza interna dalle ore 9:00 alle ore 14:00 e dalle ore 17:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì, per redigere diete speciali o segnalare anomalie del servizio.

Le dietiste sono impegnate inoltre nel migliorare le abitudini e lo stile di vita degli utenti, promuovendo l'educazione alimentare, e li assiste e sostiene al fine di raggiungere il personale obiettivo nutrizionale.

Per quanto riguarda, la parte di monitoraggio e controllo quotidiano, la dietista lavora a favore dei degenti al fine di assicurare salubrità, sicurezza e qualità alimentare dei vitti somministrati in struttura.

Per altre necessità le dietiste ricevono, previo appuntamento con i seguenti orari:  
il lunedì ed il mercoledì dalle ore 10,00-11,00.

### 13.6 SERVIZI ALBERGHIERI E COMFORT

Alimentazione, abbigliamento, pulizie e funzionalità degli spazi sono le diverse attività che compongono il servizio alberghiero. Ognuna di queste è volta a garantire un contesto strutturale e servizi generali idonei ad una vita dignitosa e confortevole.

Il servizio alberghiero si realizza attraverso:

- Il servizio pasti al posto letto,
- Pulizia e cura delle aree comuni giornaliera,
- Pulizia e igienizzazione dei servizi igienici, due volte al giorno e al bisogno,
- Pulizia delle stanze di degenza giornaliera e al bisogno,
- Cambio biancheria: al bisogno, anche più volte nell'arco della giornata,
- Uso di Materassi antidecubito in schiuma poliuretanicca espansa con fodera *Sicura*.
- Attivazione del servizio per la distribuzione per la connettività WiFi che può essere richiesto al coordinatore infermieristico di reparto (solo nei reparti ospedalieri di riabilitazione post acuzie).

### 13.7 SERVIZI RELIGIOSI

Tel. 0761 - 292546



#### Cattolici:

Il Cappellano è sempre presente in Struttura e garantisce l'Assistenza Religiosa. Presso il Centro Diurno c'è una stupenda Chiesa dall'architettura moderna, nella quale viene quotidianamente celebrata la Santa Messa e vengono svolte le Celebrazioni Liturgiche nel corso dell'anno (Via Crucis nei venerdì di Quaresima, la Novena dell'Immacolata Concezione, i Riti della Settimana Santa, la giornata del Malato - 11 febbraio - con l'amministrazione del Sacramento dell'Unzione degli Infermi, etc.). Quotidianamente si celebra la Santa Messa, con il seguente orario:

- giorni feriali e festivi ore 10:30    Gli orari sono esposti anche presso la Chiesa.



#### Altre fedi religiose:

Il Cappellano si fa carico di offrire l'assistenza adeguata a tutti i pazienti anche di culto non cattolico, impegnandosi con la Direzione Sanitaria (se richiesto) a prendere accordi con i rappresentanti di altre religioni.

Tali rappresentanti contatteranno il paziente e/o i propri familiari recandosi presso la struttura. Il rapporto con tali rappresentanti viene poi gestito dal paziente o dai parenti del paziente (appuntamenti per le successive visite).

### 13.8 SERVIZI INTEGRATI A PAGAMENTO

Fatta eccezione per indicazioni diverse della Direzione Sanitaria, è possibile richiedere i seguenti servizi a pagamento:

- Servizio di parrucchiera;
- Barbiere;
- Podologo, pedicure, manicure;
- Lavanderia per indumenti personali;
- Assistenza non Sanitaria integrativa (ANS);
- Parcheggio interno.

I contatti per attivare i sopraindicati servizi sono indicati nella **Brochure consegnata al momento del ricovero e nel Regolamento Interno esposto o consegnato al ricovero.**

### 13.9 SERVIZIO FUNEBRE

La struttura è dotata di 3 camere ardenti e 1 sala dolenti per accompagnare la salma fino all'intervento della Società di Onoranze funebri incaricata dai familiari.

## 14 MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

### 14.1 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

la casa di Cura “Villa Immacolata” si impegna a rispettare tutti i principi espressi dalla Carta europea dei Diritti del Malato del 2002 e li applica in armonia con le norme deontologiche e le leggi vigenti.

**Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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 medicochirurgici in generale.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

**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.

## 14.2 IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

### COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Nella RSA è costituito il Comitato di partecipazione che ha il compito di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura, anche in rapporto a quanto previsto nel presente paragrafo in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite.

Il Comitato di partecipazione raccoglie e valuta le istanze degli Ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura. Il Comitato è composto da:

- Un rappresentante degli Ospiti;
- Un rappresentante delle famiglie;
- Un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura;
- Un rappresentante delle associazioni di tutela dei diritti;
- Un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- Un rappresentante della Consulta Regionale per l'handicap.

**La presenza in struttura di associazioni di tutela dei diritti del paziente e del Comitato di partecipazione in RSA.**

## 14.3 IL CONSENSO INFORMATO

L'utente può essere sottoposto a un determinato trattamento sanitario solo se esprime il proprio consenso al riguardo, dopo essere stato adeguatamente informato sulle modalità di esecuzione del trattamento stesso. In occasione del ricovero gli utenti/degenti (familiari/tutori legali) vengono informati dei trattamenti che saranno loro riservati. L'informazione riguarda: la diagnosi clinica, le necessità diagnostiche, terapeutiche e riabilitative adeguate alle condizioni di salute, alle previsioni prognostiche, alle necessità terapeutiche mediche e riabilitative, ai vantaggi e ai rischi che tali prestazioni possono determinare, nonché ai rischi che potrebbero presentarsi in assenza dei provvedimenti di cui sopra.

## 14.4 DIRITTO E ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Gli utenti hanno il diritto di ricevere le informazioni sul proprio stato di salute e sul decorso della malattia da tutto il personale deputato all'assistenza. In ogni reparto è indicato l'orario per i colloqui con il Medico Responsabile.

## 14.5 PRIVACY E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

E' garantito il diritto al rispetto della dignità personale degli utenti, la riservatezza, come da Regolamento Europeo, GDPR 679/2016 sulla privacy, l'identificazione del personale dedicato ai pazienti e un trattamento personalizzato. Il Regolamento Europeo, GDPR 679/2016, ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, il cittadino utente firma un modulo che autorizza la Struttura Socio Sanitaria al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Azienda USL, Agenzia di Sanità Pubblica, ricerca scientifica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza del cittadino utente ricoverato. I dati personali dei cittadini utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. Nel contempo, gli utenti (le loro Famiglie, i loro Tutori, Curatori, Amministratori) si impegnano a rispettare le normative privacy che li riguardano in prima persona, come il divieto di utilizzare il cellulare per fare fotografie o riprese audio/video all'interno della struttura.

## 14.6 REGOLE DI COMPORTAMENTO

L'Utente, quando accede presso Villa Immacolata, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria

L'accesso presso Villa Immacolata esprime da parte dell'Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale:

- è fatto divieto agli utenti di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza;
- Come previsto dalla legge (Legge 3 del 16.01.03 e successive modifiche e integrazioni) e a tutela della salute di tutti, in nessuno degli ambienti chiusi e in prossimità degli accessi agli edifici del complesso è permesso fumare. Il divieto è esteso all'uso di sigarette elettroniche.
- I telefoni cellulari possono essere utilizzati all'interno dei Reparti tenendo il volume della suoneria basso nel rispetto del lavoro degli operatori e della tranquillità degli altri ricoverati. È vietato l'uso dei telefoni cellulari in prossimità delle apparecchiature elettromedicali. Non è inoltre consentito fotografare operatori e apparecchiature sanitarie.
- gli utenti possono allontanarsi dal reparto, pur rimanendo nella struttura (dopo il periodo di isolamento iniziale ed osservazione- 10 giorni in tutto), avvisando il caposala o il personale infermieristico di turno;
- gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle prescritte dai medici del Complesso che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio prima del ricovero vanno comunicate al medico del reparto al momento del ricovero per l'eventuale prosecuzione durante la degenza;
- i medicinali eventualmente portati in autonomia dal paziente vengono ritirati immediatamente dal Coordinatore Infermieristico per essere restituiti alla dimissione;
- l'utente assume la custodia della stanza e di ogni bene ivi portato. L'utente è esclusivo responsabile di ogni mobile e/o bene personale anche di valore portato nella struttura.

***Per questi motivi, esonera e manleva espressamente la Casa di Cura "Villa Immacolata" da ogni responsabilità in caso di smarrimento di oggetti di valore.***

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. Chiunque si trovi all'interno di Villa Immacolata è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio o pericolo agli altri degenti. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'attività ed il benessere del cittadino utente.

## 15 IMPEGNI PER LA QUALITÀ, STANDARD E INDICATORI COLLEGATI, STRUMENTI DI VERIFICA

### 15.1 PERSEGUIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO E TENDERE VERSO L'ECCELLENZA

La qualità dei servizi sanitari offerti dalla *Provincia Romana Ordine dei Clerici Regolari Ministri degli Infermi* è garantita dalla certificazione UNI EN ISO 9001 cui la Provincia ha stabilito di adeguare la propria organizzazione sottoponendosi volontariamente al vaglio di valutatori indipendenti e di organismi di certificazione accreditati.

Attualmente il Sistema di Gestione per la Qualità è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n° 320385) da Bureau Veritas. Coerentemente con i principi della Provincia Romana, è stato attivato un percorso formativo finalizzato a trasferire al personale la logica di un approccio per processi "risk based" il cui obiettivo è quello di far comprendere come la corretta percezione dell'esposizione ai rischi dei processi sanitari e tecnico-amministrativi favorisca una maggiore consapevolezza e quindi responsabilizzazione sulle modalità operative seguite nell'esecuzione delle proprie attività. L'attività del personale sanitario è conforme a linee guida e protocolli di provata efficacia e sicurezza.

Tutte le attività sono documentate, rintracciabili ed identificabili allo scopo di garantire il corretto svolgimento e monitoraggio.

### 15.2 STRUMENTI DI VERIFICA

Il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato attraverso appositi questionari; i dati riscontrati vengono elaborati ed esaminati dalla Direzione per i correttivi necessari. L'organizzazione adotta percorsi di miglioramento continuo, definiti sulla base delle criticità rilevate internamente al sistema, anche attraverso verifiche interne effettuate dai referenti del sistema qualità.

### 15.3 STANDARD

La struttura di Villa Immacolata:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard e gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'utente;
- si impegna a verificare periodicamente l'adozione e il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utente;
- assicura all'utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'utente.

In questo modo l'utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute

Umanizzazione (aspetti legati alle relazioni sociali e umane)				
	Obiettivi	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
1	Garantire il miglioramento dei rapporti tra utenti e il personale a immediato contatto	n° reclami per aspetti relazionali / n° totale dei reclami	5 % reclami sugli aspetti relazionali	Monitoraggio segnalazioni/ Reclami
2	Garantire il miglioramento dei rapporti tra utenti e la direzione	n° riscontri scritti entro 5 gg/ n° totale dei reclami scritti	5%	Monitoraggio segnalazioni/ Reclami

Umanizzazione (aspetti legati alle relazioni sociali e umane)				
3	Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	Disponibilità di mediatori linguistico culturali.	Presenza mediatore linguistico culturale nelle 24 ore.	Monitoraggio a cura della Direzione sanitaria
4	Garantire la presa in carico sociale al ricovero	n° anamnesi sociali effettuate entro le 48 ore al ricovero/n° totale anamnesi sociali	≥ 95%	Monitoraggio a cura delle Assistenti sociali
4	Garantire i contatti con i familiari in periodo di pandemia	N°di videochiamate effettuate con l'assistente sociale/n° totale delle chiamate programmate	≥ 95%	Monitoraggio a cura delle Assistenti sociali
5	Garantire le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Operatori formati sulle cure per alleviare il dolore	100%	Monitoraggio a cura della Direzione sanitaria
Strutture fisiche (aspetti legati al comfort alberghiero)				
1	Garantire ambienti dignitosi e confortevoli	Segnalazioni, reclami	Ambienti regolarmente puliti e attrezzati	Monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti
2	Buona qualità del vitto destinato ai ricoverati	N° segnalazioni qualità vitto/ n° totale segnalazioni vitto	≤ 5%	Monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e Direzione Sanitaria
3	Garantire la possibilità, per chi segue una dieta libera, di scegliere tra due o più menù	n° variazione pasti/n° totale pasti serviti	≥ 20 %	Monitoraggio della Direzione Sanitaria

#### 15.4 RECLAMI

In ogni momento l'utente può reclamare la tutela di un proprio diritto e/o denunciare irregolarità sul servizio ricevuto e/ comportamenti non adeguati subito, compilando un apposito modulo presente in ogni servizio.

#### **Modalità di presentazione del reclamo e riscontro**

Le osservazioni e i reclami in forma scritta devono essere presentati all'Ufficio Ricoveri e CUP situato presso il Centro Diurno.

Il riscontro scritto all'istanza avviene entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione. Qualora, nei 5 giorni lavorativi la Direzione non sia giunta ad una conclusione per la risoluzione del reclamo, la stessa comunica all'utente/familiare/tutore legale lo stato dell'istruttoria e informa sui tempi per la relativa conclusione.



## 15.5 RICHIEDERE L'INTEGRITÀ DI COMPORTAMENTO DA PARTE DI TUTTI GLI OPERATORI

La Provincia Romana ha adottato, nel rispetto della normativa regionale (D.C.A. Regione Lazio n. U00183/2013), il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 “Responsabilità amministrativa delle società e degli enti” ed istituito un Organismo di Vigilanza il cui obiettivo è quello di garantire il rispetto del sistema di regole e procedure emesse per prevenire il rischio della commissione di determinate tipologie di reati penali). Il Modello di Organizzazione è costantemente aggiornato ed attuato e tutti gli operatori sono obbligati a rispetto delle regole di condotta riportate nel Codice Etico di Comportamento e nelle procedure emesse

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ed il Codice Etico possono essere scaricati dalla Home page del sito ([www.casadicuravillaimmacolata.it](http://www.casadicuravillaimmacolata.it)).

## 15.6 COPERTURA ASSICURATIVA

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.24/2017, la struttura ha stipulato idonea copertura assicurativa RC (responsabilità civile) comprensiva di RCT ed RCO a copertura di eventuali richieste di risarcimento danni denunciati dai pazienti o da altri aventi diritto.



## CASA DI CURA “VILLA IMMACOLATA”

### 16. Contatti e Orari

Centralino “Villa Immacolata”  
0761 - 29251

Centralino sede di Capranica  
0761 - 669287

#### Ufficio Ricoveri e CUP

0761 - 292558

0761 - 292507

0761 - 292597

Fax 0761-292544

Fax 0761-292560

dal Lunedì al Venerdì:

10:30÷13:00 14:30÷16:00

Sabato: 08:30÷12:30

[ricoveri.vi@provincia.romanacamilliani.it](mailto:ricoveri.vi@provincia.romanacamilliani.it)

#### CUP

0761 - 292513

dal Lunedì al Venerdì:

09:30÷13:00 14:00÷17:00

Sabato: 09:30÷11:30

[cup.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:cup.vi@provinciaromanacamilliani.it)

#### Ufficio Accoglienza

Ambulatorio di Capranica

0761-669187

Fax: 0761-669242

Lunedì -Mercoledì: 14:00 ÷16:00

Martedì-Giovedì- Venerdì: 09:00 ÷11:00

[accoglienza.ca@provinciaromanacamilliani.it](mailto:accoglienza.ca@provinciaromanacamilliani.it)

Direzione Sanitaria

Segreteria

0761 -292520

Fax 0761 - 292571

[direzionesanitaria.vi@provinciaromanacamilliani.it](mailto:direzionesanitaria.vi@provinciaromanacamilliani.it)

#### Reparti

Piano 1	RSA	0761-292524
Piano 2	RSA Intensiva	0761-292577
Piano 2	Lungodegenza Medica	0761-292525
Piano 3	Riabilitazione Intensiva	0761-292526
Piano 3	Riabilitazione Estensiva	0761-292549
Piano 4	Riabilitazione Intensiva	0761-292527
Piano 5	RSA	0761-292528
Centro Diurno	Ambulatorio	0761-292537

#### ORARI DI INGRESSO NEI REPARTI

Per entrare è necessario indossare correttamente la mascherina chirurgica.

I parenti possono entrare per la visita al degente in reparto tutti i giorni rispettando i seguenti orari:

REPARTO	MATTINA	POMERIGGIO
RSA	11,00 - 12,30	17,00 - 18,30
R/1	11,00 - 12,30	17,00 - 18,30
LUNGODEGENZA	12,30 - 14,00	18,00 - 19,30
COD. 56 P 3	12,00 - 13,30	18,00 - 19,00
ESTENSIVA RES. COD. 56 P 4		14,00 - 18,00 17,00 - 18,30