



Istituto Romano di
San Michele

RSA – ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
(Legge 17.7.1890 n.6972 – R.D. 7.6.1928 n.1353)
00147 ROMA – Piazzale Antonio Tosti n.4
tel. 06/51858205 – fax 06/5120986

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI

	Descrizione delle Modifiche	Redatto da	Approvato da	Data di Emissione
00	Genesi della procedura	Medico Responsabile Dott.ssa C. Priami Caposala Dott.ssa D. Cavinato	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	01 aprile 2011
01	Aggiornamento della procedura	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	16 ottobre 2017
02	Aggiornamento della procedura	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	24 Febbraio 2020
03	Aggiornamento della procedura	Medico Responsabile Dott.ssa Silvia Capasso Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	02 Marzo 2020

1. PREMESSA	3
1.1 LA MISSION.....	4
1.2 LA VISION	4
1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI	6
2.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	6
2.2 SERVIZI OFFERTI	7
3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	9
4. IL PERSONALE DELL’RSA	9
4.1 CODICE DI ABBIGLIAMENTO	10
4.2 CONTATTI.....	10
5. INGRESSO DELL’OSPITE	10
6. ORARI DI VISITA	11
7. PERMESSI DI USCITA	11
8. MODALITA' DI DIMISSIONE	11
9. CORRESPENSIONE DELLA RETTA	11
10. RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	12
11. IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE	12
12. RACCOLTA DATI E PRIVACY	12
13. GESTIONE RECLAMI	13
14. QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO.....	13

1. PREMESSA

La gestione dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Totisi ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nello Statuto dell'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) Istituto Romano di San Michele (IRSM), quali imparzialità, rispetto della dignità della persona, diritto di scelta, garanzia di riservatezza, partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle decisioni che li riguardano, efficienza ed efficacia, continuità assistenziale, adeguatezza, flessibilità, eguaglianza, e personalizzazione degli interventi nel rispetto delle opzioni degli ospiti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi dell'RSA Toti intende valorizzare e tutelare il ruolo degli anziani e la loro cultura, che diventa politica di riferimento per il rispetto dei diritti dell'utente e adempimento di doveri dell'Istituzione attraverso i principi fondamentali sanciti dalla Costituzione:

- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2
- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 3
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32

Nella redazione di questo documento si è tenuto conto inoltre della "Carta dei diritti dell'Anziano" e della normativa regionale in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

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

La gamma dei servizi extraistituzionali così come organizzati e gestiti della RSA è improntata alla realizzazione di una rete tesa a fornire le prestazioni più appropriate agli utenti secondo i bisogni di salute che si rappresentano nel piano annuale.

Le finalità che la carta dei servizi intende perseguire sono:

- Garantire la promozione della salute e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con grandi bisogni di assistenza.
- Informare gli utenti e rendere trasparenti le procedure per la valutazione multidimensionale degli ospiti circa l'accesso, l'accoglienza, la gestione dei piani di assistenza individualizzati
- Definire univocamente le responsabilità del personale e i diritti degli utenti e dei loro familiari per le informazioni all'interno dei processi di cura
- Rivalutare periodicamente l'organizzazione della struttura RSA (mantenimento basso R3), delle caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati, implementando specifiche azioni per il miglioramento della qualità dei servizi

1.1 LA MISSION

La **Mission** della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale è quella di promuovere il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona anziana, garantendo una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali. Obiettivo condiviso da tutta l'organizzazione è quello di sostenere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza, perseguendo un equilibrato rapporto tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

Gli scopi istituzionali sono i seguenti:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Garantire all'anziano un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- Promuovere iniziative per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con i servizi territoriali, realizzando progetti di effettiva collaborazione ed integrazione, volti ad assicurare continuità e qualità anche nelle prestazioni della nuova ASP dell'Istituto Romano di San Michele, concorrendo autonomamente o unitamente ai soggetti del terzo settore, allo sviluppo di iniziative di solidarietà sociale, in attuazione degli indirizzi della programmazione regionale delle attività sociali.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e della sostenibilità delle tariffe da parte degli utenti.

1.2 LA VISION

La **Vision** della nostra RSA è quella di offrire un servizio flessibile che si adatti alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto, per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

Al fine di perseguire questi obiettivi, si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- approccio multidisciplinare
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- integrazione con le strutture della rete
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Romano di San Michele intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

- **Eguaglianza**- L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. L'Ente fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Imparzialità** - I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'Ente fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi ispirandosi al senso etico della responsabilità e garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai vari servizi erogati.
- **Continuità** - L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. L'Ente fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati,

che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta** - Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, impegnandosi anche a ricercare ed offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.
- **Partecipazione** - I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Ente fa proprio questo principio promuovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli standards dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza.

2. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI

2.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Toti" è una struttura socio-sanitaria residenziale extra-ospedaliera, da 40 Posti Letto, organizzata in due nuclei di 20 posti letto ciascuno, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e di inserimento sociale nell'area della senescenza, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione di cui all'art. 26 della legge 833/78.

Inserita all'interno dell'Istituto Romano di San Michele, essa va intesa come una struttura residenziale, nella rete dei servizi territoriali, in cui deve realizzarsi il massimo della integrazione degli interventi sanitari e sociali, in accordo con la normativa nazionale e regionale.

L'utenza della RSA si caratterizza per:

- Età di interesse geriatrico;
- Perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana (non autosufficienti);
- Condizioni sanitarie caratterizzate da trattamenti sanitari di lungo assistenza per il recupero ed il mantenimento funzionale (R3);
- Condizioni che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- Necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione;

Tutte le stanze di degenza, distribuite in camere singole, doppie, triple o quadruple, sono dotate di bagno,

telefono e allaccio TV. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di tutti i fruitori della stanza. La Residenza dispone di un BAR aperto anche agli esterni e di un ampio giardino. La RSA, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

2.2 SERVIZI OFFERTI

- Assistenza infermieristica h 24
- Assistenza Medica
- Assistente OSS
- Somministrazione della terapia
- Accessi costanti e programmati dei Medici di Medicina Generale
- Progettazione, esecuzione e controllo dei Piani Assistenziali Individualizzati a seguito della valutazione multidimensionale (VMD) degli ospiti
- Riabilitazione funzionale, fisica e cognitiva
- Attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato.
- Servizio sociale
- Supporto agli ospiti e ai familiari nello svolgimento di pratiche amministrative
- Gestione del servizio LPU e MAP (lavori di pubblica utilità e messa alla prova) per le attività sussidiarie all'assistenza
- Servizio di psicologia
- Programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza
- Prestazioni alberghiere
- Il servizio ristorazione viene garantito da una società esterna all'istituto, la quale autocertifica la propria qualità tramite il sistema HACCP. La società, su indicazione del dietologo, e in concerto con quanto stabilito dalla UOC Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASL Roma 2, predispone le procedure per la definizione del piano nutrizionale che comprende la possibilità di scelta tra varietà di cibi e tiene conto delle condizioni fisiche e cliniche degli ospiti. I menù sono articolati in: menù estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) e menù invernale (dal 1° novembre al 31 marzo). Le direttive e la composizione qualitativa e quantitativa delle diete speciali vengono stabilite e comunicate di volta in

volta al Medico Responsabile e/o al coordinatore infermieristico. Possono essere predisposte “diete in bianco” per gli ospiti qualora venga fatta richiesta entro le 9,30 dello stesso giorno.

- Il servizio lavanderia viene garantito attraverso un appalto esterno con una società in convenzione che fornisce la biancheria da letto. Il guardaroba interno è gestito con proprio personale OSS. Gli ospiti e/o i familiari, all’atto dell’ingresso, vengono debitamente informati sulla modalità di identificazione dei capi personali di abbigliamento e sulle dirette responsabilità per le necessarie integrazioni degli indumenti deteriorati. L’Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.
- Per le visite sanitarie all’esterno della RSA è previsto un servizio di accompagnamento; per gli ospiti non deambulanti, la struttura si avvale di una convenzione per la fornitura di ambulanza con infermiere a bordo.
- Il Servizio di parrucchiere e barbiere è svolto all’interno della residenza nel locale appositamente attrezzato, una volta alla settimana o al bisogno. Tale servizio è svolto da personale esterno, in completa autonomia di intervento, a carico degli ospiti e/o familiari tutori.
- Servizio di podologia
- Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti
- Tutti i farmaci, i presidi per incontinenza ed i gas medicali vengono prescritti dal Medico curante secondo le modalità previste dal SSN. Stante l’obbligo di garantire l’assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci. La gestione del servizio (approvvigionamento - conservazione – smaltimento ecc. dei farmaci), è affidata all’Equipe Infermieristica. Il costo dei farmaci è a carico dell’ospite.
- Ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale e per consegnare la corrispondenza in arrivo.
- In caso di decesso dell’Ospite in RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l’Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella chiesetta interna.
- L’ufficio Tecnico è incaricato dall’Ente di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l’esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari.

3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Sanitaria Assistenziale Toti si trova al primo piano della palazzina Toti del complesso dell'Istituto Romano di San Michele, sito in piazzale Antonio Tosti 4 nel quartiere Ardeatino, quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del centro storico e dell'Appia Antica. Vi si può accedere in automobile tramite la via Cristoforo Colombo o Via delle Sette Chiese e con gli autobus 412, 671, 716 e i treni e metro che hanno fermate nelle vicinanze FL1 –FL3 (treno) e B (METRO).



4. IL PERSONALE DELL'RSA

Direttore dell'assistenza: Dr. Carlo Fiore (0651858334, c.fiore@irsm.it)

Medico Responsabile: Dott.ssa Silvia Capasso (0651858329, s.capasso@irsm.it)

Coordinatore infermieristico: Dott.ssa Cinzia Navarra (0651858337, c.navarra@irsm.it)

Assistente sociale: Dott.ssa Maria Pia Teodonio (0651858371, ass.sociale@irsm.it)

Educatrice professionale: Dott.ssa Barbara Lunerti (b.lunerti@irsm.it)

Psicologa: Dott.ssa Emanuela Menichetti (0651858371, e.menichetti@irsm.it)

Fisioterapisti: Dott.ssa Ludovica Barbàra, Dr. Marco Valli (sale fisioterapiche 0651858307)

Infermieri: Francesco Guastamacchia, Elisabetta Franceschini, Caterina Colangeli, Marta Desideri, Sandra Presta, Viola Levy, Georgeta Verenjac (Medicheria RSA 0651858325)

Operatori Socio Sanitari: Alessia Pesa, Anna Romano, Laura Ruzzo, Patrizia Goffi, Simona Bonci, Daniele Pellegrini, Patrizia Civitenga, Andrea Viscoso, Hilda Chavez, Elena Palazzo, Fabrizio Tofani, Sandro Spoletini, Adriana Friediung, Luciana Melini, Simone Russo, Cristiano Flecchia, Massimo Librale, Sandra Sciamanna, Emma Amici

Istruttore Amministrativo: sig. Marco Milani (0651858324, m.milani@irsm.it)

Istruttore Amministrativo: sig.ra Cristina Della Vecchia (0651858371, c.dellavecchia@irsm.it)

Esecutori Amministrativi Elisa Grieco, Maria Grazia Calò (tel.0651858305)

4.1 CODICE DI ABBIGLIAMENTO

Medici: camice bianco

Infermieri: divisa verde

Operatori Socio Sanitari: divisa azzurra

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e qualifica.

4.2 CONTATTI

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con la Residenza Sanitaria Assistenziale tramite

- Indirizzo email: info@irsm.it

- Telefono: 0651858371-0651858324

5. INGRESSO DELL'OSPITE

L'accesso alla RSA dell'ospite è proposto dal Medico di base con l'avallo dei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale (CAD), previa valutazione del grado di autonomia dell'anziano (mantenimento basso) e accertamento dell'impossibilità di provvedere ad altre forme di assistenza che ne consentano la permanenza al proprio domicilio.

La lista d'attesa per l'ingresso in RSA è gestita dal Centro Assistenza Domiciliare della ASL RM2 (Ex RMC). Le modalità di accoglimento dell'anziano in RSA, vengono condivise con il Coordinatore infermieristico e l'Assistente sociale. Al momento dell'inserimento, l'equipe multidisciplinare avvia le procedure per la valutazione iniziale multidimensionale (VMD) delle condizioni e bisogni del nuovo ospite, mediante strumenti riconosciuti, che comprendono l'analisi dei fattori sociali ed economici della famiglia, lo stato fisico, psicologico, nutrizionale e funzionale. La VMD determina il complesso integrato dei bisogni di assistenza dell'utente.

Tutti i dati raccolti vengono inseriti nella cartella socio-sanitaria e concorrono alla stesura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale gestito dal Medico Responsabile e dal Coordinatore Infermieristico)

L'ospite in RSA rimane a carico del proprio medico di medicina generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il Medico Responsabile e il Coordinatore Infermieristico.

6. ORARI DI VISITA

Le visite dei familiari e dei conoscenti sono auspicabili ed attese, nel rispetto della tranquillità e del riposo degli altri ospiti e dell'attività medico-assistenziale in corso.

E' possibile accedere in RSA dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle ore 18,00.

In casi eccezionali è permesso prolungare l'orario di visita con permessi speciali concordati con il Coordinatore Infermieristico.

7. PERMESSI DI USCITA

Gli Ospiti della RSA possono sospendere l'ospitalità nella struttura senza perdere il posto nei seguenti casi:

- Ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore ai 10 giorni, ripetibile nel corso dell'anno senza limitazioni. In tale circostanza alla struttura andrà riconosciuta la remunerazione pari solo alla quota di compartecipazione.
- Permessi orari giornalieri inferiori alle 8 ore, previa autorizzazione del Medico Responsabile, ripetibili nel corso dell'anno senza limitazioni.
- Rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza uguali o inferiori ai 10 giorni, previa autorizzazione del Medico Responsabile. Tali eventi sono ripetibili nel corso dell'anno per un numero complessivo di 10 giorni/mese e comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della quota sanitaria.

8. MODALITA' DI DIMISSIONE

L'Ospite viene dimesso dalla RSA nelle seguenti circostanze:

- Volontà dell'Ospite o del familiare, previa comunicazione scritta al Medico Responsabile
- Ricovero ospedaliero di durata superiore ai 10 giorni: in tal caso la struttura è autorizzata ad accogliere una nuova persona nel posto letto che si è liberato
- Peggioramento delle condizioni cliniche con necessità di trattamenti sanitari non erogabili dalla RSA (mantenimento basso) (nutrizione artificiale, somministrazione prolungata di terapia ev, dialisi, ventilazione a pressione positiva ecc.)
- Infrazione grave e continuativa delle norme contenute nel Regolamento Interno
- Morosità pari a tre mesi, salvo deroghe autorizzate.

9. CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La retta giornaliera pari a 49.20 euro (quota alberghiera). Tuttavia gli ospiti con reddito inferiore ai 20.000 euro/anno possono ottenere una compartecipazione alle spese da parte del Municipio di appartenenza,

tanto maggiore quanto inferiore sarà il reddito, producendo al Municipio stesso la certificazione ISEE.

La retta non comprende le spese sanitarie, che sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN, le visite specialistiche, eventuali servizi richiesti dall'Ospite (bar, taxi ecc.), il servizio barbiere e parrucchiere, il servizio di podologia e la lavanderia a secco dei capi delicati.

10. RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Istituto romano di S. Michele ha recepito il DPR 352 del 27/6/1992 che regola la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi in attuazione dell'art. 24 – comma 2 – della L. 241/90.

La richiesta della documentazione sanitaria deve essere recapitata a mano o a mezzo raccomandata A/R alla Direzione Assistenza dell'Istituto. Una volta protocollata la domanda e individuata la legittimità della richiesta dell'avente diritto, la copia conforme della documentazione è disponibile in 20 giorni previo versamento di diritti e spese ai sensi della delibera 335/98 di questo Istituto, pari ad € 0,10 per ogni pagina (per il costo di riproduzione) e di € 1,03 per ogni atto (per il costo dei diritti di ricerca).

11. IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato di partecipazione, formato in data 17 aprile 2012 (ultimo rinnovo in data 05 marzo 2020) è costituito da:

- 2 rappresentanti degli ospiti
- 1 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura
- 1 rappresentante dell'associazione tutela dei diritti
- 1 rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale
- 1 rappresentante della consulta sindacale dell'handicap

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

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

12. RACCOLTA DATI E PRIVACY

In conformità al D. Lgs 196/2003, così come modificato dal D. Lgs 101/2018, e al Regolamento UE 2016/679, l'Istituto Romano di S. Michele, di cui la RSA Toti fa parte, garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli ospiti e dei familiari.

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

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

Il titolare del trattamento è l'Istituto Romano di San Michele - sito in Roma - P.le A. Tosti n. 4, nella persona del legale rappresentante pro tempore. Si è provveduto a nominare un DPO reperibile all'indirizzo mail responsabileprotezionedati@irms.it.

13. GESTIONE RECLAMI

Ogni Ospite o suo familiare può far pervenire il proprio reclamo presso l'Ufficio Amministrativo della RSA (**sig. Marco Milani, 0651858324**) oralmente o per iscritto utilizzando il modulo reclami. E' inoltre allocata nel corridoio della RSA di fronte all'infermeria una cassetta apposita, il cui contenuto è esaminato ogni quindici giorni. La segnalazione verrà valutata dall'Ufficio Amministrativo della Direzione Assistenza. Dalla segnalazione può scaturire un'azione correttiva e la stessa Direzione Assistenza provvederà, se necessario, ad un approfondimento di indagine ai fini della completa rimozione delle cause del reclamo.

L'Ufficio si impegna a dare una risposta scritta entro 15 giorni dall'avvenuto reclamo.

Nel caso la struttura amministrativa della RSA non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente, le segnalazioni ed i reclami possono essere inviati direttamente alla Segreteria Generale.

14. QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Un questionario di soddisfazione del servizio, composto di 20 semplici domande a risposta multipla volte ad esplorare i vari aspetti dell'assistenza esterna, viene somministrato agli Ospiti ed ai Familiari annualmente. La raccolta dei questionari inizia generalmente nel mese di Novembre e si protrae fino alla fine di Dicembre, e avviene tramite distribuzione diffusa del questionario, il quale, una volta compilato, viene conservato in un contenitore chiuso all'interno dell'infermeria. Nel mese di gennaio dell'anno successivo si procede alla valutazione e all'elaborazione dei questionari, e ne risulta un report compilato dal Medico Responsabile e inoltrato al Direttore dell'Assistenza.

La presente Carta sarà pubblicata sul sito web (www.irmsm.it) per la libera consultazione dei Cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli Ospiti e ai loro familiari.