R.S.A.
"DOMUS AUREA"

Via San Sebastiano, 8/10 – Loc. Petrete
04021 CASTELFORTE (Latina)

CARTA DEI SERVIZI

CDS
Rev. 0.5
del 30/09/2025

AU Dott. Rossi Autari

E.mail: cradomusaureasrl@gmail.com
Sito: www.cradomusaurea.it
P.IVA: 02030520593
Tel. /Fax: 0771.609445

SOMMARIO

PREMESSA: Presentazione Generale 2

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI 3

SEZIONE PRIMA 4

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 4
2. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE 5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 5
4. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA 9

SEZIONE SECONDA 10

1. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 10
2. MODALITÀ ORGANIZZATIVE 10
3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE 11
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA 14
5. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT 14
6. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA 15
7. ORARI D'ACCESSO 16
8. MODALITÀ DI INCONTRO VIRTUALE 16
9. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO 16
10. INFORMAZIONI 17

SEZIONE TERZA 18

1. FATTORI STANDARD DI QUALITÀ 18
2. IMPEGNI E PROGRAMMI 18

SEZIONE QUARTA 19

1. RECLAMI 19
2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO 19

PREMESSA: Presentazione Generale

Gentile Ospite,

*la Società **C.R.A. "Domus Aurea" S.r.l.** La saluta cordialmente e si augura che il Suo arrivo in questa Residenza Sanitaria Assistenziale sia avvenuto nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena. Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*Per questo motivo abbiamo preparato questa Carta dei Servizi, con la quale avrà a disposizione un valido strumento di tutela dei Diritti e, altresì, uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che vengono offerti. Vi preghiamo di leggerla con attenzione, in quanto illustra i vari aspetti di vita della nostra **R.S.A. "Domus Aurea"**.*

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro presidio, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il nostro lavoro. A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Ospite" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri Ospiti.

Per segnalarci eventuali disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione
Cordialmente

La Direzione

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'Utente trova:

- La presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- Le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- La presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- Le modalità con le quali si assicura la tutela del Cittadino/Utente rispetto ai disservizi;
- Le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del Cittadino/Utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli Utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei è una forma di impegno verso i Cittadini/Utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

2. La Carta dei Servizi della RSA "Domus Aurea"

La ***C.R.A. "Domus Aurea" S.r.l***, attraverso la Carta dei Servizi, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri Ospiti. Con la Carta dei Servizi, mette a disposizione dell'Utente (Ospite e Familiare) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa Struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza, non solo la natura e la qualità dei sevizi, che il personale della ***RSA "Domus Aurea"*** è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la Struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della ***RSA "Domus Aurea"*** lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze dell'Ospite, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a suggerimenti e consigli del singolo Ospite.

La Carta dei Servizi è quindi da interpretare in chiave dinamica, la Direzione della ***RSA "Domus Aurea"*** si impegna ad aggiornarla.

SEZIONE PRIMA
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La **RSA "Domus Aurea"** è una Struttura Sanitaria e Socio Sanitaria che eroga prestazioni di Assistenza Territoriale Extra – Ospedaliera Residenziale a Persone Non Autosufficienti, anche Anziane**.**

Autorizzata all'Esercizio con DCA n. U00324 del 15 luglio 2013 e Accreditata con DCA n. U00008 del 12 gennaio 2015, fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale.

La **RSA "Domus Aurea"** è una residenza collettiva di Alto Livello Assistenziale con una ricettività di 60 posti letto suddivisi in 3 Moduli da 20 p.r. È strutturata ad accogliere tre diverse tipologie di problematiche:

- *Area della Senescenza* (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza) con particolare riguardo alle persone affette da patologie croniche;
- *Area della Disabilità Motoria*, riferita a persone portatrici di Handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza;
- *Area del Disagio Mentale*, riferita a persone portatrici di disturbi psichici.

La Struttura è disposta su due livelli. Presenta al piano rialzato la Reception, la Direzione Sanitaria, le Infermerie, il Nucleo Residenziale, le Sale Collettive, le Sale Lettura e Tv, la Cucina e la Sala da Pranzo. Sullo stesso piano sono presenti due grandi Giardini Interni. Il piano seminterrato è riservato ai Servizi Amministrativi, agli Ambulatori, alla Sala per la Fisiokinesiterapia dotata delle più moderne attrezzature, alla Palestra, alla Zona Bar per incontri comunitari, ai Locali per Podologo e Parrucchiere e al Locale di Culto.

Ogni soluzione residenziale è completa di arredo specificamente progettato secondo criteri ergonomici al fine di dare massimo spazio alla sicurezza, in modo che risultino privi di barriere fisiche, garantendo libertà e controllo con soluzioni che non appaiano mai, per nessun motivo, coercitive. Evitando un aspetto fondamentale sanitario, lo spazio fisico risulta così lontano da modelli ospedalieri a favore di un immagine familiare ed accogliente, giovando ad un grado di protezione affettiva più elevato.

L'organizzazione della **RSA "Domus Aurea"** è tale da assicurare il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza e dell'individualità.
L'erogazione dei servizi offerti, si fonda sui valori di riferimento dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
L'accoglienza dell'Ospite si fonda sulla personalizzazione dell'offerta, che tiene conto delle differenti esigenze relative all'età, al genere, alle particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, al credo religioso, all'appartenenza etnica e linguistica.
In particolare, qualora si dovesse manifestare la necessità di un interprete, la Struttura si avvale dei propri collaboratori, formati dal punto di vista linguistico e/o con background migratorio, che conoscono sia la lingua di origine sia la lingua del posto.
Garantisce, inoltre, l'accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose e definisce azioni e impegni per tutelare il diritto all'assistenza spirituale e religiosa assicurando l'accessibilità e l'assistenza in relazione alle esigenze di culto dell'Ospite. La presenza multireligiosa si inserisce in un territorio di per sé significativamente centrato, a livello mondiale, sulla religione cattolica (date le vicinanze con Roma e Città del Vaticano). La Struttura è aperta

alle altre comunità religiose, superando le contrapposizioni e adoperandosi a sostegno della società multietnica, multirazziale e multireligiosa.

La Struttura si identifica come luogo aperto, sempre nel rispetto della privacy durante l'esecuzione delle prestazioni. Ai fini della continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione è consentito all'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, la libertà di movimento e la possibilità di personalizzare i propri spazi di vita privati.

E' prevista la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero dell'Ospite, coinvolgendo coloro che intrattengano con l'Ospite relazioni di carattere affettivo.

La socializzazione è particolarmente curata, anche con l'apporto di Associazioni di Volontariato esistenti sul territorio. Nello specifico, la **RSA "Domus Aurea"** si avvale della Convenzione con la *O.N.L.U.S. Associazione di Volontariato Gallucciana "Esculapio"* che garantisce, come attività primaria, un servizio gratuito di trasporto infermi con autoambulanza per interventi quali ricoveri programmati, dimissioni ospedaliere, ecc.

2. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

La **RSA "Domus Aurea"** è situata a Castelforte, un comune sito al confine sud-orientale della Provincia di Latina, ai piedi del Massiccio dei Monti Aurunci, nelle vicinanze di Minturno, Formia e Gaeta.

La Struttura si trova immersa in un parco verde circondato da alberi secolari, in prossimità del centro storico e della frazione di Suio, località termale di antica origine.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La **C.R.A. "Domus Aurea" S.r.l.** vanta un esperienza pluriennale nell'ambito dell'Assistenza Socio – Sanitaria.
La Società offre un servizio che risponde ai bisogni delle persone con necessità assistenziali, garantendo un servizio flessibile e personalizzato perseguendo il mantenimento delle autonomie, che si concretizza in un elevato standard di qualità di vita, riducendo al minimo i disagi fisici, psichici e relazionali, rispecchiando il concetto globale di promozione della salute.

VISION
La Visione Strategica è orientata ad offrire processi assistenziali ed organizzativi che tengano conto delle esigenze ed aspettative degli Ospiti attraverso servizi appropriati e che siano finalizzati ad ottenere un miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.
La Politica di riferimento della Società si fonda sui criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza, nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela dell'Ospite e dei suoi diritti.
La Società è orientata al costante rafforzamento del sistema organizzativo per garantire appropriatezza, tempestività, efficacia, qualità dei servizi offerti, perseguendo un miglioramento continuo della qualità dell'offerta e della soddisfazione, in un contesto di ottimizzazione della gestione delle risorse disponibili.

MISSION
La **C.R.A. "Domus Aurea" S.r.l.** ha come Missione di assicurare l'erogazione di alti livelli assistenziali come previsti dal Piano Sanitario Nazionale e dal Servizio Socio-Sanitario Regionale nel proprio ambito territoriale, impiegando le risorse assegnatale secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

OBIETTIVI E VALORI

La tutela della salute dell'Ospite è l'obiettivo strategico prioritario per la Società. Dove per salute si intende la definizione proposta dall'OMS: "Uno stato di benessere fisico, mentale e sociale e non solamente assenza di malattia o infermità", nel quale, quindi, gli individui sono in grado di individuare e realizzare le proprie aspirazioni, soddisfare i propri bisogni, sviluppare strategie di adattamento all'ambiente entro cui vivono

Per la Società la qualità delle cure passa attraverso la preparazione e la formazione dei lavoratori, il miglioramento della sicurezza, l'ambiente confortevole con infrastrutture e risorse adeguate, l'ottimizzazione delle prestazioni, l'adozione di strategie per il governo del "rischio clinico" e per la sicurezza dei pazienti, il monitoraggio degli eventi avversi, l'emanazione di Procedure, Protocolli e Linee Guida Interne aggiornati.

Gli obiettivi aziendali, intesi quali risultati concreti che l'Azienda deve raggiungere per realizzare la propria missione in un dato arco temporale, sono definiti dalla programmazione socio-sanitaria. Tali obiettivi, sia sotto il profilo del governo clinico assistenziale che sotto il profilo del governo economico dell'azienda, vengono raggiunti nel pieno dell'autonomia imprenditoriale, basandosi sull'analisi della domanda del territorio e prevedendo il coinvolgimento del personale, dei rappresentanti della comunità e le associazioni di tutela.

La Società ha fatto proprie le linee di indirizzo dettate dalla Regione Lazio in tema di Monitoraggio della Qualità, della Sicurezza, della Privacy e di Valutazione della Performance. L'organizzazione ha definito e approvato un Sistema di Gestione della Qualità che gestisce l'intero iter aziendale e che garantisce il controllo dell'intero sistema nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi, nonché il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza e la continua soddisfazione dei clienti.

La Società promuove un continuo e continuativo processo di miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure e delle prestazioni, dell'efficienza dell'organizzazione, dell'uso delle risorse e della formazione, in modo tale che ogni Ospite, in relazione ai propri bisogni socio – sanitari e assistenziali, possa ricevere il trattamento più adeguato, che garantisca i migliori risultati in termini di salute, in rapporto allo stato attuale delle conoscenze scientifiche, al minor costo possibile e ai minori rischi iatrogeni.

In quest'ottica fonda la propria organizzazione sulla base dei requisiti del Manuale di Accreditamento delle Strutture di Assistenza Territoriale Extra – Ospedaliera e fa propri i principi esposti nel DCA U00469 DEL 07/11/2017:

- Pianificazione, Implementazione, Monitoraggio e Valutazione della Qualità delle performance erogate;
- Cultura del Miglioramento continuo della Qualità delle prestazioni erogate;
- Centralità degli Ospiti e comprensione continua dei loro bisogni e delle aspettative di cura e di assistenza;
- Continuità delle cure;
- Sicurezza degli Ospiti, dei Visitatori e del Personale;
- Propensione alle buone partiche, frutto dell'evidenza scientifica, ossia del consenso nazionale e dell'analisi della letteratura internazionale.

POLITICA AZIENDALE

La Società ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa, perseguire la soddisfazione dell'Ospite come condizione indispensabile. Pertanto, risulta prioritario perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, tramite una continua ed attenta analisi del contesto e delle esigenze ed aspettative degli Utenti e dei familiari. La Direzione assicura che tale Politica sia compresa, condivisa, attuata e sostenuta all'interno di ogni articolazione organizzativa.

La Politica Aziendale vede la Struttura impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di Valutazioni Multidimensionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione dell'Ospite;

- Fornire un servizio qualificato e personalizzato, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare. Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare progetti individualizzati (PAI), che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi e i conseguenti interventi, nonché le modalità ed i tempi di attuazione e le risorse necessarie alla realizzazione. Tutte le attività sono coordinate da un équipe multidisciplinare, composta da: Medico Responsabile, Infermieri, Psicologo, Assistente Sociale, Dietista, Fisioterapisti, Educatori Professionali, OSS. Questi professionisti hanno la responsabilità di deliberare sugli aspetti che fondano i servizi messi in opera e che si concretizzano in uno specifico progetto. Tali progetti (e gli specifici interventi previsti) vengono periodicamente verificati e modificati in funzione all'evoluzione dei bisogni dell'Utente e condivisi con i famigliari;
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue della persona;
- Garantire al cliente un'assistenza qualificata, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona;
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ASL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- Applicare le migliori pratiche cliniche e assistenziali e utilizzare specifiche di Linee Guida e Procedure;
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;
- Promuovere la soddisfazione del Cliente;
- Promuovere la soddisfazione degli Operatori, in un sistema di benefit e di responsabilizzazione, in un'ottica di miglioramento e di coordinamento continuo con l'obiettivo comune della soddisfazione del Cliente e della qualità del Servizio.

L'erogazione dei servizi offerti dalla **RSA "Domus Aurea"** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

Eguaglianza
La **RSA "Domus Aurea"** si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti. Il personale della **RSA "Domus Aurea"** prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza socioassistenziale di cui necessità, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità
Tutti gli operatori della **RSA "Domus Aurea"** sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

Continuità
Tutte le prestazioni svolte dal personale della **RSA "Domus Aurea"** vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità
L'attenzione centrale degli operatori della **RSA "Domus Aurea"** è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali, economiche o sociali (grado di istruzione, opinione politica, ecc.). Gli operatori si rivolgono agli Utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione
La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla **RSA "Domus Aurea"** è garantita all'Utente (Ospite o Familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare i servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino. La Direzione della **RSA "Domus Aurea"** si impegna a dare tempestivo riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza
Presso la **RSA "Domus Aurea"** le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli Utenti, sia di gratificazione del personale. La Direzione della **RSA "Domus Aurea"** si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi e garantisce agli Utenti le seguenti funzioni: Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione.
Tali funzioni sono assicurate dall'Amministratore Unico attraverso i propri uffici. L'attività è anche rivolta all'esterno (nel fornire informazioni all'utenza), ma soprattutto all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione
La funzione relativa all'informazione è svolta dal Medico Responsabile o suo delegato. Questa funzione assicura all'Utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla **RSA "Domus Aurea".**

Accoglienza
L'accoglienza all'interno della **RSA "Domus Aurea"** è svolta dal personale infermieristico e dagli operatori sociosanitari. Il suddetto personale provvede nei confronti dell'Utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della Struttura 24 ore su 24. E' in grado di instaurare con l'Utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'Utente in ogni momento della giornata.

Tutela
La funzione relativa alla Tutela dell'Utente è assolta attraverso il seguente strumento: Il Medico Responsabile che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione Generale per la decisione nel merito (Scheda per segnalazioni di disfunzioni / suggerimenti / reclami).

Partecipazione
La Direzione della **RSA "Domus Aurea"** intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria Struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli Utenti.
La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- Messa a disposizione di spazi adeguati alle associazioni di Volontariato e di Tutela;
- Predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della Struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'Utente;
- Rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'Utente;
- Promozione della costituzione del *Comitato di Partecipazione*, organismo rappresentativo degli Ospiti, dei Familiari e delle Associazioni;
- Esame congiunto durante le riunioni del *Comitato di Partecipazione* delle segnalazioni e dei reclami proposti;
- Pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

4. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

La Direzione della **RSA "Domus Aurea"**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL di Latina si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti del Paziente" di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita: Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza: Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa: Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione: Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto: Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione: Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione: Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto di accettazione: Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica: Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore: Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza: Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

Diritto di pensiero e di religione: Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

SEZIONE SECONDA
Informazioni sulla Struttura e Servizi Erogati

1. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La **RSA "Domus Aurea"** è sita a Castelforte (Lt) in via San Sebastiano 8/10 – Loc. Petrete

Per arrivare a Castelforte (Lt):

- **In auto**

Da **Roma**: prendere la A1 (direzione Napoli) – uscire a Cassino – prendere la SS 630 (Strada Statale Ausonia) – procedere per Ausonia e prendere la SP 120 – proseguire su SP 134 e SP 132 – Attraversare SS Cosma e Damiano – Entrare in Castelforte
Da **Latina**: prendere la Pontina (direzione Terracina) – seguire fino a Formia – prendere la SS7var – uscita Castelforte – prendere la SP 125 – direzione Castelforte

- **In treno**

Le stazioni ferroviarie prossime a Castelforte sono quelle di Formia e Minturno che sono collegate con Roma e Latina con treni regionali ed Intercity con una frequenza di un'ora circa.

Parcheggio:
All'interno del parco della Struttura è presente un ampio parcheggio gratuito.

2. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La **RSA "Domus Aurea"** si avvale di personale specializzato. Il contratto di lavoro applicato è quello previsto dalla normativa vigente.
La responsabilità sanitaria è affidata al Medico Responsabile che si avvale, nella sua opera, dell'apporto dell'Infermiere Dirigente Responsabile.
Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la **RSA "Domus Aurea":**

- Personalizzazione dell'assistenza;
- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Presenza, per ciascun Ospite, di una Cartella Clinica compilata e costantemente aggiornata. Il medico cura la redazione del programma terapeutico e provvede al suo aggiornamento periodico;
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun Ospite;
- Modalità di lavoro in équipe;
- Presenza di Procedure e Linee Guida Interne relative alle modalità di comunicazione interna, nonché al passaggio delle consegne fra gli operatori;
- Presenza di Protocolli Operativi;
- Presenza di Linee Guida aggiornate;
- Presenza della presente Carta dei Servizi e di un Regolamento Interno aggiornati.

All'interno della RSA è previsto un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per sostenere l'Utente e i suoi Famigliari. Il servizio si occupa di:

- Adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni alle esigenze dell'Ospite;
- Rilevare il gradimento sulle modalità d'erogazione dei servizi accessori;
- Accogliere reclami degli Ospiti e dei loro famigliari.

RISORSE UMANE
La **RSA "Domus Aurea"** si avvale di personale come previsto dalla normativa vigente. L'organico delle risorse è il seguente:

Amministratore Unico (AU): Dott. Rossi Autari
Trasferisce alla Struttura, attraverso indicazioni, la Missione, i Valori e le Linee Guida della Società.

Alta Direzione (AD): Sig. Rossi Matteo
Direttore Unità Operativa (DUO): Sig.ra Nocella Maria Pia
Gestiscono, con funzione di coordinamento, tutte le attività della Struttura.

Responsabile Amministrativo (RAMM): Sig.ra Terillo Michelina
Addetti Amministrativi: Gestiscono le attività amministrative e tecniche della Struttura.

Direzione Sanitaria: Dott. Dedalo Claudio
Il Medico Responsabile (MR) è il Coordinamento di tutte le attività di assistenza sanitaria, nominato Responsabile Gestione del Rischio Clinico e delle Infezioni Correlate all'Assistenza

Infermiere Dirigente Responsabile (IDR): Dott.ssa Coppola Ida
Care Manager della Struttura.

Psicologo (PSI): Dott.ssa Carnevale Chiara Maria
Case Manager Aziendale.

Assistente Sociale (ASS): Dott.ssa Fellone Antonietta

Dietista (DIE): Dott.ssa Zazzero Annalinda

Tutto il personale operante nella Struttura è dotato di competenze specifiche. Come da normativa vigente l'organico è composto da: *Infermieri (IP), Operatori Socio–Sanitari (OSS), Fisioterapisti (FKT), Educatori Professionali (EP), Addetti alla Reception, Addetti alla Ristorazione, Addetti all'Igiene dell'Ambiente e Addetti ai Servizi Generali.*

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La struttura, nell'erogazione dei servizi, assicura il rispetto di tutte le procedure igienico-sanitarie necessarie ad evitare la diffusione da infezione di malattie trasmissibili, ivi compreso COVID – 19, Legionella, …

La **RSA "Domus Aurea"** offre i seguenti servizi:

Assistenza Medica garantita dalla presenza del Medico Responsabile (MR) e dai Medici di Medicina Generale (MMG), che, tra l'altro, svolgono le seguenti prestazioni: Visita e/o controllo di medicina generale; Prescrizione di farmaci; Attività riabilitative in accordo con la figura del Fisioterapista; Diete personalizzate in accordo con la figura della Dietista; Richiesta di visite specialistiche; Proposte di ricovero ospedaliero.
I Medici di Medicina Generale sono presenti secondo il regolamento ASL o al bisogno dell'Ospite. L'assistenza medica è, inoltre, garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la Guardia Medica e la reperibilità dei Medici Curanti;
Prestazioni Specialistiche (Visite Specialistiche, Diagnostica Strumentale, Diagnostica di Laboratorio, …), fornite da Medici Specialistici, sono assicurate dalla ASL LT. In caso di viste private, non a carico del SSN, la Struttura, salvo diversa indicazione, farà da tramite fra lo Specialista, l'Ospite e la Famiglia;
Prestazioni Farmaceutiche, sulla base delle indicazioni del Medico Responsabile in accordo e stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale. Le spese per farmaci, per materiali e

presidi sanitari e di medicazione, non a carico del S.S.N., sono alle medesime condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini;

Prestazioni Infermieristiche, garantite 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, comprendenti, oltre alle normali Prestazioni di Routine (somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica, medicazioni,…): il Controllo delle Prestazioni Terapeutiche, la Prevenzione delle Infezioni e delle Cadute; l'Individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale; l'Attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti. Tali prestazioni sono fornite da Personale Infermieristico dipendente della residenza;

Prestazioni Riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché alla riabilitazione psicosociale, anche attraverso la terapia occupazionale. L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza dei Fisioterapisti che svolgono, tra l'altro, le seguenti prestazioni: Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità; Ginnastica attiva (quando l'Ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'Ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore). Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza. Tali prestazioni sono fornite da Fisioterapisti dipendenti dalla residenza. All'interno della RSA è presente un ambiente destinato alla Fisiokinesiterpia;

Consulenza e Controllo Diabetologico comprendenti interventi sia di carattere generale che di carattere specifico sulle diete dei singoli Ospiti. Tali prestazioni sono fomite da un Dietologo presente presso la residenza;

Prestazioni di Sostegno Psicologico e di concorso nella verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale, fornite dallo Psicologo, dipendente della residenza, con la compartecipazione attiva di tutta l'equipe sanitaria e socio – assistenziale e dalle associazioni di volontariato;

Prestazioni di Aiuto Personale e di Assistenza consistenti nell'aiuto all'Ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente, fomite da Operatori Socio – Sanitari e Infermieri dipendenti della residenza;

Prestazioni di Prevenzione della Sindrome da Immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione del tempo trascorso a letto programmando una "mobilizzazione" adeguata, fornite da Infermieri, Fisioterapisti e Operatori Sanitari dell'assistenza dipendenti della residenza;

Attività di Animazione, di Terapia Occupazionale, Ricreativa, di Integrazione e Raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile, sistematici incontri con familiari e amici. Le attività sono garantite dagli Educatori Professionali che hanno il compito di coinvolgere gli Ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo. Svariate sono le attività di intrattenimento: *Attività Ludico – Ricreative* (momenti di gioco, svago e socializzazione come giochi di carte, giochi di società, tombola, quiz, cruciverba di gruppo, giochi all'aperto, …); *Laboratorio Artistico – Espressivo* (momenti in cui si sperimentano le proprie abilità manuali di natura artistica e pittorica come colorazione mirata di disegni, decoupage, lavori con la carta e/o altri materiali di riciclo, lavoro a maglia e/o all'uncinetto, …); *Laboratorio di Lettura – Scrittura* (momenti di lettura di articoli di quotidiani, giornale, riviste, parti di libri e di creazione del Giornalino della Struttura); *Attività di Video Visione* (momenti di visione di gruppo di film, documentari, programmi istruttivo – educativi e successiva condivisione di commenti, ricordi,

emozioni, …); *Laboratorio Musicale* (momenti di condivisione con ascolto musicale, produzione musicale, canto, ballo, …); *Attività Tematiche* (momenti di produzione legati a moneti specifici dell'anno come il Natale, il Carnevale, la Pasqua, le stagioni, …); *Attività Relazionali Esterne e Feste* (momenti di svago come feste, compleanni, onomastici e uscite e gite esterne, in particolare al mare presso la spiaggia privata della Struttura, Casa di Riposo "San Francesco", sita a Scauri). La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane. Tali prestazioni sono fornite da Educatori Professionali dipendenti dalla residenza;

Servizio di Assistenza Sociale deputato a mantenere i rapporti con gli Ospiti, i familiari, i servizi sociali, le ASL e nello specifico i CAD. Provvede al disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche per conto degli Ospiti, nonché delle tecniche di segretariato sociale. Tali prestazioni sono fornite da Assistente Sociale dipendente dalla residenza;

Prestazioni di Tipo Alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali. La R.S.A. è fornita di un servizio di cucina proprio, particolarmente curato e approvvigionato giornalmente. Il servizio opera sia nella fase di preparazione, sia in quella di distribuzione completamente in accordo con la normativa HACCP. I pasti vengono serviti sotto controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun Ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita. L'alimentazione degli Ospiti è organizzata con programmi dietetici e sotto la supervisione di dietista e medici, nel rispetto di tutte le procedure igienico-sanitarie atte ad evitare la diffusione delle infezioni.
All'interno della Struttura sono presenti i seguenti servizi a pagamento:

- **Prestazioni di Lavanderia e Stireria** della biancheria e degli Indumenti personali;
- **Prestazioni di Cura Personale**, quali parrucchiere, manicure, pedicure, podologo a richiesta degli Ospiti;

I servizi di Barbiere/Parrucchiere, Podologo, Lavanderia sono erogati da terzi e i costi, regolati direttamente con il prestatore, sono a totale carico degli Ospiti.

Cura della persona:
Presso la Struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura alla persona: Parrucchiere, Barbiere, Podologo.
Il servizio viene eseguito presso il locale appositamente adibito. Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario fare riferimento all'Ufficio Amministrativo; per prenotazioni all'Infermiere Dirigente Responsabile.

Lavanderia/stireria
Il servizio di lavanderia della biancheria è effettuato da una società esterna. La richiesta del servizio deve essere presentata in Amministrazione. Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto.

La **RSA "Domus Aurea"** offre i seguenti servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie.

Portineria
Il personale presente in portineria (*reception*) garantisce l'accesso alla Struttura da parte dei visitatori. La portineria è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli Utenti (Ospiti o suoi familiari) della Struttura.

Ristorazione
Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cucina e dagli addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto

richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli Ospiti. I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Distribuzione Pasti
7.00 inizio Colazione – 12.00 inizio Pranzo – 15.00 Merenda – 19.00 inizio Cena

La **RSA "Domus Aurea"** offre possibilità di scelta nel menu personalizzato e adegua gli orari ai ritmi fisiologici della persona.
Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Inoltre, per le festività di Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto sono previsti menù specifici. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.
Menu specifici sono previsti per quegli Ospiti diabetici. Inoltre, sono previsti menu calati sulle esigenze e credenze dell'Ospite (es. buddista, vegetariano, …).

Igienizzazione
La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della Struttura è effettuato da apposito personale rispettando tutte le procedure igienico-sanitarie previste atte ad evitare la diffusione dalle infezioni. La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'Ospite è effettuata dal personale ausiliario con la medesima attenzione nelle procedure.

Camera Mortuaria
E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. Il conferimento dell'incarico all'impresa funebre, è da svolgersi unicamente nella sede autorizzata, o eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché ALL'ESTERNO della Struttura (ai sensi dell'art. 8, comma 4 della Legge Regionale 22/03 e dell'art. 2 del Regolamento Regionale 6/04).

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La Struttura assicura assistenza Religiosa e Spirituale. Il servizio religioso si svolge periodicamente presso la Struttura.

La **RSA "Domus Aurea"** appartiene alla Parrocchie di Suio (frazione del Comune di Castelforte), ovvero di S. Maria del Buon Rimedio e di S. Michele Arcangelo. Le funzioni religiose si svolgono presso la Struttura:

- La S. Messa il giovedì alle ore 16.00 (salvo diverse disponibilità del Parroco);
- La S. Messa in occasione delle principali festività.

In tali occasioni, viene offerta agli Ospiti la possibilità di Confessarsi e di ricevere la Comunione.

Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, la RSA si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, qualora presenti sul territorio.

5. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Bar: Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande e consumazioni.

Fumo: In ossequio alle disposizioni di legge e alla salvaguardia della propria e altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.

Uso dei telefoni cellulari: Nei reparti, è vietato l'utilizzo del telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

Riconoscibilità del personale: Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Norme di sicurezza degli Utenti e visitatori: Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso d'emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso d'emergenza, tutti gli Utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.

Alloggi e ristoranti nelle vicinanze: La Direzione della RSA si rende disponibile a indicare alberghi e ristoranti situati nei pressi della Struttura al fine di rendere più confortevole la permanenza ai parenti e agli amici degli Ospiti.

6. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La richiesta di accesso presso la **RSA "Domus Aurea"** può essere effettuata dall'Ospite, da suo Familiare/Caregiver, dal medico di medicina generale e da altri servizi territoriali, nel rispetto della volontà della persona, in caso di incapacità di intendere o di volere da parte di chi se ne assume la responsabilità.
Per l'ammissione in Struttura deve essere inoltrata la domanda presso il Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) del distretto sanitario della A.S.L. di appartenenza, sarà cura degli uffici competenti organizzare una visita, al fine di sottoporre l'interessato a Valutazione Multidisciplinare dalla quale emerge il grado di non autosufficienza che determina il livello di mantenimento assistenziale.
Qualora dalla Valutazione dell'Unità Valutativa Multi Disciplinare (U.V.M.D.) del C.A.D. emerge un grado di assistenza compatibile con l'inserimento nella RSA, verrà rilasciato apposito Nulla Osta e l'interessato potrà accedere nella RSA di sua scelta.
L'Ospite verrà inserito in una Lista d'Attesa Unica Aziendale governata unicamente dalla A.S.L., in collaborazione e condivisione con il Punto Unico di Accesso (P.U.A.) e le Centrali Operative Territoriali (C.O.T.) e convocato in base alla disponibilità dei posti letto.
La C.O.T., qualora acquisisca la disponibilità di p.l. da parte della RSA, individuata sulla base delle preferenze espresse in sede di domanda dall'Ospite/ Familiare, si riserva di verificare con il P.U.A. prima di autorizzare la struttura al ricovero con la trasmissione della Valutazione.

I costi della permanenza in Struttura sono per il 50% a carico del SSR e per il 50% a carico dell'Ospite.
Qualora l'Ospite non abbia un reddito sufficiente ad assicurare l'assolvimento dell'obbligo del pagamento, in tutto o in parte, della quota prevista, egli è tenuto a chiedere, eventualmente con l'ausilio dei Servizi Sociali, un contributo alla amministrazione Comunale di residenza. Tale contributo viene annualmente determinato con il calcolo dell'ISEE sul reddito dichiarato con la dichiarazione annuale dei redditi.

Al momento dell'inserimento l'Ospite o chi per esso deve presentarsi munito di:

- Documento di Identità valido;
- Tessera Sanitaria;
- Libretto Sanitario e di esenzione Ticket;
- Documentazione clinica di: terapia farmacologica, eventuali precedenti ricoveri, precedenti cartelle cliniche, ultimi esami e viste mediche;
- Documentazione sociale;
- Recapiti telefonici e/o mail di figura di riferimento.

È necessario, inoltre, essere muniti dei propri indumenti personali, adeguatamente siglati con nome e cognome dell'Ospite.

L'Ospite o chi delegato per esso può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della Cartella Clinica presso la Direzione Amministrativa (dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00). La copia è disponibile 30 giorni dopo la richiesta e può essere ritirata, dall'Ospite o da altra persona in possesso di delega completa della fotocopia del documento di identità.

7. ORARI D'ACCESSO

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, di animazione) e assistenziali svolte presso la RSA "Domus Aurea" e che non violino la privacy o arrechino disturbo agli altri Ospiti.

Il Confort e la Privacy delle aree di attesa e vista per accompagnatori e visitatori sono assicurate all'interno della RSA "Domus Aurea" da appositi spazi destinati alle visite.

La **RSA "Domus Aurea"** è aperta al pubblico (parenti e amici degli Ospiti) con l'orario di seguito riportato.

Orario apertura al pubblico
Tutti i giorni:
Mattina 10.30 – 11.30
Pomeriggio 15.30 alle 17.30

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli Ospiti potranno frequentare la RSA al di fuori dell'orario di visita, previa comunicazione.

L'ingresso nelle camere è, esclusivamente, consentito ai familiari di Ospiti allettati, previo accompagnamento del personale in turno.

All'interno della RSA sono disponibili, previo appuntamento, i professionisti (Medico Responsabile, Psicologa, Assistente Sociale, Fisioterapista e Dietista) al fine di dare informazioni al famigliare sulle condizioni e sul percorso che il congiunto sta effettuando.

Sono previste riunioni tra il personale della Struttura, gli Ospiti e i loro famigliari al fine di programmare insieme le attività nell'ambito del *Comitato di Partecipazione*.

8. MODALITÀ DI INCONTRO VIRTUALE

In caso di lontananza dei familiari è prevista la modalità di incontro virtuale tra ospiti e familiari.

9. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La **RSA "Domus Aurea"** garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità portatori. Le attività svolte, da *animatori* qualificati, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

Nello specifico la ***RSA "Domus Aurea"*** si avvale della Convenzione con la O.N.L.U.S. Associazione di Volontariato Gallucciana "Esculapio" che garantisce, come attività primaria, un

servizio gratuito di trasporto infermi con autoambulanza per interventi quali ricoveri programmati, dimissioni ospedaliere, ecc.

10. INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla Struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dagli uffici amministrativi:

Orario apertura
Da lunedì a venerdì
Mattino dalle 9.30 alle 12.30
Pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
Telefono / Fax 0771 609445
E-mail cradomusaureasrl@gmail.com

La reception della Struttura è sempre attiva.

SEZIONE TERZA
Standard di Qualità, Impegni e Programmi

1. FATTORI STANDARD DI QUALITÀ

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- Rapporto del personale con gli Ospiti ispirato al pieno rispetto della loro dignità, in spirito di solidarietà umana ed usando cortesia nell'approccio;
- Ambienti progettati e realizzati in funzione dell'Ospite, a tal fine sono stati adottati accorgimenti Strutturali di primaria importanza, quali la scelta dei colori (i contrasti di colore fra pavimento, pareti e porte risultano determinanti per i pazienti per la riconoscibilità degli spazi) e dell'illuminazione (di notevole intensità), è stata inoltre prevista la presenza di mobili e suppellettili di arredo con un aspetto molto familiare;
- Possibilità di personalizzare i propri spazi di vita nel rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza, della loro personalità;
- Particolare attenzione e sostegno umano da parte dal Medico Responsabile e dalla sua equipe nell'informare sull'iter diagnostico e terapeutico dell'Ospite e tutti gli eventuali chiarimenti necessari ai suoi familiari;
- Per le visite la Struttura dispone all'interno di ampi saloni e di due grandi giardini d'inverno attrezzati con verde ornamentale ed arredi che consentono la libera fruizione degli Ospiti e dei loro familiari; tali ambienti verdi e lussureggianti riecheggiano e ricreano all'interno della Struttura il parco immenso della collina che circonda la R.S.A.). All'esterno Ospiti e familiari possono passeggiare tra alberi secolari di macchia mediterranea in completa tranquillità e armonia;
- Importanza che riveste il momento dei pasti nel corso delle giornate;
- Importanza attribuita al servizio ristorazione dall'approvvigionamento, fornito quotidianamente con prodotti freschi e di stagione, alla preparazione, secondo ricette appositamente curate e definite in modo da fornire un'alimentazione completa e in base alle esigenze di ognuno, alla somministrazione dei pasti.

2. IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli Ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA
Meccanismi di Tutela e di Verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- con la stesura di uno specifico regolamento.

La **RSA "Domus Aurea"** garantisce la Tutela nei confronti dell'Utente attraverso la procedura 7.2 – processi relativi all'Ospite.

1. RECLAMI

La **RSA "Domus Aurea"** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Relazione sullo stato degli standard
La **RSA "Domus Aurea"** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.
La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità.

Indagini sulla soddisfazione degli Utenti
La **RSA "Domus Aurea"** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.