



# CARTA DEI SERVIZI

---

Questa Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare sinteticamente il nostro Presidio Sanitario, per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

*IL DIRETTORE SANITARIO  
Dott. Antonio Fortini*

*Nomentana Hospital s.r.l. Unipersonale  
Largo Nicola Berloco, 1  
00013 Fonte Nuova (RM)  
Telefono: 06.90017 1 Fax: 06.905.9055  
Email: [info@nomentanahospital.it](mailto:info@nomentanahospital.it)  
PEC: [nomentanahospital@pec.it](mailto:nomentanahospital@pec.it)  
[www.nomentanahospital.it](http://www.nomentanahospital.it)*





*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*nell'accogliercLa abbiamo il piacere di presentarcLe la "Carta dei Servizi" della nostra Casa di Cura redatta ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 e delle Linee Guida n. 2/1995.*

*La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e quantità dei servizi erogati e attraverso il quale l'Istituzione dichiara al proprio cittadino/paziente i modi e i tempi di erogazione dei servizi.*

*In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino.*

*La lettura della Carta Le permetterà di acquisire, in modo completo, tutte le informazioni inerenti la nostra struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi offerti, gli obiettivi perseguiti, i meccanismi di verifica adottati, per poterLe assicurare i migliori livelli di qualità assistenziale.*

*Il concetto di soddisfazione, infatti, si è evoluto nel tempo: in passato la soddisfazione del cliente consisteva nell'offerta di assistenza e garanzia sul prodotto.*

*Ciò oggi non è più sufficiente in quanto è necessario creare valore aggiunto che deve scaturire da un insieme di molteplici fattori, al centro dei quali deve essere posta l'attenzione per la qualità, la cui gestione ottimale ha come risultato la soddisfazione finale dei nostri pazienti.*

*Anche con la Sua gentile e preziosa collaborazione, con le Sue segnalazioni e i Suoi suggerimenti saremo facilitati al raggiungimento del nostro obiettivo e al miglioramento della qualità dei servizi offerti.*

*Nel ringraziarLa per la Sua fattiva partecipazione, consideri il personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non presa in considerazione nella presente Carta dei Servizi.*

*I nostri migliori saluti.*

**IL PRESIDENTE**  
*Prof. Avv. Desiderata Berloco*



## INDICE

### SEZIONE I

#### PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO SANITARIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1. **PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA "NOMENTANA HOSPITAL"** *pag. 4*
  - 1.1 Dove siamo - come raggiungerci
  - 1.2 Principali recapiti telefonici e indirizzi e-mail
- 2. **FINI ISTITUZIONALI** *pag.6*
- 3. **PRINCIPI FONDAMENTALI** *pag.7*

### SEZIONE II

#### INFORMAZIONI SUL PRESIDIO SANITARIO E SERVIZI FORNITI

- 1. **ASSETTO DISTRIBUTIVO E FUNZIONALE DEL PRESIDIO SANITARIO** *pag.9*
  - 1.1 Elenco attività del Presidio Sanitario
- 2. **ATTIVITÀ SANITARIE IN REGIME DI RICOVERO - IN ACCREDITAMENTO** *pag.12*
  - 2.1 Lungodegenza medica post-acuzie (cod. 60)
  - 2.2 Riabilitazione (cod. 56)
  - 2.3 Riabilitazione ex art. 26 L. n. 833/78
  - 2.4 Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)
  - 2.5 Hospice (Centro di Cure Palliative) - "Il Girasole"
  - 2.6 Centro Dialisi Ambulatoriale
- 3. **ASSISTENZA NON SANITARIA INTEGRATIVA** *pag.20*
- 4. **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE** *pag.21*
- 5. **ALTRI SERVIZI DISPONIBILI E COMFORT** *pag.21*

### SEZIONE III

#### STANDARD DI QUALITÀ

- 1. **IMPEGNI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI** *pag.25*
- 2. **VERIFICHE DEGLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ** *pag.25*
- 3. **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ** *pag.25*

### SEZIONE IV

#### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- 1. **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE - CONSENSO INFORMATO** *pag.27*
- 2. **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA** *pag.27*

**3. DOVERI DEGLI UTENTI**

*pag.27*

**4. RECLAMI**

*pag.27*

**PUBBLICAZIONE**

*pag.28*

# **SEZIONE I**

## **PRESENTAZIONE** **DEL PRESIDIO SANITARIO** **E PRINCIPI FONDAMENTALI**

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA "NOMENTANA HOSPITAL"

Il Presidio Sanitario "Nomentana Hospital", nato nel 1954, è stato fondato dal Prof. Nicola Berloco, con l'obiettivo di dare vita ad un sogno che oggi è una meravigliosa realtà che continua a crescere e migliorare ogni giorno con l'impegno e la passione di tutta la comunità lavorativa che quotidianamente si impegna per la cura dei pazienti.

Il Nomentana Hospital si è poi via via sviluppato fino a raggiungere la sua attuale configurazione di più grande casa di cura accreditata della Regione Lazio composta ben oltre 550 posti di degenza, dei quali il 90% accreditati in via definitiva con il SSR, Servizio Sanitario Regionale diventando al contempo la più grande azienda del territorio e tra le più grandi della provincia romana con i suoi oltre 800 operatori ed un considerevole indotto.

La Casa di Cura è gestita dalla società " Nomentana Hospital s.r.l." Unipersonale ed è situata nel Comune di Fonte Nuova (Roma) in Largo Nicola Berloco n. 1.

Sorge su un'area di 30.620 mq a forma triangolare, completamente delimitata da tre strade (Largo Nicola Berloco - Via due Giugno - Via IV Novembre).

La struttura è circondata da un ampio parco e giardino di 16.500 mq; l'area, ben strutturata, con alberature di alto fusto, aiuole fiorite, vialetti e panchine è fruibile da tutti i visitatori ed i degenti della struttura.

La Casa di Cura è dotata altresì, con i suoi 9.811 mq, di ampi parcheggi, destinati sia al personale che ai clienti della struttura nonché di un'aula magna per convegni e seminari, una piscina terapeutica, cinque palestre per la riabilitazione neuromotoria, 2 per terapia occupazionale ed una per la riabilitazione cardiorespiratoria, una sala polifunzionale dove si proiettano film e si fa attività teatrale e di una sala polivalente (Social-Care).

L'attuale assetto del complesso è stato realizzato in conformità alla vigente normativa di settore (DCA n. 90/2010 e 8/2011 e s.m.i.) con l'obiettivo di crescere e ampliare l'offerta dei servizi sanitari presenti sul territorio.

Alla funzionalità del Presidio Sanitario concorre innanzitutto la razionalizzazione degli accessi e dei percorsi all'interno del complesso e l'assetto distributivo generale. La configurazione della struttura ha consentito infatti una razionale distribuzione dei settori funzionali, con una chiara distinzione tra le aree di degenza, le aree della residenzialità, le aree destinate alla valutazione ed alle terapie, le aree della socializzazione e le aree generali e di supporto.

*La Casa di Cura, con i seguenti decreti del Commissario ad Acta (DCA) n. U00282 del 27.06.2013, U00530 del 23.12.2013 e U00457 del 26.10.2017 ha ottenuto, dalla Regione Lazio, l'accreditamento istituzionale definitivo.*

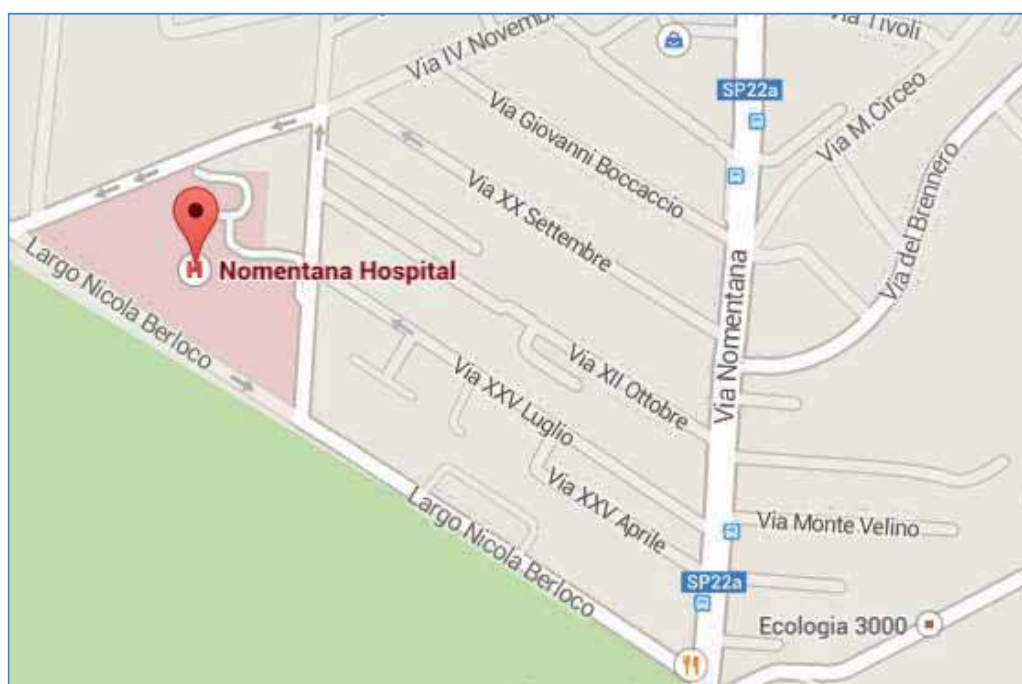
Il Nomentana Hospital è certificato:



IL DIRETTORE GENERALE

*Prof. Mario D'Ambrasio*

## 1.1. Dove siamo - come raggiungerci



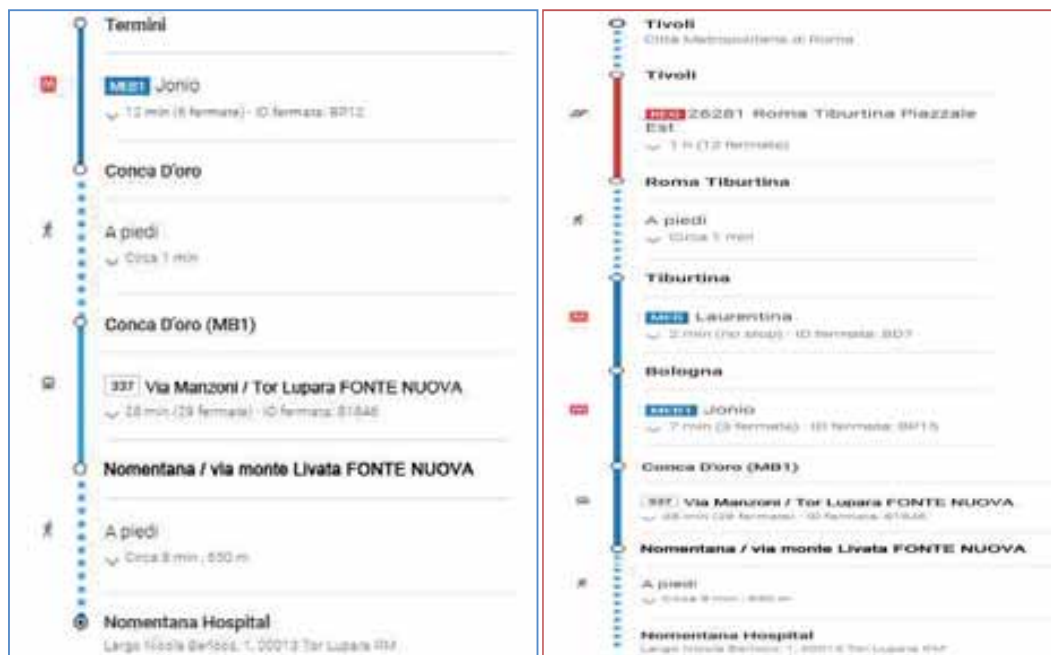
Fonte Nuova (RM)

### CON I MEZZI PUBBLICI:

Provenendo da Roma:

Provenendo da Tivoli:





## IN AUTO:

### Provenendo da Roma

Grande Raccordo Anulare/A90 - Uscita 11 - Via Nomentana direzione Mentana/Fonte Nuova, Via Valle dei Corsi sino a Largo Nicola Berloco (Fonte Nuova);

Provenendo da Tivoli (v. sopra)

## 1.2 PRINCIPALI RECAPITI TELEFONICI E INDIRIZZI MAIL:

Tel.: 06. 90017 1 - Fax: 06.905.9055

Accettazione: 06.90017.114

URP: 06.90017.223 – [urp@nomentanahospital.it](mailto:urp@nomentanahospital.it)

✉ [info@nomentanahospital.it](mailto:info@nomentanahospital.it)  
[www.nomentanahospital.it](http://www.nomentanahospital.it)



[nomentanahospital@pec.it](mailto:nomentanahospital@pec.it)

## POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO:

**Orari:** dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00; il sabato dalle 8:00 alle 14:00

**Recapiti:** Tel.: 06.90017.124/240/401 Fax: 06.90017.126 - [poliambulatorio@nomentanahospital.it](mailto:poliambulatorio@nomentanahospital.it)

## 2. FINI ISTITUZIONALI

La missione della Casa di Cura consiste nell'erogazione di servizi sanitari di eccellenza, mediante un approccio globale e integrato ponendo sempre al centro i bisogni del paziente (ossia la persona in tutte le sue dimensioni psico-fisiche) e dei suoi familiari privilegiando, nell'organizzazione, il rapporto umano.

Il principio guida è la centralità del paziente nel percorso di cura.

L'impegno degli operatori è, infatti, costantemente volto a porre il paziente al centro dell'attenzione, garantendogli qualità, sicurezza del servizio e rispetto dei suoi diritti nonché ricercare e progettare interventi finalizzati ad accrescere continuamente l'affidabilità e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Il soddisfacimento delle aspettative e delle esigenze dei pazienti, nonché la valutazione delle variabili ambientali che possano influenzarle, è uno degli stimoli fondamentali alla base della organizzazione della nostra Casa di Cura.

Il nostro impegno è quindi quello di erogare i servizi con puntualità, efficienza ed affidabilità, nel rispetto dei principi di una corretta gestione di impresa, applicando una politica della qualità basata su:

1. la migliore cura dei nostri pazienti;
2. la piena soddisfazione del sistema sanitario regionale;
3. il coinvolgimento diretto di tutto il personale attraverso l'informazione e la responsabilizzazione;
4. l'aggiornamento e la formazione continua del personale;
5. l'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche;
6. il costante miglioramento delle procedure organizzative interne;
7. il costante miglioramento dei rapporti di comunicazione con i nostri pazienti e le loro famiglie.

Il Presidio Sanitario ha inoltre fatto propri i 14 diritti inalienabili del paziente enunciati nella Carta Europea dei diritti del Malato:

- 1. Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- 2. Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3. Diritto alla informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.
- 5. Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- 8. Diritto al rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- 9. Diritto alla sicurezza.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10. Diritto alla innovazione.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. Diritto a un trattamento personalizzato.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- 13. Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- 14. Diritto al risarcimento.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del Presidio Sanitario si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e dal DPCM del 19/05/1995:

- **Eguaglianza**

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

- **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità**

L'Istituto assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'utente il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

- **Partecipazione**

L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

## **SEZIONE II**

### **INFORMAZIONI SUL PRESIDIO** **SANITARIO** **E SERVIZI FORNITI**

## 1. Assetto distributivo e funzionale del Presidio Sanitario

Si riporta in tabella una sintetica descrizione dell'assetto distributivo e funzionale dei locali del Presidio Sanitario:

| <b>Edificio</b>                   | <b>Piano</b>                             | <b>comprende:</b>   |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Edificio principale (A1-2)</b> | <i>Piano seminterrato</i>                | la cucina e servizi annessi; la centrale termica e la cabina elettrica; palestra fisioterapia e servizi annessi; piscina terapeutica con relativi spogliatoi; locali servizi generali; servizio mortuario con annessa cappella; aula sindacale; CED e accettazione sanitaria  |
|                                   | <i>Piano terra (Ingresso principale)</i> | le palestre e servizi annessi; i servizi amministrativi e di Accettazione; l'area degenze di Riabilitazione (cod. 56) 23 posti letto accreditati; l'area degenze di Riabilitazione estensiva – ex art. 26 (23 posti letto + 6 posti letto di Day Hospital accreditati); Bar; Direzione Sanitaria; Direzione Infermieristica; Day Hospital riabilitativo (30 posti letto); Laboratorio Analisi e Poliambulatorio   |
|                                   | <i>Piano primo</i>                       | l'area degenze di Lungodegenza – cod. 60 - (98 posti letto accreditati); l'area degenze di R.S.A. "R2"- Mantenimento Alto - (80 posti letto residenza accreditati):<br>Nucleo 1 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 2 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 3 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 4 (20 posti letto residenziali).   |
|                                   | <i>Piano secondo</i>                     | il centro di Emodialisi (23 p. accreditati); l'area degenze di Hospice (9 posti letto accreditati + 8 posti letto autorizzati); l'area degenze di R.S.A. "R3" – Mantenimento Basso - (106 posti letto residenziali accreditati.):<br>Nucleo 1 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 2 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 3 (20 posti letto residenziali);<br>Nucleo 4 (16 posti letto residenziali);<br>Nucleo 5 (15 posti letto residenziali);<br>Nucleo 6 (15 posti letto residenziali). |
|                                   | <i>Piano terzo</i>                       | l'area degenze di Riabilitazione (87 posti letto accreditati) e l'area degenze di Riabilitazione per solventi (14 posti letto autorizzati)  |
| <b>Edificio A5</b>                | <i>Piano seminterrato</i>                | i locali di deposito, guardaroba e archivi  |
| <b>Edificio B</b>                 | <i>Piano seminterrato</i>                | il deposito biancheria sporca e deposito rifiuti ospedalieri trattati e materiali esausti   |

|                   |                           |  |
|-------------------|---------------------------|--|
| <b>Edificio C</b> | <i>Piano seminterrato</i> | la sala Soggiorno Polivalente, gli spogliatoi del personale ed i servizi idrici  |
|                   | <i>Piano terra</i>        | la sala soggiorno polivalente (aula magna), l'ufficio marketing e la farmacia  |
| <b>Edificio D</b> | <i>Piano seminterrato</i> | il Centro di Diagnostica per Immagini: RADIOLOGIA CONVENZIONALE - CARDIOTAC 64 STRATI - RMN APERTA - MOC - ECOCARDIOGRAFIA - ECOCOLORDOPPLER-MAMMOGRAFIA-ECOGRAFIA GENERALE e Servizi Amministrativi |
| <b>Edificio E</b> | <i>Piano seminterrato</i> | Deposito materiali   |
|                   | <i>Piano terra</i>        | Magazzino  |
| <b>Edificio F</b> | <i>Piano terra</i>        | Servizi amministrativi   |

### 1.1 Elenco attività del Presidio Sanitario (DCA U00457 del 26.10.2017)

| Specialità  | In regime di accreditamento | In regime di autorizzazione* |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| Lungodegenza Medica (codice 60)   | 98 posti letto              |                              |
| Riabilitazione (codice 56)  | 110 posti letto             | 14 posti letto               |
| Riabilitazione (ex art. 26 L. 833/78)                                       | 23 posti letto              |                              |
| Day Hospital - Riabilitazione (ex art. 26 L. 833/78)                        | 6 posti letto               |                              |
| Prestazioni Domiciliari giornaliere - Riabilitazione (ex art. 26 L. 833/78) |                             | 6 posti letto                |
| Trattamenti ambulatoriali - (ex art. 26 L. 833/78)                          |                             | 19 trattamenti               |
| RSA livello prestazione R3 (Valle dei Corsi A)                              | 106 posti letto             |                              |
| RSA livello prestazione R2 (Valle dei Corsi B)                              | 80 posti letto              |                              |
| Hospice   | 9 posti letto               | 8 posti letto                |
| Hospice domiciliare   | 36                          | 32                           |
| Day Hospital - Riabilitazione   |                             | 30 posti letto               |
| Dialisi   | 23 p.                       |                              |
| <b>Totale posti letto</b>   | <b>491</b>                  | <b>90</b>                    |
| <b>Totale Generale</b>  | <b>581</b>                  |                              |

\* PER PAZIENTI SOLVENTI

| <b>POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO<br/>(Elenco prestazioni sanitarie erogate)</b>                   | <b>In regime di<br/>accreditamento</b> | <b>In regime di<br/>autorizzazione*</b> |
|---|--|---|
| Pneumologia – Malattie dell'apparato respiratorio   |  | ✓                                       |
| Laboratorio generale di base  |  | ✓                                       |
| Cardiologia   |  | ✓                                       |
| Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica   |  | ✓                                       |
| Chirurgia ambulatoriale e diagnostica invasiva (Chirurgia piccoli interventi in anestesia locale) |  | ✓                                       |
| Endocrinologia  |  | ✓                                       |
| Gastroenterologia – Chirurgia ed Endoscopia digestiva   |  | ✓                                       |
| Neurologia  |  | ✓                                       |
| Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione   |  | ✓                                       |
| Medicina fisica e riabilitativa   | ✓                                      |   |
| Allergologia  |  | ✓                                       |
| Pediatria   |  | ✓                                       |
| Reumatologia  |  | ✓                                       |
| Urologia  |  | ✓                                       |
| Medicina generale   |  | ✓                                       |
| Risonanza magnetica   |  | ✓                                       |
| Odontoiatria e stomatologia   |  | ✓                                       |
| Ortopedia e traumatologia   |  | ✓                                       |
| Ostetricia e ginecologia  |  | ✓                                       |
| Neurologia (Neurologia con EEG)   |  | ✓                                       |
| Psichiatria   |  | ✓                                       |
| Oftalmologia  |  | ✓                                       |
| Oncologia   |  | ✓                                       |
| Geriatrica  |  | ✓                                       |
| Dermatologia  |  | ✓                                       |
| Otorinolaringoiatria  |  | ✓                                       |
| Nefrologia  |  | ✓                                       |
| Medicina del lavoro   |  | ✓                                       |
| Medicina dello Sport  |  | ✓                                       |

\* PER PAZIENTI SOLVENTI

| SERVIZI GENERALI  | Servizi strutturali | Servizi ausiliari |
|---|---------------------|-------------------|
| Bar   |                     | ✓                 |
| Magazzino (Servizio Mensa)                                |                     | ✓                 |
| Servizio Religioso  |                     | ✓                 |
| Servizi alla persona (Podologia, Barbiere e Parrucchiere) |                     | ✓                 |
| Spogliatoi centralizzati                                  |                     | ✓                 |
| Didattica/formazione                                      |                     | ✓                 |
| Edicola (Servizi giornali)                                |                     | ✓                 |
| Servizio Mortuario  |                     | ✓                 |
| Direzione   |                     | ✓                 |
| Magazzino   | ✓                   |                   |
| Servizio sociale  | ✓                   |                   |
| Servizi Tecnologici                                       | ✓                   |                   |
| Servizio Cucina   | ✓                   |                   |
| Disinfezione  | ✓                   |                   |
| Servizio lavanderia                                       | ✓                   |                   |
| Servizio di sterilizzazione                               | ✓                   |                   |
| Piscina   | ✓                   |                   |
| Palestre  | ✓                   |                   |
| Gestione farmaci e materiale sanitario                    | ✓                   |                   |
| Servizi amministrativi                                    | ✓                   |                   |
| Servizi per la qualità                                    | ✓                   |                   |
| Servizi tecnici   | ✓                   |                   |
| Frigemoteca   | ✓                   |                   |

## 2. ATTIVITÀ SANITARIE IN REGIME DI RICOVERO - IN ACCREDITAMENTO

### 2.1 LUNGODEGENZA POST-ACUZIE (COD. 60)

|                                 | POSTI LETTO | REPARTI                  | POSTI LETTO PER REPARTO |
|---------------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------|
| <b>LUNGODEGENZA POST-ACUZIE</b> | <b>98</b>   | <b>DSM 21<br/>DSM 22</b> | <b>49<br/>49</b>        |

La struttura assiste, in regime di ricovero ordinario, pazienti parzialmente autosufficienti, provenienti dalle diverse aree assistenziali mediche e chirurgiche. Il trattamento assistenziale-riabilitativo è rivolto a pazienti che presentano un quadro clinico non completamente stabilizzato, persistenza di limitazioni funzionali con una riduzione della autosufficienza, disabilità croniche. Gli interventi riabilitativi sono rivolti al recupero funzionale, alla prevenzione e al trattamento di tali processi involutivi.

È un'attività di riabilitazione caratterizzata da un moderato impegno terapeutico appropriato.

È prevista la sorveglianza medica continuativa nelle 24 ore. Il trattamento assistenziale-riabilitativo si esplica di norma in un periodo di 60 giorni dal ricovero.

Sono assicurate le attività di assistenza diagnostica, medica, infermieristica e riabilitativa.

È presente una équipe multi professionale funzionale per la garanzia delle attività previste dai Progetti Riabilitativi Individuali.

Sono presenti anche le seguenti figure professionali a supporto: psicologo e assistente sociale.



## 2.2 RIABILITAZIONE (COD. 56)

|                | POSTI LETTO   | REPARTI                    | POSTI LETTO PER REPARTO |
|----------------|---|----------------------------|-------------------------|
| RIABILITAZIONE | 110   | DSR 10<br>DSR 11<br>DSR 12 | 23<br>34<br>53          |
| TIPOLOGIA      | NEUROLOGICA<br>RESPIRATORIA<br>CARDIOLOGICA<br>OSTEOMUSCOLARE |                            |                         |

La struttura eroga, in regime di ricovero ordinario, interventi riabilitativi a pazienti con menomazioni e disabilità complesse che richiedono, in ragione della gravità e della scarsa autonomia, programmi di riabilitazione intensiva. Le condizioni trattate prevedono tutela medica nelle 24 ore, interventi di nursing ad elevata specificità e di prevenzione secondaria, interventi valutativi medico-specialistici, valutazioni terapeutiche, riabilitative e rieducative intensive non erogabili in altra forma. Viene garantito un approccio multidisciplinare alla disabilità.

È una attività di riabilitazione intensiva per pazienti in fase subacuta che richiedono un elevato impegno diagnostico, medico specialistico in termini di complessità e di durata di intervento (almeno tre ore giornaliere di terapia specifica) comprendenti anche le attività di riabilitazione specialistica: cardiologica e respiratoria, neurologica nonché, ADL, assistenza psicologica e sociale.

### Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero presso la Casa di Cura avviene attraverso l'ufficio Acc.ne Amm.va Accreditati (tel.: 06. 900171 - fax: 06.905.9055 - info@nomentanahospital.it).

L'ufficio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e la domenica dalle ore 9:00 alle ore 17:30. L'apposito modulo di richiesta di ricovero è presente sul sito internet e può essere richiesto via fax o e-mail. Il modulo va compilato a cura dell'Istituto ospedaliero di provenienza.

Le domande di ricovero vengono valutate immediatamente all'arrivo della richiesta. L'esito verrà comunicato via fax all'Ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero, il paziente sarà inserito in lista d'attesa.

### Gestione liste di attesa

La Casa di Cura si impegna a garantire al paziente la più appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso alla struttura.

La richiesta di ricovero viene tempestivamente valutata dalla Direzione Sanitaria al fine di individuare le modalità di ricovero e il reparto idoneo al migliore trattamento del paziente.

Le eventuali liste di attesa sono poi gestite in modo trasparente in base all'ordine di presentazione della richiesta e alla priorità clinica stabilita dai medici delle varie U.O. di degenza.

### Documenti necessari per il ricovero

Al momento del ricovero il paziente dovrà portare:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente;
- lettera di dimissione con specifica della diagnosi e terapia in atto.

## Dimissione

La data di dimissione viene comunicata dai medici in anticipo, così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita dal reparto di degenza.

Il paziente, nel giorno fissato per le dimissioni, verrà invitato a lasciare la stanza entro le ore 10:00 (salvo differenti accordi con il responsabile di reparto) per permettere il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente.

Al momento della dimissione viene consegnata una lettera nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire, nonché, indicazioni al medico curante.

Ad ogni paziente sarà sottoposto anche un modulo di valutazione del ricovero effettuato, strumento volto a permettere una costante miglioramento della qualità percepita.

Nel caso di richiesta di dimissione "contro il parere dei medici", il paziente, o chi per lui, sarà obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva il Presidio Sanitario da ogni responsabilità.

Il paziente potrà richiedere anche il certificato attestante il periodo di ricovero.

Al momento della dimissione, nel caso in cui dovesse essere necessario il trasporto in ambulanza, il paziente dovrà provvedere a proprie spese.

## Cartella Clinica

Il paziente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'ufficio Acc.ne Amm.va Accreditati, previo pagamento di € 25,00. La cartella clinica, consegnata con la tempistica prevista dalla normativa vigente, può essere inviata, su richiesta, anche a mezzo posta, per un costo di € 35,00 (supplemento urgenza + € 10,00).

La copia potrà essere ritirata presso il Poliambulatorio specialistico (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00). Può essere ritirata personalmente o da un delegato del paziente previa consegna di apposita delega completa di fotocopia del documento d'identità del delegante e del delegato. La copia della cartella clinica potrà essere ritirata entro e non oltre il 60° giorno dalla richiesta, oltre tale termine, la Casa di Cura potrà procedere alla distruzione del documento.

## Richiesta esami radiologici

Il paziente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica presso il Poliambulatorio specialistico.

### 2.3 RIABILITAZIONE EX ART. 26 L. N. 833/78

| RIABILITAZIONE EX ART. 26 L. 833/78<br>DISABILI - CNR            | POSTI<br>LETTO/TRATTAMENTI | IMPEGNO<br>RIABILITATIVO/ASSISTENZIALE |
|--|----------------------------|--|
| REGIME RESIDENZIALE<br>ATTIVITÀ RIABILITATIVA DI<br>MANTENIMENTO | 23                         | ALTO/BASSO                             |
| REGIME SEMIRESIDENZIALE  | 6                          | ESTENSIVO                              |
| REGIME DOMICILIARE<br>(AUTORIZZAZIONE)                           | 6                          | ESTENSIVO                              |
| REGIME AMBULATORIALE<br>(AUTORIZZAZIONE)                         | 19                         | ESTENSIVO                              |

La struttura eroga prestazioni a ciclo diurno o continuativo finalizzate al recupero funzionale e sociale di persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o miste dipendenti da qualunque causa, come già

definita nell'art. 26 della L. 833/78, al fine di ottenere un ulteriore recupero funzionale, di mantenere l'eventuale residua capacità e/o contenere il deterioramento (nelle patologie degenerative).

L'attività riabilitativa viene svolta secondo i regimi di riferimento che sono:

- Regime Residenziale - Ricovero (*in regime di accreditamento*) - *Mantenimento (alto/basso)*
- Regime Semiresidenziale (*in regime di accreditamento*) - *Estensivo*
- Regime Ambulatoriale e Domiciliare (*in regime di autorizzazione*)

I principi che ispirano il Presidio Sanitario nell'erogazione di tale servizio sono quelli di una dimensione "familiare" capace di aderire ai bisogni di vita delle persone, di permeabilità agli scambi sociali, promuovendone la piena integrazione nel tessuto sociale.

I programmi riabilitativi sono individualizzati e debbono prevedere un respiro temporale adeguato ai bisogni ed alle capacità dei pazienti.

La riabilitazione di mantenimento è un'attività di assistenza rivolta a pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche. Il progetto riabilitativo può svolgersi al massimo in 90 giorni per il regime residenziale e 60 giorni per il regime semiresidenziale; eventuali proroghe devono essere motivate e concordate con i competenti servizi ASL di riferimento.

L'accesso avviene sulla base di specifica proposta del Medico di Medicina Generale, Pediatra di famiglia, del Medico Ospedaliero o Specialista convenzionato della ASL. L'equipe del centro di riabilitazione nel rispetto dei criteri clinici per l'accesso, prende in carico il paziente ed elabora un Progetto Riabilitativo Individuale - PRI - (Residenziale, Semiresidenziale, Ambulatoriale o Domiciliare) che verrà sottoposto ai competenti servizi della ASL come da normativa vigente.

Per ogni paziente viene compilata anche la cartella clinica che deve contenere i dati relativi allo stesso, il PRI, la scheda infermieristica, e quella relativa agli specifici programma riabilitativi effettuati, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l'indicazione dei risultati raggiunti e la motivazione della chiusura del progetto; in cartella sono registrate le eventuali assenze del paziente con relativa motivazione.

A queste persone è offerta assistenza riabilitativa, sociale e sanitaria integrata da un alto livello di assistenza tutelare e alberghiera. Il paziente è impegnato in attività riabilitative, occupazionali e ricreative sotto la guida di operatori qualificati. Viene, inoltre, garantita l'assistenza medica e infermieristica secondo gli standard previsti dai criteri di accreditamento della Regione Lazio.

In base alla lista di attesa, alla disponibilità dei posti ed alla diagnosi rilevata verrà pianificato l'accesso dei pazienti al ricovero. Dopo aver individuato i pazienti prioritari, verrà comunicato loro la data e le modalità del ricovero.

L'offerta riabilitativa per le persone con disabilità è graduata in trattamenti intensivi, estensivi e socio-riabilitativi di mantenimento erogabili in nuclei.

Il Presidio garantisce all'Ospite: prestazioni di tipo alberghiero, il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza, della individualità, e delle convinzioni religiose, la continuità nei rapporti sociali e della vita di relazione. Prestazioni infermieristiche, riabilitative, consulenza e controllo dietologico. Prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare. Prestazioni di prevenzione della sindrome di immobilizzazione. Attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine. Assistenza religiosa e spirituale.

**L'attività di riabilitazione semiresidenziale:** la durata di permanenza presso il Presidio Sanitario di ciascun Ospite non può essere inferiore alle 6 ore, comprensive della prima colazione e del pasto.

**Trattamenti Ambulatoriali e Domiciliari (in regime di autorizzazione):** attraverso le prestazioni ambulatoriali vengono erogati trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, con possibili esiti permanenti. Per ogni trattamento ambulatoriale individuale è assicurata una durata non inferiore a 60 minuti.

I trattamenti domiciliari sono finalizzati a consentire alle persone con disabilità complessa, che non possono accedere alle strutture ambulatoriali, a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali la permanenza nel

proprio contesto socio-familiare, riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione; 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. L'equipe è composta da personale medico specialista, da professionisti sanitari della riabilitazione, da personale di assistenza sociale, da personale dell'area psicologica e, ove necessario, dell'area pedagogica. La durata del trattamento non deve essere inferiore a 60 minuti; da tale durata sono esclusi i tempi dello spostamento dell'operatore.

La Regione Lazio sostiene con un contributo economico le persone residenti nel Lazio che usufruiscono di prestazioni riabilitative in modalità di mantenimento - regime residenziale e semiresidenziale. La diaria giornaliera per l'erogazione di questi servizi è ripartita nel modo seguente:

- 70% a carico del Fondo Sanitario Nazionale;
- 30% a carico dell'assistito, con la eventuale compartecipazione del Comune di residenza, per chi ne ha diritto.

#### 2.4 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)

| RSA                 | Livelli prestazionali        | POSTI LETTO |
|---------------------|------------------------------|-------------|
| VALLE DEI CORSI "A" | R3<br>- Mantenimento basso - | 106         |
| VALLE DEI CORSI "B" | R2<br>- Mantenimento alto -  | 80          |

Le R.S.A. sono strutture sanitarie residenziali socio-sanitarie, organizzate per nuclei, finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture.

Le R.S.A., sono inoltre organizzate, in funzione dei seguenti livelli prestazionali in linea con le indicazioni della Commissione Ministeriale LEA Prestazioni Residenziali e semiresidenziali (Maggio 2007):

- **"R2" - Unità di cure residenziali di mantenimento alto:** Assistenza sociosanitaria residenziale alle persone non autosufficienti; trattamenti estensivi di cura e recupero funzionale rivolti a persone non autosufficienti con patologie che pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi richiedono elevata tutela sanitaria (es. ospiti in nutrizione artificiale o con da lesioni da decubito estese) con continuità assistenziale e presenza infermieristica nelle 24 ore. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e tutelare, assistenza farmaceutica e accertamenti diagnostici;
- **"R3" - Unità di cure residenziali di mantenimento basso:** Assistenza sociosanitaria residenziale alle persone non autosufficienti; trattamenti sanitari di lungo assistenza a forte rilevanza sociale, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, rivolte a persone non autosufficienti. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, con garanzia di continuità assistenziale e da attività di socializzazione e animazione.

#### Criteria e Modalità di accesso

La proposta di accesso alla RSA deve essere presentata alla ASL di residenza dell'"Ospite" tramite domanda da compilare a cura dello stesso, oppure, in caso di incapacità di intendere e di volere, da parte di chi esercita la tutela o la cura, di un suo familiare, ovvero, dal Medico di base, dai Servizi territoriali della ASL o, in caso di dimissione dall'ospedale, dal Primario della Divisione Ospedaliera e dai Servizi territoriali comunali.

La valutazione dell'accesso in RSA è effettuata dall'U.V.G. (Unità Valutativa Geriatrica) della ASL che trasmette le risultanze della valutazione al CAD (Coordinamento Attività Domiciliari) di residenza della persona interessata. All'interno del CAD, l'U.V.T. (Unità Valutativa Territoriale) predispone l'inserimento in lista di attesa e l'accesso nel nostro Presidio quando si presenta la disponibilità del posto letto. L'inserimento in lista prevede che l'Unità Valutativa Territoriale (UVT) della ASL competente, esaminato il caso:

- abbia espresso parere favorevole;
- abbia acquisito, dall'assistito o dai suoi familiari, l'impegno al pagamento della quota a loro carico;
- ovvero abbia inviato al comune di residenza dell'assistito comunicazione che lo stesso o i suoi familiari non sono in grado di corrispondere in tutto o in parte la quota a loro carico.

Il primo ingresso si intende autorizzato per n. 60 giorni entro i quali l'U.V.T. dovrà procedere a una verifica delle condizioni della persona interessata disponendone la dimissione o prorogando la permanenza in RSA.

Secondo i vigenti Regolamenti Regionali la retta giornaliera della RSA è: a carico del Sistema Sanitario Regionale per il 50% (quota di assistenza sanitaria) per il residuo 50% a carico dell'Ospite (quota alberghiera) il quale, in base alla situazione reddituale del paziente (ISEE), si può chiedere il contributo del Comune di residenza.

L'accettazione degli ospiti deve essere concordata con l'ufficio Acc.ne Amm.va Accreditati (tel.: 06. 900171 - fax: 06.905.9055 - info@nomentanahospital.it).

Al momento del ricovero, l'Ospite presenterà in Accoglienza:

- autorizzazione al ricovero, rilasciata dall'Ufficio Ricoveri della ASL RM 5;
- documento di identità personale;
- copia della tessera sanitaria;
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket sanitario;
- eventuale verbale di invalidità.

Inoltre saranno richiesti:

- autorizzazione al trattamento dei dati personali a norma del D. Lgs 196/2003;
- eventuale pratica di sostituzione del Medico di Medicina Generale;
- impegno di spesa al pagamento della quota a carico dell'Ospite.

Documentazione da presentare al reparto al momento del ricovero:

- relazione del medico curante e/o lettera di dimissione se proveniente da altra struttura sanitaria;
- copia di esami, cartelle cliniche e documentazione sanitaria in genere, riguardanti l'ultimo anno.

Nel caso di terapie in corso, è opportuno fornire un quantitativo di farmaci utili per una settimana, al fine di non interrompere le terapie in atto.

## **Prestazioni e Organizzazione della RSA**

Per ogni Ospite è stilato un Piano Assistenziale Individuale (PAI) elaborato dall'équipe sulla base dei limiti e delle potenzialità della persona.

Periodicamente sono valutati i risultati e rivalutati gli obiettivi.

Vengono assicurate, oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, in rapporto alle condizioni psico-fisiche degli ospiti:

- a) assistenza medica;
- b) assistenza infermieristica;
- c) assistenza riabilitativa di recupero e di mantenimento;

- d) assistenza psicologica;
- e) consulenza e controllo dietologico;
- f) prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- g) attività di animazione, occupazionale, ricreativa e di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine.

All'atto dell'accettazione l'Ospite dovrà disporre del corredo personale e di tutte le integrazioni ed i ricambi necessari per la continuazione della permanenza nella RSA saranno a carico dell'Ospite stesso.

Il Presidio mette a disposizione degli ospiti, previo contratto da stipulare ed attraverso la struttura convenzionata, il servizio facoltativo di lavanderia per gli effetti personali.

Le RSA, nello svolgimento delle attività riabilitative, educative e socio-assistenziali, favoriscono i rapporti degli ospiti con l'ambiente esterno e con il contesto familiare di appartenenza.

I ricongiungimenti familiari sono di norma previsti nel programma riabilitativo individualizzato con cadenza da stabilire e con modalità diverse, preventivamente concordate.

Gli ospiti possono ricevere visite dai loro familiari, parenti ed amici negli orari indicati dal Presidio Sanitario (dalle ore 11:00 alle ore 19:00).

Le associazioni di volontariato possono accedere alle RSA in funzione degli specifici bisogni degli ospiti previ appositi accordi con il Presidio Sanitario. Le associazioni di volontariato possono collaborare con gli operatori delle RSA nelle attività di socializzazione e animazione, nonché di promozione dei rapporti con il contesto sociale e familiare degli ospiti.

Presso le RSA è presente un comitato di partecipazione di cui fanno, indicativamente, parte:

- a) due rappresentanti degli ospiti;
- b) un rappresentante delle famiglie;
- c) un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura;
- d) un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale;
- e) un rappresentante della Consulta regionale per l'handicap.

Il comitato di partecipazione ha il compito di:

- a) esprimere parere e formulare proposte alla direzione organizzativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
- b) raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione organizzativa.

### **Le assenze temporanee**

Rientro in famiglia e ricovero temporaneo in struttura ospedaliera. Secondo le vigenti normative in materia, le uscite temporanee per rientro in famiglia devono essere autorizzate preventivamente dall'Unità di Valutazione Territoriale e:

- non possono avere durata superiore a due giorni, con diritto alla conservazione del posto;
- non dovranno superare dieci giorni complessivi nel corso dell'anno.

Qualora il ricovero ospedaliero superi i dieci giorni, l'assistito avrà diritto di priorità nel rientro in RSA, sempre determinato da nuova autorizzazione al ricovero rilasciata dall'Ufficio Ricoveri della ASL RM 5.

### **Valutazioni periodiche dell'Unità di Valutazione Territoriale (UVT)**

Ogni 60, 90, 120 o 180 giorni l'UVT della ASL RM 5 predispone una visita di valutazione a seguito della quale potrà essere confermata l'autorizzazione alla prosecuzione del ricovero o, per inidoneità alla permanenza, segnalata la necessità di trasferimento in altra struttura (Struttura di Lungodegenza ecc.).

### **Dimissioni**

Le dimissioni sono disposte dall'UVT o dalla libera scelta dell'ospite/familiare.

## **2.5 HOSPICE (Centro di Cure Palliative) - "Il Girasole"**

| <b>HOSPICE</b>                    |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Cure Palliative in Hospice</b> | <b>9 posti letto in regime di accreditamento<br/>8 posti letto in regime di autorizzazione</b>   |
| <b>Assistenza domiciliare</b>     | <b>36 trattamenti in regime di accreditamento<br/>32 trattamenti in regime di autorizzazione</b> |

Il Centro è rivolto a pazienti affetti da patologie oncologiche e non (cardiovascolari, neurologiche, pneumologiche, cronico-degenerative), giunti a uno stadio terminale della malattia ad andamento irreversibile, non più suscettibile di trattamenti terapeutici finalizzati alla guarigione.

L'assistenza è gestita da un'équipe multidisciplinare, costituita da medici, infermieri, psicologi e terapisti della riabilitazione, per una presa in carico a 360 gradi del malato, nell'ottica di un approccio che tenga conto non soltanto del dolore fisico, ma anche delle ripercussioni psicologiche e sociali che la malattia comporta. Lo scopo è quello di supportare l'autonomia dell'assistito, garantendone una qualità di vita dignitosa, nell'ultimo tratto della sua esistenza, fornendo nello stesso tempo sostegno ai familiari per aiutarli ad affrontare la malattia e l'elaborazione del lutto.

L'obiettivo è realizzare in concreto quel concetto di medicina 'umanizzata' che dedica ogni attenzione a tutti i bisogni, anche inespressi, del paziente, collocandolo al centro del progetto di cura.

La richiesta di presa in carico del malato arriva alla nostra unità operativa dal medico di famiglia o da un ente ospedaliero e deve essere approvata dall'ASL di competenza. Non appena il malato entra in Hospice, la nostra équipe interdisciplinare predispone il Piano Assistenziale Individuale che, sulla base delle esigenze e i bisogni del paziente, definisce le terapie e gli interventi da adottare e le figure professionali necessarie. Il Piano, inserito nella cartella clinica del malato, viene riesaminato ogni settimana durante le riunioni di équipe, che verifica quali obiettivi assistenziali sono stati raggiunti, apportando eventuali cambiamenti terapeutici.

L'Hospice "Il Girasole" è titolato ad erogare assistenza, in regime di accreditamento regionale, per complessivi n. 9 posti letto residenziali (nella struttura) e 36 domiciliari, per pazienti residenti nel territorio di Roma e provincia.

Oltre a quanto sopra l'Hospice è titolato ad erogare assistenza, in regime privato, per complessivi n. 8 posti letto residenziali (nella struttura) e n. 32 domiciliari, per pazienti residenti nel territorio di Roma e provincia.

In caso di assistenza domiciliare, i malati sono visitati ogni giorno da un infermiere e 3 volte alla settimana dal medico; in base poi alle necessità che si vengono a creare, possono essere assistiti da un fisioterapista, per avviare delle terapie riabilitative, e dallo psicologo, per il supporto al malato e alla sua famiglia. L'attività



dell'hospice, inoltre, è supportata dalla collaborazione di una cooperativa di volontari, specializzata proprio nell'erogazione di servizi socio-sanitari a domicilio per malati terminali.

Il Servizio utilizza una cartella clinica cartacea ed informatizzata che in tempo reale permette lo scambio delle informazioni riguardanti il paziente tra gli operatori, garantendo così, sempre nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati sensibili, interventi residenziali e domiciliari efficienti e funzionali ai bisogni primari e latenti degli utenti e di sostegno per il nucleo familiare.

Il Servizio è in contatto con i principali ospedali al fine di garantire ai pazienti in dimissione ed in entrata in Hospice, la continuità assistenziale.

Reperibilità medico-infermieristica 24 ore su 24 e per 365 giorni l'anno, attraverso il presidio operativo di Guardia Medica permanente attivato nel Presidio Sanitario.

## **2.6 CENTRO DIALISI AMBULATORIALE**

|                |                 |
|----------------|-----------------|
| <b>DIALISI</b> | <b>n. 23 p.</b> |
|----------------|-----------------|

Centro è accreditato e autorizzato per 23 postazioni tutte attrezzate con letti-bilancia e macchine automatiche di ultima generazione che permettono le applicazioni anche delle tecniche avanzate per le nuove terapie alternative.

Il personale medico e paramedico è specializzato, valido ed efficiente, dotato di grande disponibilità e si avvale di lunghi anni di esperienza. Il centro è composto di tre sale di cui una contumaciale per i pazienti con epatite B.

Le sale sono ampie, luminose, fornite di ogni comfort come l'aria condizionata e i televisori con cuffie personali, per rendere più gradevole la seduta emodialitica. Naturalmente il reparto è fornito anche di elettrocardiografo, elettrocardiostimolatore, impedenziometro, emogasanalizzatore, una sala chirurgica per gli accessi vascolari e un ambulatorio di nefrologia per rendere più sicuro e tranquillo il trattamento emodialitico e migliorare la qualità e l'attesa di vita dei pazienti.

Il centro è disponibile sia per i pazienti esterni ambulatoriali che possono usufruire del servizio pullman gratuito messo a disposizione dalla Casa di Cura, sia per i pazienti interni che necessitano di dialisi, ricoverati presso i reparti della Casa di Cura stessa, per non interrompere il loro percorso riabilitativo.

L'attività è articolata su tre turni (di ore 4 giornaliere). Il Centro dialisi documenta l'assistenza al paziente mediante apposita cartella clinica.

| <b>ATTIVITÀ IN REGIME DI AUTORIZZAZIONE (PER SOLVENTI)</b> |                       |
|--|-----------------------|
| <b>RIABILITAZIONE</b>                                      | <b>14 posti letto</b> |
| <b>DAY HOSPITAL RIABILITAZIONE</b>                         | <b>30 posti letto</b> |
| <b>TRATTAMENTI AMBULATORIALI EX ART. 26</b>                | <b>19 trattamenti</b> |



|   |  |
|---|--|
| RIABILITAZIONE EX ART. 26 (DOMICILIARE) | 6 trattamenti                              |
| HOSPICE                                 | 8 posti letto + 32 trattamenti domiciliari |

### 3. ASSISTENZA NON SANITARIA INTEGRATIVA

Per Assistenza non Sanitaria Integrativa (o più semplicemente **Badantato**) si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale sanitario e non del reparto.

L'autorizzazione per l'Assistenza non Sanitaria Integrativa può essere richiesta dal degente stesso o dai familiari. È necessario che il richiedente si rivolga alla caposala o all'URP dove può ritirare l'apposito modulo che, una volta compilato, andrà riconsegnato all'URP per l'autorizzazione della Direzione Sanitaria corredato della documentazione prevista. L'URP sottoporrà inoltre alla firma del richiedente un "modello di regolamento e di comportamento".

Tutto il personale dedicato all'attività di **Badantato** dovrà essere munito di tessera di riconoscimento, da apporre in evidenza obbligatoriamente, pena l'espulsione dalla struttura.

Il/La badante può essere sottoposto, se necessario, a verifica da parte della caposala del reparto interessato. Qualsiasi inadempimento alle norme di comportamento previste e firmate all'atto di inizio della propria attività o l'inottemperanza a tali norme comporterà la decadenza dell'autorizzazione in oggetto notificata a cura della Direzione Sanitaria.

### 4. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Presso il Presidio Sanitario è presente un servizio di assistenza sociale gratuito. Lo scopo è quello di offrire una consulenza psico-sociale, in situazioni di bisogno, tale da poter costruire un percorso di aiuto per il superamento delle difficoltà per tutti i nostri pazienti e i loro familiari e per tutti coloro che fossero interessati ad un ricovero presso il nostro Presidio Sanitario.

Presso il nostro servizio sociale è possibile, quindi, richiedere l'intervento di un Assistente Sociale per affrontare e risolvere le necessità familiari e personali dei nostri pazienti. In particolare è possibile:

- ricevere informazioni complete in materia socio – assistenziale per l'accesso ai servizi;
- ottenere una consulenza psico-sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato, attivando la collaborazione con altri enti e servizi (A.S.L., Municipi, Aziende Ospedaliere, ecc.) per il superamento del disagio;
- provvedere ad una programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio-assistenziali;
- ricevere sostegno e consulenza per le procedure di ricovero di anziani nelle Residenze Sanitarie Assistenziali;
- procedere con istruttorie sulle richieste dei cittadini per l'accesso ai servizi.

L'Assistente sociale sarà a disposizione dei pazienti e dei loro familiari anche per l'esatta indicazione dei documenti occorrenti, di volta in volta, per accedere al servizio.

Orari del servizio sociale: lun-mer-ven dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e mar-gio dalle ore 8:00 alle ore 18:30.

Il servizio è svolto da personale adeguato e qualificato nel pieno rispetto della persona garantendo,

ovviamente, la massima riservatezza.

## **5. ALTRI SERVIZI DISPONIBILI E CONFORT**

### **▪ CURA DELLA PERSONA**

**(Podologia, Barbiere, Parrucchiere, lavanderia)**

Presso la struttura sono disponibili, a pagamento, alcuni servizi per la cura della persona:

- Podologia
- Barbiere/Parrucchiere
- servizio lavanderia: la struttura ha stipulato un accordo con lavanderia esterna per il lavaggio degli indumenti personali del degente. L'utente che volesse usufruire di tale servizio per gli indumenti personali può ritirare, presso l'ufficio Acc.ne Amm.va Accreditati una copia del contratto.

### **▪ BAR**

Utenti e ospiti possono usufruire del servizio bar tutti i giorni (dal lunedì alla domenica) dalle ore 7:00 alle ore 20:00. Nel Presidio Sanitario sono inoltre presenti distributori automatici di alimenti e prodotti di vario genere.

### **▪ SERVIZIO RELIGIOSO**

Con disponibilità del Sacerdote e di una Cappella, ove vengono celebrate Messe giornaliere. Nel rispetto di ogni confessione religiosa, la struttura cercherà di rispondere alle esigenze di tali fedeli, manifestate all'atto dell'ingresso del paziente.

### **▪ SERVIZIO GIORNALI E RIVISTE**

Tutti i giorni è disponibile anche la vendita di riviste e quotidiani.

### **▪ DISTRIBUTORI DI PRODOTTI DI PARAFARMACIA**

### **▪ SERVIZIO MORTUARIO**

#### **✓ Fumo**

È assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi del Presidio Sanitario: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale interno.

#### **✓ Norme di sicurezza dei degenti e visitatori**

Come previsto dalla normativa vigente, nel rispetto delle norme di sicurezza, tutto il personale del Presidio Sanitario è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza. Pertanto tutti i visitatori e i pazienti, in caso di necessità, dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale preposto.

#### **✓ Consenso informato e dimissioni**

Il personale sanitario fornisce al paziente e ai suoi familiari, in modo completo, chiaro e comprensibile, informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi ed interventi assistenziali e sul decorso clinico.

Il personale sanitario, a meno delle eccezioni all'obbligo del consenso informato previste dalla legge, non procede ad esami diagnostici o terapie senza aver prima fornito al paziente tutte le informazioni disponibili sulla sua salute e sui possibili trattamenti ed esiti.

In caso il paziente rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità.

Per le dimissioni richieste dal paziente o dai suoi familiari "contro il parere dei medici", dovrà obbligatoriamente essere sottoscritta un'apposita dichiarazione, riportata sul diario sanitario della Cartella Clinica, che solleva il Presidio Sanitario da ogni responsabilità.

✓ **Riconoscibilità del personale**

Gli operatori del Presidio Sanitario sono riconoscibili attraverso l'apposita divisa e relativo badge.

✓ **Pasti**

L'alimentazione è un momento importante reso all'utente. Il vitto, presso la struttura, è preparato da una ditta specializzata sulla base di menù settimanali adatti alle diverse stagioni.

Il Servizio Dietologico assicura la dieta equilibrata per ogni Ospite, sentite anche le sue abitudini/preferenze familiari e di concerto con il medico. I pazienti con particolari condizioni cliniche usufruiscono di diete personalizzate, sia nella composizione sia nella presentazione dei cibi e di integrazioni che fossero necessarie. È vivamente consigliato non introdurre cibi dall'esterno non debitamente autorizzati dal personale medico.

✓ **Ingresso visitatori**

Ogni giorno è previsto un orario visite dalle ore 16:30 alle ore 19:00 dal lunedì al sabato e dalle ore 11:00 alle ore 19:00 nei giorni festivi. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche ed a rispettare la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati. L'accesso e l'eventuale permanenza fuori dell'orario consentito, dovranno essere autorizzati dalla Direzione Sanitaria previa richiesta del Responsabile del reparto.

✓ **Camera**

Le camere di degenza sono tutte climatizzate, confortevoli ed a misura di paziente, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di requisiti strutturali.

✓ **Arredi**

Gli arredi sono tutti rigorosamente a norma, sono scelti secondo criteri di funzionalità e mantenimento dell'igiene.

✓ **Spazi comuni**

Sono a disposizione degli ospiti spazi comuni destinati a:

- sala polifunzionale;
- aula magna;
- palestre;
- piscine;
- giardino;
- ambulatori e medicherie.

✓ **Pulizia dei locali**

La pulizia di tutti i locali, nonché delle aree comuni, del Presidio Sanitario è particolarmente curata ed è effettuata da personale individuato con un'apposita divisa e badge di riconoscimento.

✓ **Parcheggi**

All'interno del Presidio Sanitario sono disponibili idonei e ampi parcheggi. Le auto devono essere parcheggiate nelle specifiche aree indicate.

## **SEZIONE III**

### **STANDARD DI QUALITÀ**

## **1. IMPEGNI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La politica per la qualità della struttura trova il proprio fondamento e cardine 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.

Ne derivano in particolare tre macro-obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte dalla Casa di Cura. Tali obiettivi possono essere così riassunti:

### ***1. Promuovere la centralità della persona, salvaguardandone la dignità, valorizzarne le potenzialità***

La Conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione all'utente/ospite e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione, attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti di metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri.

### ***2. Perseguire il miglioramento continuo e ricercare l'eccellenza***

Lo stile di lavoro che caratterizza la Casa di Cura in ogni sua attività deve esplicarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi" legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Gli "elementi distintivi" devono diventare le caratteristiche operative e d'azione, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della struttura, in questo acquisendo il meglio delle pratiche esistenti. L'impegno costante e quotidiano di tutta l'"Organizzazione" del Nomentana Hospital è quello del miglioramento della tutela delle condizioni assistenziali degli ospiti, dell'assistenza alberghiera, della vigilanza sulle condizioni sanitarie degli ospiti. Riduzione rischio clinico. Soddisfazione dei pazienti e dei familiari.

### ***3. Richiedere l'integrità dei comportamenti***

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Casa di Cura deve essere improntata al rispetto delle regole e all'applicazione, nella pratica quotidiana, dei valori propri della Casa di Cura.

## **2. VERIFICHE DEGLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ**

Il Sistema di Gestione per obiettivi per la qualità comporta la responsabilizzazione e la motivazione della direzione, dei responsabili e di tutto il personale interessato.

Per la verifica del rispetto degli impegni presi, il Sistema utilizza i seguenti strumenti:

- Monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi per la qualità, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi/target;
- Risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari;
- Risultati del servizio reclami;
- Sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentinella.

## **3. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

Il Nomentana Hospital è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato norma UNI EN ISO 9001:2015.

## **SEZIONE IV**

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

## **1. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE - CONSENSO INFORMATO**

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario e non.

## **2. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

All'ingresso nella struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla privacy).

Il punto di contatto per esercitare il diritto di accesso ai propri dati personali è il seguente:  
[dpo@nomentanahospital.it](mailto:dpo@nomentanahospital.it).

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti previamente autorizzati dall'utente.

## **3. DOVERI DEGLI UTENTI**

La permanenza all'interno della struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene e educazione:

- Gli ospiti ed i loro familiari sono invitati, quindi, ad assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- Ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario;
- Per non intralciare le attività assistenziali è importante il rispetto degli orari di visita. In caso di necessità, dopo valutazione dell'équipe di reparto, potranno essere autorizzati permessi al di fuori degli orari stabiliti;
- Gli ospiti e i loro familiari sono tenuti al rispetto degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno della struttura, nonché gli ambienti comuni esterni;
- Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre a quelle prescritte dai medici che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio o in altra struttura sanitaria prima dell'ingresso vanno comunicate al medico responsabile al momento del ricovero;
- L'introduzione di alimenti dall'esterno deve essere per quanto possibile limitata e comunque autorizzata dal personale medico;
- L'uso di apparecchi telefonici e radiotelevisivi deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri degenti.

## **4. RECLAMI**

Il Nomentana Hospital assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'eventuale reclamo potrà essere presentato presso **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (di seguito **URP**).

L'**URP** svolge funzioni di ascolto e di relazione e contribuisce alla comunicazione trasmissione di informazioni inerenti l'organizzazione e l'erogazione dei servizi. Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, l'**URP** si occupa della raccolta di segnalazioni e rilevazioni di eventuali disservizi ma anche di consensi.

In particolare, il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:

- ricevere osservazioni o reclami;
- analizzare i questionari relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione.

### **Gestione reclami**



I reclami, in forma verbale o redatti in carta semplice, possono essere presentati dall'interessato, da parenti di questi contattando l'URP direttamente, telefonicamente (06.900.17.223) o via mail ([urp@nomentanahospital.it](mailto:urp@nomentanahospital.it)). L'URP garantirà l'avvio immediato dell'istruttoria sul caso e sarà data informazione all'utente sullo stato d'indagine, all'esito dell'istruttoria interna.

### *Pubblicazione*

Questa Carta dei Servizi è disponibile sul nostro sito: [www.nomentanahospital.it](http://www.nomentanahospital.it) e su richiesta, presso l'URP.



*Nomentana Hospital s.r.l. Unipersonale*

*Nomentana Hospital s.r.l. Unipersonale*  
*Largo Nicola Berloco, 1*  
*00013 Fonte Nuova (RM)*  
*Telefono: 06.90017 1 Fax: 06.905.9055*  
*Email: [info@nomentanahospital.it](mailto:info@nomentanahospital.it)*

*PEC: [nomentanahospital@pec.it](mailto:nomentanahospital@pec.it)  
[www.nomentanahospital.it](http://www.nomentanahospital.it)*