

# Residenza Sanitaria Assistenziale

## “OASI TABOR”

**Autorizzazione Sanitaria ed Accredimento Istituzionale  
DCA n. U00085 del 12.03.2014**



# CARTA dei SERVIZI



## Sommario

1.	CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DI RSA "OASI TABOR" .....	4
2.	LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	4
3.	STORIA DELL'OASI TABOR.....	4
4.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
5.	LIVELLO DI ASSISTENZA DELLA RSA "OASI TABOR" .....	6
5.1	SERVIZI DI NUCLEO .....	6
5.2	SERVIZI DIAGNOSTICA E RIABILITAZIONE .....	7
6.	CONTESTO TERRITORIALE .....	8
6.1	INFORMAZIONI SU COME RAGGIUNGERCI.....	8
6.2	PARCHEGGIO .....	9
7.	PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	10
8.	CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE .....	11
8.1	DIRITTI DEGLI OSPITI .....	11
8.2	DOVERI DEGLI OSPITI.....	12
9.	MODALITÀ DI INSERIMENTO .....	12
9.1	MODALITÀ DI ACCESSO.....	13
9.2	EFFETTI PERSONALI.....	14
10.	MODALITÀ ORGANIZZATIVE.....	14
10.1	ORGANIGRAMMA FUNZIONALE .....	16
11.	ATTIVITÀ QUOTIDIANE DELL'OSPITE .....	16
12.	PRESTAZIONI EROGATE .....	18
13.	SERVIZI OFFERTI .....	21
14.	COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI ALL'ESTERNO .....	22
15.	FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	22
15.1	RAPPORTI CON I FAMILIARI.....	23
15.2	ORARI E MODALITÀ DI VISITA.....	23
15.3	DISPOSIZIONI IGIENICO-ALIMENTARI E VOLUTTUARIE.....	23
15.4	INFORMAZIONI AGLI OSPITI.....	24
15.5	PERMESSO DI USCITA.....	24
15.6	MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	24
16.	IMPEGNI E PROGRAMMI.....	25
16.1	VOLONTARIATO .....	25
16.2	COMITATO DI PARTECIPAZIONE .....	25
17.	MECCANISMO DI TUTELA E DI VERIFICA.....	25
17.1	RECLAMI .....	26
17.2	INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI .....	26
17.3	RELAZIONE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	27



## PRESENTAZIONE

*Gentile Ospite,*

*La Residenza Sanitaria Assistenziale "OASI TABOR" delle Suore Ancelle della Visitazione, ente religioso con personalità giuridica, si propone un'opera di accoglienza alle persone anziane della terza e quarta età. La struttura, che può contare sulla presenza di numeroso personale religioso della Congregazione, professionalmente preparato nel campo sanitario ed assistenziale, è impegnata a garantire costantemente un servizio ispirato ai valori della fede e della carità cristiana.*

*L'opera ha come obiettivo primario l'attenzione alla persona, attraverso la promozione del benessere di ciascun ospite e la prevenzione-rallentamento del decadimento dell'autonomia causato dalla malattia sia fisica che psichica. Cerca di elevare la qualità e l'efficienza dei servizi e delle prestazioni che, a partire dalla risposta personalizzata ai bisogni, nel pieno rispetto delle differenze, valorizzano la partecipazione attiva degli ospiti. Amore e competenza professionale si integrano per offrire all'ospite la possibilità di aprirsi al positivo e trovare reali motivi di gioia e di speranza per il futuro.*

*I principi operativi e funzionali della R.S.A. attraverso la Valutazione Multidimensionale di ogni ospite tendono alla realizzazione di programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.*

*La R.S.A. "OASI TABOR" svolge la sua attività assistenziale a favore di persone anziane disabili proponendosi, come scopo fondamentale, l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.*

*La R.S.A. "OASI TABOR" comprende due moduli da venti posti residenziali ciascuno. Tutti gli spazi della Casa sono stati concepiti e progettati a partire dal punto di vista dell'anziano, cercando di coglierne bisogni ed aspettative, dall'esigenza di riservatezza personale al desiderio di socializzazione con gli altri. Infatti, sono favoriti e promossi i rapporti sociali e le relazioni con le famiglie, cercando di responsabilizzare i parenti mediante il loro coinvolgimento in alcuni momenti del programma di assistenza-riabilitazione.*

*Il nostro auspicio è che la R.S.A. "OASI TABOR" possa offrire un'accoglienza di qualità e risposte appropriate e professionalmente competenti ai bisogni di ciascun Ospite, con l'intuizione e la fantasia della Carità, sullo stile della Vergine della Visitazione, che andò "con sollecitudine" e slancio a portare la gioia e ad offrire il suo servizio ad Elisabetta, che era nel bisogno.*

**LA DIREZIONE**

## 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DI RSA "OASI TABOR"

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno programmatico e operativo, previsto dalla Legge 328/2000, art. 13, che espone in modo chiaro ed esplicito gli impegni assistenziali assunti dalla struttura nei confronti dei cittadini per una migliore qualità dei servizi e per la tutela delle esigenze di ogni ospite.

RSA "OASI TABOR", con i Responsabili delle Aree Organizzative, ha elaborato la propria Carta dei Servizi, quale documento di contratto che serve ad informare tutti gli Ospiti ed i familiari degli interessati, dei principi fondamentali, delle modalità di accesso, delle regole da rispettare e degli standard dei servizi.

Con la Carta dei Servizi la Direzione si impegna a mantenere comportamenti trasparenti e capaci di interpretare correttamente i bisogni di ciascuno, impegnandosi in una risposta che garantisca la personalizzazione e l'umanizzazione delle prestazioni. In questo modo l'organizzazione garantisce l'attuazione dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## 2. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** è una struttura residenziale per anziani con vario grado di compromissione funzionale. Si caratterizza per un tipo di **intervento integrato socio-sanitario** e per l'abbinamento di un'assistenza continua a tutto campo (intervento globale socio-sanitario), per l'anziano non autosufficiente, al massimo comfort residenziale per ospiti in una condizione "sanitaria" sostanzialmente stabilizzata. La RSA garantisce un'assistenza tutelare e alberghiera ed un'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa. È destinata all'accoglienza di persone non autosufficienti, non curabili a domicilio e portatrici di patologie fisiche, psichiche, sociali e/o miste.

Le RSA di cura e recupero si rivolgono alla stessa tipologia di utenza: anziani, disabili, persone con disagio mentale che non sono assistibili a domicilio, ma che non necessitano di ricoveri in strutture ospedaliere.

## 3. STORIA DELL'OASI TABOR

L'OASI TABOR sorge su un luogo un tempo denominato popolarmente "Prato Rotatore" per la particolare caratteristica costitutiva del terreno di subsidenza e friabilità, che comunque non ne pregiudica la stabilità. Su di esso è stata edificata, circa 60 anni orsono, una Scuola Agraria, successivamente abbandonata dopo circa 30 anni, in quanto non più mantenuta, né ristrutturata.

La struttura è rimasta abbandonata per circa 10 anni fino a quando è divenuta proprietà della Congregazione delle Suore "Ancelle della Visitazione", le quali sono rimaste attratte dal luogo fortemente panoramico, a mezza costa tra mare e collina, e dal clima salubre che

risente dell'influsso benefico del mare e, nella zona nord, dei monti della Tolfa.

Si è così presentata un'occasione propizia per creare ciò che è stato da loro definita un'"Oasi" di sollievo per tante persone anziane.

Le Suore, inizialmente impegnate ad offrire accoglienza in Casa di Riposo, per venire incontro alle numerose richieste di ospitalità, specialmente da parte degli anziani non autosufficienti, hanno pensato di intraprendere il cammino di riconversione di una parte della struttura stessa in R.S.A., conservando però la Casa di Riposo, denominata "Magnificat".

Si sono venuti così a creare i presupposti per offrire alle persone anziane quella "continuità assistenziale" che favorisce, una volta lasciato il proprio ambiente domestico, la possibilità di stabilire, ed accrescere nel tempo, nuovi legami affettivi i quali, prima di ogni altra forma di prevenzione o terapia, costituiscono la spinta vitale per trascorrere serenamente quella stagione così "fragile" dell'esistenza qual è la senilità.



#### 4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il complesso nel quale risulta inserita la RSA "OASI TABOR" è costituito da 5 corpi di fabbrica su 2 e 3 piani fuori terra, in particolare: 4 corpi di fabbrica formano tra loro una struttura quadrangolare che si sviluppa su quattro lati ciascuno destinato ad attività diverse:

- ◇ la Casa di Riposo "Magnificat", per ospiti parzialmente autosufficienti;
- ◇ la R.S.A. "Oasi Tabor", per gli ospiti non autosufficienti che comprende anche una Cappella a loro riservata, nella quale giornalmente, chi lo desidera, può partecipare alla Santa Messa;
- ◇ il Convento delle Suore;
- ◇ gli uffici ed il Santuario, quest'ultimo posto fronte mare, che pur sviluppandosi a lato del complesso resta in collegamento con esso.

La configurazione architettonica della struttura è tale da permettere il collegamento fra i quattro lati che la compongono, con ampi corridoi interni che confluiscono su cinque vani scala principali, due dei quali dotati di ascensore porta lettighe, che rendono possibile gli spostamenti interni del personale e degli Ospiti. All'interno del complesso si delinea, a mo' di chiostro, un cortile che in parte è a zona verde, con prati, alberi da fronda e fiori, mentre al centro consta di una piattaforma ovoidale delimitata da un colonnato artistico e di una fontana la cui vasca semilunare è sormontata da una moderna statua raffigurante l'incontro della Vergine Maria con Elisabetta.

Il **Santuario** è dedicato alla Vergine della Visitazione ed in esso, particolarmente la domenica, convergono per le funzioni liturgiche non solo le suore, ma anche gli ospiti, autonomi e non autonomi, e le persone provenienti dalla sottostante cittadina e d'intorni.

## 5. LIVELLO DI ASSISTENZA DELLA RSA “OASI TABOR”

La RSA “Oasi Tabor” è una struttura accreditata per erogare i servizi socio-assistenziali per i seguenti livelli di prestazione:

- **Livello prestazionale di mantenimento alto** - dedicato a persone con malattie cronico-degenerative a forte rischio di riacutizzazione, che necessitano di monitoraggio delle condizioni cliniche e dei parametri vitali, accompagnate da una forte riduzione dell'autonomia.
- **Livello prestazionale di mantenimento basso** - dedicato a persone con malattie cronico-degenerative in fase di ampia stabilizzazione ma con forte perdita dell'autonomia fisica.

Ogni livello prestazionale si articola su un nucleo di 20 posti così organizzati:

Mantenimento ALTO: nucleo posto al Piano terra con n. 7 stanze di cui:

- ◇ 3 stanze con 2 posti letto
- ◇ 2 stanze con 4 posti letto
- ◇ 2 stanze con 3 posti letto

Mantenimento BASSO: nucleo posto al Piano primo con n.17 stanze di cui:

- ◇ 12 stanze con 1 posto letto
- ◇ 4 stanze con 2 posti letto

Ogni stanza è dotata di letto ortopedico e non, pulsantiera per chiamare il personale, luce di lettura, comodino, armadio e tavolino. Le stanze fruiscono di un bagno attrezzato con tazza, bidet, lavandino e doccia e maniglioni d'appoggio.

### 5.1 SERVIZI DI NUCLEO

La struttura è dotata di **servizi di nucleo** che comprendono:

- ◇ *Soggiorno* - con arredi e supporti audiovisivi idonei a favorire la vita di relazione;

- ◇ *Cucinetta* - con di angolo cottura, arredi e strumenti per il lavaggio e la custodia delle stoviglie;
- ◇ *Sala da pranzo* - arredata sullo stile domestico, per favorire un clima familiare;
- ◇ *Bagno assistito* - con doccia ed ausili per disabili, water-bidet, lavabo reclinabile e specchio reclinabile (solo in 1° piano)
- ◇ *Locale “vuota” e Locale di deposito per biancheria sporca*
- ◇ *Locale di deposito per biancheria pulita*
- ◇ *Locale deposito per attrezzature, carrozzine, ausili vari ....*
- ◇ *Presidio infermieristico e medicheria*: dotato di armadi custodia farmaci, raccoglitore delle cartelle personali degli ospiti, attrezzature per la sterilizzazione “a secco”, carrello attrezzato per primo soccorso, carrello medicazioni, carrello distribuzione farmaci, deposito materiale sanitario di uso corrente, PC con connessione wifi.
- ◇ *Spogliatoi centralizzati*: spogliatoio medici, spogliatoio personale di riabilitazione e spogliatoio personale di assistenza con servizio igienico.

## 5.2 SERVIZI DIAGNOSTICA E RIABILITAZIONE

- ◇ *Ambulatorio*: attrezzato per le visite internistiche, la diagnostica ecografica con ecografo multidisciplinare fornito di sonde per i vari apparati, elettrocardiografo a sei canali, lettino elettrico per favorire il trasferimento dei disabili, diafanoscopio, PC con connessione internet.
- ◇ *Palestra*: attrezzata per la riabilitazione motoria.
- ◇ *Sala per la Terapia Fisica*: magnetoterapia, elettrostimolazione, correnti antalgiche, ultrasuoni, laser.
- ◇ *Sala Psicologa*: per attività di riabilitazione cognitiva e sostegno psicologico agli ospiti, ai familiari, agli operatori.
- ◇ *Sala di Terapia Occupazionale*: per attività di riabilitazione funzionale ed attività artistiche, arredata con angolo “notte”, zona soggiorno, PC, **giardino esterno** con aiuole pensili e per disabili.



## 6. CONTESTO TERRITORIALE

L'area su cui insiste l'Istituto "Oasi Tabor" è situata in zona collinare, nel comune di Santa Marinella, sita in località Prato Rotatore, ed è confinante su tre lati (a Sud, Ovest e Nord) con terreni agricoli e sul restante lato (a Est) con la Via Santa Maria della Visitazione.

Il luogo è assolutamente tranquillo, con quasi assoluta assenza di rumori molesti e comunque ampiamente entro i limiti normativi previsti per le aree residenziali di tipo sanitario.

L'area residenziale risulta essere edificata in zona ampiamente salubre considerando che:

- ◇ gli edifici insistono su zona collinare sul cui versante Nord esiste una macchia di alberi e terreno coltivabile, mentre nelle restanti direzioni il terreno è lentamente degradante con visuale sul mar Tirreno nel golfo di Santa Marinella e l'Istituto "Oasi Tabor" non presenta edifici confinanti di altrui proprietà;
- ◇ all'interno ed all'esterno dell'Istituto "Oasi Tabor" la vegetazione è ricca ed abbondante con presenza di "macchia mediterranea" selvatica e vegetazione piantata (pini domestici, cipressi, oleandri ed eucalipti, limoni, olivi e palmizi, aree adibite ad innesto floreale, ecc.);



### 6.1 INFORMAZIONI SU COME RAGGIUNGERCI

COME RAGGIUNGERCI: a partire dal Km. 59 della Via Aurelia, ad ogni bivio è collocata una specifica segnaletica stradale che rende più semplice il raggiungimento e l'individuazione della R. S. A. L'indirizzo della R. S. A. OASI TABOR è il seguente:

CONGREGAZIONE ANCELLE DELLA VISITAZIONE RSA "OASITABOR"

Via Santa Maria della Visitazione, 35 00058 Santa Marinella (RM)

Tel. 0766/510553/7 e-mail: [rsa.oasitaborancele@gmail.com](mailto:rsa.oasitaborancele@gmail.com)

Di seguito sono riportate le indicazioni per raggiungerci, a seconda della vostra provenienza.



In auto: Roma - Civitavecchia uscita

Santa Marinella-Santa Severa —>

S.S. Aurelia Km. 59 bivio a dx Via Vecchia Aurelia

Via dei Cipressi - Via S.Maria della Visitazione, 35

In pullman: **Linee C.O.T.R.A.L.** in partenza da Roma Lepanto.

In nave: Porto di Civitavecchia.

In treno: **Stazione F.S.** di Santa Marinella -

Treni da: Roma Termini, Roma Tiburtina, Roma Trastevere.

In aereo: **Aeroporto "Leonardo da Vinci"**, Fiumicino (RM).

## 6.2 PARCHEGGIO

Nelle immediate adiacenze del complesso assistenziale sono presenti ampie aree parcheggio, una di queste, antistante l'ingresso carrabile/pedonale, presenta dei posti macchina adeguatamente segnalati per disabili.

## 7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

RSA “Oasi Tabor” eroga i servizi socio-assistenziali nel rispetto dei seguenti principi:

### EGUAGLIANZA

Con il principio di eguaglianza la struttura garantisce agli ospiti prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, età, razza, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

### IMPARZIALITÀ

Si impegna affinché i professionisti mantengano l'imparzialità in virtù delle esigenze e dei bisogni di tutti gli ospiti, mediante l'informazione e la formazione del personale, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri e dei diritti dell'utenza.

### CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.

### DIRITTO DI SCELTA

Agli ospiti viene assicurata la libertà di scelta nel rispetto dei valori sui quali è fondata la loro vita e di mantenere un rapporto con i professionisti basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto.

### PARTECIPAZIONE

Il diritto di partecipazione degli ospiti si concretizza nell'offrire loro la possibilità di contribuire, con proposte e suggerimenti, alle modalità con cui vengono erogati i servizi e di esprimere il loro grado di soddisfazione.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Direzione si impegna ad adottare costantemente innovazioni organizzative e gestionali per un'offerta di servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

### PRIVACY

La R.S.A. “Oasi Tabor” applica la normativa a tutela della riservatezza e della trasparenza dei dati personali, secondo quanto dettato dal nuovo Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e andato in vigore a partire dal 25 maggio 2018.

Secondo queste disposizioni, qualsiasi attività che tratta dati personali, anche se non comunicati o diffusi, comporta in favore di chi la esercita, un potere che va disciplinato nell'interesse della persona a cui appartengono le informazioni. Sono definiti “sensibili” i dati personali “idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati,

associazioni e organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute”.

In base a quanto disposto dalla normativa e dal Codice in materia di protezione dei dati personali, la RSA “Oasi Tabor” garantisce il trattamento dei dati degli Ospiti nel rispetto della libertà e dei diritti fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati stessi.

## 8. CARTA DEI DIRITTI DELL’OSPITE

La Repubblica Italiana e la Comunità dell’Unione Europea, tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e nell’interesse della collettività. La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia.

Innanzitutto, la Carta dei Diritti del Malato è presa dalle fonti principali della Costituzione Italiana art. 2,3 e 32 ed anche dalla Carta dei Diritti del Malato adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979 art. 25 della Dichiarazione universale dei Diritti dell’uomo. Si può dire che la Carta dei Diritti del Malato riassume la normativa vigente citata sopra e, pertanto, deve essere messa in atto da ogni organizzazione che eroghi servizi socio-assistenziali.

### 8.1 DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto di essere trattato senza discriminazione
- Diritto di esprimere pareri, interessi e di essere accolte le proprie richieste
- Diritto di essere informato dei costi e delle spese
- Diritto di essere informato e di partecipare alle decisioni circa le cure ed i trattamenti terapeutici
- Diritto di gestire affari personali
- Diritto di non essere assoggettato a contenzione immotivata
- Diritto alla privacy
- Diritto di non essere richiesto di fornire servizi
- Diritto di comunicare e fare amicizia con altri ospiti
- Diritto di indossare abiti personali e possedere oggetti personali
- Diritto di partecipare al Consiglio dei Residenti
- Diritto di essere trattato con rispetto e dignità
- Diritto al segreto su informazioni confidenziali
- Diritti di ammissione, trasferimento, dimissione
- Accettare le responsabilità che derivano dal rifiutare trattamenti o medicine

## 8.2 DOVERI DEGLI OSPITI

- ◇ Collaborare con lo staff nella raccolta di un'accurata anamnesi medica, fisica e sociale sulle proprie condizioni, così da aiutare a formulare un preciso programma terapeutico.
- ◇ Comunicare allo staff i cambiamenti sulle condizioni fisiche, così che possano essere adottate terapie adeguate
- ◇ Partecipare al programma terapeutico e seguirne accuratamente le istruzioni
- ◇ Avere un comportamento rispettoso verso gli altri ospiti
- ◇ Essere tollerante e non critico dell'handicap o della disabilità dell'altro
- ◇ Permettere la libera espressione delle opinioni e dei sentimenti da parte degli altri ospiti
- ◇ Rispettare i diritti degli altri ospiti
- ◇ Tenere lo spazio personale di vita in condizioni igieniche corrette
- ◇ Evitare di disturbare gli altri ospiti, limitando al massimo i rumori, specialmente di notte
- ◇ Assicurarsi di non invadere lo spazio dei compagni di stanza con oggetti, vestiti o altro
- ◇ Cooperare con gli sforzi dello staff per provvedere alle sue cure
- ◇ Essere rispettoso dei diritti dei membri dello staff con le parole e le azioni
- ◇ Conservare accuratamente l'arredamento e le attrezzature della struttura
- ◇ Comunicare immediatamente il verificarsi di situazioni “a rischio” di ogni genere
- ◇ Adempiere ai propri obblighi finanziari nei tempi stabiliti.

## 9. MODALITÀ DI INSERIMENTO

L'inserimento dei nuovi ospiti nella struttura avviene attraverso l'assegnazione del posto da parte del CAD della ASL RM 4 in seguito alla segnalazione di un posto libero da parte della RSA. I parenti che hanno un familiare in situazione tale da necessitare di un ricovero presso questo tipo di struttura possono visitare la medesima per poi esprimere una preferenza quando rivolgeranno la domanda al CAD per la valutazione ed il successivo inserimento nella lista di attesa.

La Direzione della RSA “OASI TABOR” trasmette quotidianamente all'Ufficio Ricoveri del CAD le presenze aggiornate. In tal modo la ASL conosce la disponibilità di posti della struttura e può gestire la lista di attesa. Nel momento in cui riceve la comunicazione di una disponibilità di posto, il CAD interpella il primo utente nella lista e lo invita a presentarsi presso la struttura entro 24 ore dalla chiamata, pena la perdita della

priorità. Contemporaneamente il CAD avvisa la RSA dell'arrivo del nuovo ospite, in modo che questa possa prepararsi per le ulteriori fasi dell'accettazione.

## 9.1 MODALITÀ DI ACCESSO

La persona che accetta di entrare nell'OASI TABOR, reca con sé una serie di documenti e, obbligatoriamente, deve consegnare all'Ufficio di Accettazione della RSA il modulo di autorizzazione e la valutazione effettuati dal CAD (ove risultano il timbro e la data di autorizzazione). I familiari che accompagnano il nuovo ospite si presenteranno presso l'ufficio di accettazione del Servizio Sociale, per consegnare tutta la documentazione e per procedere alla definizione delle seguenti formalità amministrative:

- ⇒ compilazione della scheda di ammissione e impegno della retta giornaliera
- ⇒ lettura del regolamento interno e della carta dei servizi (consultare il sito [www.rsaoasitabor.it](http://www.rsaoasitabor.it))
- ⇒ definizione delle modalità di pagamento della retta alberghiera
- ⇒ versamento della prima quota mensile
- ⇒ consegna dei documenti originali
- ⇒ scelta della modalità di lavaggio della biancheria personale

I documenti originali da consegnare sono:

- ⇒ Carta di identità e codice fiscale
- ⇒ Tessera di iscrizione al servizio sanitario nazionale
- ⇒ Tessera sanitaria europea (magnetica o formato cartaceo)
- ⇒ Certificato del medico di base e terapia medica in corso
- ⇒ Impegno economico di spesa e autorizzazione al ricovero del CAD
- ⇒ Ogni altra documentazione disponibile relativa al conseguimento di benefici di legge (verbale di invalidità civile, accompagnamento, decreto di nomina del Tutore, esenzioni ticket ecc.



## 9.2 EFFETTI PERSONALI

Nella scelta degli effetti personali, è bene che l'Ospite porti con sé i capi di corredo e gli oggetti che gli consentano il più possibile di mantenere la continuità con le proprie abitudini di vita. Può portare inizialmente ciò che è necessario al suo inserimento e successivamente integrare il vestiario in funzione dell'effettivo bisogno.

È molto importante che l'Ospite, attraverso i piccoli oggetti della vita quotidiana, porti con sé un po' della sua casa, così da potersi sentire in un ambiente familiare e, almeno in parte, conosciuto.



**Si raccomanda di lasciare a casa tutti gli oggetti di valore  
in quanto la Direzione non risponde degli eventuali  
ammanchi.**

## 10. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La Residenza OASI TABOR è di proprietà della Congregazione “Ancelle della Visitazione”; il suo operato è ispirato da **principi umani e valori religiosi**. Ogni ospite viene curato dal personale religioso e laico con responsabilità ed attenzione, considerando la sua fragilità fisica, psicologica, morale, sociale e spirituale.

Consapevole che l'efficacia dell'organizzazione si misura sul valore degli operatori, sulla loro motivazione professionale e sul loro senso di responsabilità nei confronti degli Ospiti, è stato attivato un particolare **modello di gestione** basato sulla responsabilizzazione degli operatori e la continuità assistenziale. Quest'ultima realizzata assicurando una permanenza costante dei medesimi operatori e la possibilità di rimanere nella stessa struttura, anche se in una diversa unità operativa.

La Residenza è organizzata in nuclei di 20 posti e il personale svolge la propria attività all'interno di un determinato nucleo o in tutta la struttura, a seconda della propria professionalità, del ruolo esercitato e del mansionario. Le figure di base come gli

Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) vengono assegnati in modo stabile ad un nucleo ed a ciascun operatore viene attribuita la responsabilità di tutor nei confronti di un piccolo gruppo di Ospiti, così da poterne approfondire la conoscenza e divenirne punto di riferimento nell'ambito della collaborazione professionale (es. la redazione del PAI). Sulla base di tali principi, per ciascun Ospite della Residenza viene elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato (**PAI**) che contiene la descrizione dettagliata dei bisogni emersi, degli obiettivi assistenziali da perseguire, degli interventi assistenziali da svolgere, delle risorse da impiegare e dei tempi di realizzazione. Gli obiettivi perseguiti attraverso il PAI tendono a realizzare le **finalità assistenziali** della struttura che consistono generalmente in:

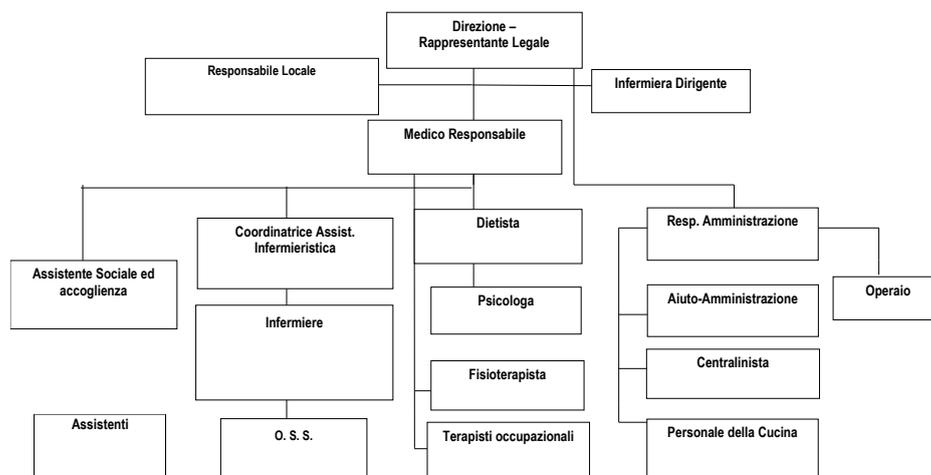
- ⇒ mantenimento e/o recupero dello stato di salute e dell'autonomia personale;
- ⇒ prevenzione del decadimento psico-fisico;
- ⇒ stimolazione della socialità e della vita di relazione.

All'ingresso, l'Ospite affidato all'attenta valutazione di un gruppo di professionisti che quotidianamente controllano ed osservano il suo comportamento al fine di comprenderne i bisogni e valutarne l'autonomia. Ogni aspetto della vita quotidiana dell'Ospite è essenziale per l'elaborazione del progetto di assistenza, la decisione sulle cure igienico-sanitarie, l'adeguata stimolazione alla vita di relazione, la scelta dei percorsi di riabilitazione e per decidere tutto quanto concorre a favorire il benessere ed il miglioramento della qualità di vita dell'ospite.

Il Piano di Assistenza (PAI) è uno strumento operativo "dinamico", che viene costruito/aggiornato giorno dopo giorno, in base alla verifica dell'efficacia e viene tenuto costantemente aggiornato per tutto l'arco di tempo in cui la persona vive nella struttura. L'Ospite e la sua famiglia vengono coinvolti attivamente in ogni fase della definizione del PAI: dalla scelta degli obiettivi alla valutazione dei risultati, nell'ottica della più ampia partecipazione. Tutti i dati relativi alle decisioni prese ed agli interventi realizzati sono registrati e documentati.

Il medico responsabile e l'infermiera dirigente coordinano gli Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) di nucleo, con l'obiettivo di attuare e verificare quotidianamente il perseguimento degli obiettivi assistenziali, di garantire un costante rapporto di collaborazione con i parenti degli Ospiti ed assicurare un'effettiva integrazione con il personale sanitario, l'Assistente Sociale, il personale ausiliario e gli operatori del Volontariato che operano in tutta la struttura. L'organizzazione garantisce flessibilità e rapidità nella realizzazione degli interventi e soprattutto adattabilità al cambiamento degli Ospiti, delle loro esigenze e dei loro bisogni. Sono previsti gli eventuali spostamenti di stanza degli Ospiti, anche senza il permesso dei familiari, quando ciò si renda necessario per assicurare la tranquillità a tutte le persone accolte nella struttura ed anche per facilitare una più idonea prestazione dei servizi da parte del personale addetto.

## 10.1 ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Rappresentante Legale: Sr. Maddalena Ergasti

Responsabile Locale: Sr. Marivic Mercado

Medico Responsabile: Dr. Stefano Rosa, specialista in medicina interna, cardiologia ed oncologia

Infermiera Dirigente: Sr. Maria Lisa Regina

Salvagno

Responsabile Amministrazione: Sr. Arabella Ayson

Tabula

Gli uffici amministrativi, raggiungibili percorrendo un breve corridoio situato a destra della portineria, osservano i seguenti orari di ricevimento:

da **lunedì a sabato:**

dalle ore 8:30 alle ore 12:30 (mattina)

dalle ore 17:30 alle ore 19:00 (pomeriggio)

**la domenica:**

dalle ore 11:30 alle ore 12:30

## 11. ATTIVITÀ QUOTIDIANE DELL'OSPITE

Nell'organizzazione della giornata e nella programmazione delle attività, la struttura cerca sempre di rispettare le abitudini di ogni singola persona. Gli orari delle attività quotidiane sono flessibili per favorire la personalizzazione delle medesime in risposta alle necessità di ciascun ospite secondo i momenti della giornata.

**Alle ore 6.00** Iniziano le attività di cura igienica della persona, per consentire agli Ospiti di alzarsi e cominciare la giornata. I tempi e le modalità dell'alzata sono definiti in funzione delle esigenze individuali. Per gli Ospiti che amano riposare, si rispetta il risveglio naturale, rimandando tutte le attività a un secondo momento.

**Alle ore 7:30** Inizia la distribuzione della colazione, diversificata a seconda delle necessità dietetiche di ciascuno. La colazione può essere anticipata o posticipata, sempre entro limiti accettabili (1 h.).

**Dalle ore 8:30 alle ore 12:00** Si svolgono le diverse attività del mattino, secondo i programmi stabiliti dai professionisti che operano nel campo:

- ⇒ visita medica
- ⇒ attività infermieristica
- ⇒ cure igieniche personalizzate
- ⇒ attività individuali di riabilitazione motoria (Fisiokinesiterapia)
- ⇒ attività individuali di riabilitazione cognitiva (Terapia Occupazionale)
- ⇒ attività individuali di riabilitazione funzionale (Terapia Occupazionale)
- ⇒ attività individuali di riabilitazione tecnico/espressive (Terapia Occupazionale)
- ⇒ Attività religiose (S. Messa, recita del Santo Rosario)
- ⇒ passeggiate nel giardino interno o esterno

**Alle ore 10:00** Distribuzione di bevande calde o fredde a seconda della stagione.

**Dalle ore 11:30** Iniziano i preparativi per il pranzo secondo i programmi individuali:

- ⇒ cure igieniche
- ⇒ allestimento personalizzato del tavolo
- ⇒ distribuzione del pranzo del primo turno

**Dalle ore 12:00 alle 13:00** Pranzo del secondo turno degli Ospiti. Inizio del riposo degli ospiti che hanno terminato il 1° turno del pranzo.

**Dalle ore 13:00** Riposo pomeridiano secondo le abitudini individuali.

**Alle ore 14:00** Iniziano le attività finalizzate ad alzare gli Ospiti in preparazione del pomeriggio e svolgimento di attività riabilitative individuali e di gruppo.

**Alle ore 15:00** Spuntino di metà pomeriggio con bevande calde o fredde a seconda della stagione. In occasione di particolari ricorrenze (onomastici o compleanni), la merenda coincide con il festeggiamento dell'Ospite.

**Dalle ore 15:00 alle 17:00** Si svolgono le diverse attività del pomeriggio secondo i programmi e le disponibilità individuali:

- ⇒ cure igieniche personalizzate
- ⇒ attività di animazione

⇒ passatempo liberi

**Dalle ore 17.30** Iniziano i preparativi per la cena secondo i programmi individuali:

⇒ attività infermieristica

⇒ allestimento personalizzato del tavolo

⇒ distribuzione della cena del primo turno con offerta dell'assistenza sulla base delle indicazioni del proprio programma individuale.

**Dalle ore 18:15 alle ore 19:00** Cena del secondo turno degli Ospiti ed inizio del riposo notturno degli ospiti che hanno terminato il 1° turno della cena.

Nelle ore notturne, il personale di assistenza sorveglia e controlla gli Ospiti, risponde alle chiamate, esegue le cure igieniche, somministra le terapie prescritte, esegue il programma di movimentazione a letto e soprattutto si rende disponibile ad ascoltare gli ospiti che sentono il bisogno di essere tranquillizzati e/o che esprimono delle necessità.

## 12. PRESTAZIONI EROGATE

### Medico Responsabile

La responsabilità della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari compete al Medico Responsabile presente in struttura tutti i giorni, esclusi i festivi. Mantiene rapporti con l'Unità Valutativa Geriatrica del CAD della ASL RM 4. Riunisce l'equipe multidisciplinare per la valutazione periodica degli Ospiti ai fini della redazione del PAI ed anche nei giorni precedenti la valutazione da parte del CAD per il rinnovo o l'interruzione della proroga.

All'ingresso dell'Ospite, il Medico Responsabile richiede la valutazione funzionale dell'Ospite da parte dei terapisti della riabilitazione e concorda l'eventuale inserimento nei programmi di FKT e/o Terapia Occupazionale. Il Medico Responsabile riceve i familiari degli Ospiti, previo appuntamento, per tutto ciò che riguarda strettamente le condizioni di salute del proprio congiunto.

### Medico Medicina Generale

Le prestazioni del Medico di Medicina Generale (medico curante) di ciascun Ospite, vengono effettuate nella struttura. La sua presenza è richiesta per un numero di ore proporzionato al numero dei pazienti affidati alle sue cure. Il MMG prescrive la terapia farmacologica, le valutazioni specialistiche e gli esami diagnostici.

### Consulenza Psicologica

Tenendo conto che il vissuto delle persone in età avanzata può presentare dei contenuti di sofferenza psichica con tendenza alla depressione del tono dell'umore e al disagio esistenziale, la Direzione ha stabilito un rapporto di regolare collaborazione con

uno specialista Psicologo che accede nella struttura con tempi

Detto professionista organizza anche incontri con il personale della residenza e con i parenti degli ospiti, soprattutto per aiutare l'instaurarsi di rapporti sereni e di reale collaborazione fra tutti coloro che, a vario titolo, entrano in contatto con la realtà della residenza.

#### Consulenza Dietologica

Poiché l'alimentazione è uno dei pilastri per il mantenimento di un buon livello di salute psico-fisica e funzionale, la R.S.A. "Oasi Tabor" si avvale della consulenza di un Dietologo che ha elaborato, ed aggiorna al bisogno, un menù vario e tarato in termini di apporto energetico quotidiano, adeguato alla tipologia di persone accolte nella struttura. Per gli Ospiti con esigenze dietetiche personalizzate, dettate anche dalla cultura o dal credo religioso, viene elaborato un menù ad hoc. Il Dietologo svolge anche un ruolo di sorveglianza sulla corretta applicazione delle prescrizioni, sia da parte della cucina, sia da parte delle Infermiere che distribuiscono il vitto.

#### Prestazioni Specialistiche

Vengono erogate presso la Residenza dagli Specialisti della ASL su richiesta del Medico Responsabile per il tramite del Medico di Medicina Generale, secondo le modalità concordate tra i due. Nei casi in cui le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non possono essere soddisfatti all'interno della R.S.A., verranno effettuate presso le strutture del SSN. Il trasporto, l'accompagnamento e l'eventuale assistenza per la fruizione di tali prestazioni, saranno a carico della Residenza.

#### Prestazioni Infermieristiche

Le attività degli Infermieri sono finalizzate al raggiungimento del benessere fisico e psichico dell'Ospite e sono orientate a prevenire le malattie e ristabilire la salute. L'organizzazione e il coordinamento dell'assistenza competono alla coordinatrice infermieristica presente in struttura tutti i giorni, anche i giorni festivi.

Gli infermieri sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica e sono presenti tutti i giorni, feriali e festivi e per l'intero arco della giornata, diurno e notturno. La struttura provvede, inoltre, all'approvvigionamento degli ausili per l'incontinenza, dei farmaci, del materiale sanitario e all'attivazione delle pratiche per il riconoscimento dei benefici e l'assegnazione degli ausili per la non autosufficienza.

#### Prestazioni Socio - Sanitarie

Comprendono gli interventi diretti alla cura della persona, considerata nella sua interezza psico-fisica e nella globalità dei suoi bisogni, e le attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali. Ogni attività di assistenza diviene uno strumento per il miglioramento della qualità della vita e viene svolta nel rispetto assoluto della dignità della persona.

### Prestazioni Assistente Sociale

Presente in struttura tutti i giorni, riveste un ruolo importante come: accogliere l'ospite e la sua famiglia all'ingresso presso la struttura, offre l'informazione e orientamento, si prende carico delle pratiche del ricovero e dei documenti. È disponibile all'ascolto degli ospiti e dei loro congiunti ciò che riguarda le situazioni sociali.

### Prestazioni Riabilitative Motorie

Le prestazioni riabilitative vengono effettuate dai Fisioterapisti che svolgono interventi riabilitativi su richiesta del Medico responsabile della struttura. Assumono la responsabilità della riabilitazione e svolgono ogni loro intervento secondo il progetto assistenziale elaborato per ogni Ospite.

Gli obiettivi che il terapeuta intende perseguire consistono in:

- ⇒ mantenimento del grado di autonomia presente
- ⇒ recupero di attività precedentemente possedute e non più attive
- ⇒ prevenzione di futuri stati invalidanti

### Prestazioni di Terapia Occupazionale

Le attività di terapia occupazionale vengono effettuate sia in forma individuale che di gruppo e si propongono di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ⇒ insegnare le metodiche per eseguire le attività della vita quotidiana;
- ⇒ sviluppare le abilità percettivo-motorie e le funzioni sensitivo-cognitive;
- ⇒ sviluppare le attività ludiche e favorire la socializzazione e la relazione interpersonale;
- ⇒ stimolare la creatività e l'espressività personali.

La terapia occupazionale è di grande efficacia nell'aiutare ogni Ospite nell'esecuzione delle attività della vita quotidiana, perché ha l'opportunità di esercitare ogni momento le abilità apprese durante le sedute di terapia. La T.O. concepisce la persona anziana in modo "positivo", cioè valutandone le potenzialità psico-fisiche. In tal modo, la terapia occupazionale si integra con le attività della Residenza e diviene una modalità di comportamento nell'agire quotidiano.



## 13. SERVIZI OFFERTI

### Servizio di Portineria

Il Personale della portineria situata all'ingresso principale della Residenza ed attiva dalle 6:30 alle 19:30, svolge un servizio di accoglienza dei visitatori, li indirizza al reparto ove risiedono i rispettivi parenti ed offre anche un servizio di informazione relativamente agli orari degli Uffici amministrativi, delle celebrazioni liturgiche nel Santuario e della disponibilità del Personale Dirigente.

### Servizio Alberghiero

Assicura agli Ospiti un ambiente di vita confortevole, che abbia le caratteristiche del clima familiare, sotto ogni aspetto: calore umano, comprensione, possibilità di dialogo, alimentazione appropriata, abbigliamento comodo, igiene personale, salubrità degli ambienti e disponibilità di spazi per favorire la convivialità e la socializzazione.

### Servizio Religioso

La struttura assicura l'assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del credo religioso degli ospiti e delle diverse tradizioni di culto. Per gli ospiti di fede Cattolica è possibile partecipare alle celebrazioni liturgiche quotidiane:

- ⇒ Santa Messa feriale alle ore 10.00 (nella Cappella della R.S.A.)
- ⇒ Santa Messa festiva alle ore 10.00 insieme con la Comunità delle Suore (Santuario)
- ⇒ Santo Rosario (in ogni modulo)
- ⇒ Confessioni su richiesta al Cappellano della R.S.A.

È prevista la celebrazione di S. Messe solenni in occasione delle principali festività. Nei tempi forti dell'anno liturgico viene offerta a tutti la possibilità di confessarsi. Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella Cattolica, la Direzione si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

### Servizio di Trasporto

La struttura provvede, con i mezzi propri, al trasporto e all'accompagnamento degli Ospiti assistiti che necessitano di visite specialistiche, indagini diagnostiche e prestazioni sanitarie all'esterno della struttura. I familiari che hanno la possibilità ed il desiderio di accompagnare la Persona assistita durante la visita, possono farlo solo previo accordo con il Medico responsabile e l'Infermiera coordinatrice, il quale si occuperà di organizzare il trasporto.

### Servizio Lavanderia

La struttura effettua il servizio di lavanderia per la biancheria relativa al servizio alberghiero. Riguardo al lavaggio della biancheria personale di ogni Ospite, la medesima struttura fa da tramite tra i parenti e la lavanderia esterna, previa richiesta in Amministrazione dove sono disponibili i moduli per il contratto. Dal momento della

sottoscrizione del contratto, i rapporti avvengono sempre in modo diretto tra la Ditta ed i parenti degli Ospiti, sia riguardo al pagamento delle prestazioni sia riguardo alla qualità delle stesse.

#### Servizio di Parrucchiere

La Residenza mette a disposizione un locale dove gli Ospiti possono recarsi per curare il proprio aspetto. Il servizio è a pagamento, previa richiesta di un parrucchiere esterno che svolgerà tale servizio.

#### Servizio Funebre

È possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. Tali disposizioni hanno lo scopo di tutelare i familiari consentendo loro la possibilità di scelta dell'impresa funebre. Riguardo al luogo della sepoltura, questa potrà avvenire nel Cimitero di Santa Marinella se trattasi di persona residente oppure altrove a seconda della decisione dei familiari. A richiesta dei familiari, è possibile celebrare la S. Messa funebre nel Santuario, concordando giorno ed orario con la Superiora locale

## 14. COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI ALL'ESTERNO

Attraverso la **rete telefonica** si possono ricevere informazioni riguardanti gli orari degli Uffici e delle celebrazioni liturgiche e, comunque, solo notizie che, secondo la vigente normativa, non sono coperte da riservatezza: numero 0766/510553

Utilizzando la **posta elettronica** si possono chiedere informazioni su tutti i servizi erogati dalla Struttura:

E- mail: [rsa.oasitaborancelle@gmail.com](mailto:rsa.oasitaborancelle@gmail.com)

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

Chi desidera informazioni più dettagliate, **previo appuntamento**, verrà ricevuto dall'Ufficio Accettazione nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato: dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 17:30 alle ore 19:00

la domenica: dalle ore 11:30 alle ore 12:30

## 15. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio ricevuto attraverso l'analisi di alcuni criteri predeterminati, che vengono definiti i fattori di qualità. La Direzione considera, per la valutazione dei propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- ⇒ orari e distribuzione pasti
- ⇒ gradimento degli alimenti
- ⇒ regolarità delle visite mediche
- ⇒ accessibilità dei familiari e orario visite
- ⇒ informazioni data all'ospite dal personale sanitario sul trattamento terapeutico

### 15.1 RAPPORTI CON I FAMILIARI

Nella RSA OASI TABOR il coinvolgimento della famiglia di provenienza è considerato un metodo particolarmente utile per ridurre la sofferenza da sradicamento dall'ambiente domestico di origine. Pertanto, viene favorita la partecipazione dei parenti e degli amici più intimi ad alcuni momenti della giornata degli ospiti: gli eventi ricreativi e di spettacolo, le funzioni religiose più solenni.

Un'iniziativa che esprime l'attenzione personale per ogni singolo Ospite è l'organizzazione delle feste di compleanno, ed altri momenti di incontro che coinvolgono tutti gli Ospiti, il personale di assistenza ed i Parenti nel periodo natalizio ed estivo.

### 15.2 ORARI E MODALITÀ DI VISITA

La struttura si impegna a favorire quanto più possibile il benessere di ogni ospite chiedendo ai parenti e agli amici di seguire poche regole come gli orari della visita che si svolge **all'interno della struttura e nel giardino interno**.

Gli orari di visita sono i seguenti (dal lunedì al sabato **su appuntamento**):

Mattina dalle ore 9: 45 alle ore 11:15; Pomeriggio - dalle ore 14:45 alle ore 17:15

I visitatori sono pregati di lasciare la propria auto nel parcheggio e di rispettare l'ambiente della Residenza, osservando gli orari d'ingresso ed utilizzando l'accesso adiacente al Santuario. Per motivi di sicurezza, ogni persona che entra ed esce dalla struttura è tenuta ad apporre la propria firma nel "REGISTRO VISITATORI" che si trova presso la Portineria.

### 15.3 DISPOSIZIONI IGIENICO-ALIMENTARI E VOLUTTUARIE

Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossinfezioni alimentari e garantire la sicurezza degli ospiti, la struttura ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e gli amici devono rigorosamente seguire:

- ◇ Durante le visite non è consentito dare agli ospiti **alimenti** dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza;
- ◇ Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico ad ospiti

diabetici o in regime dietetico controllato;

- ◇ Non è consentito portare agli Ospiti bevande alcoliche di ogni tipo;
- ◇ È severamente vietato accedere alle cucine del reparto;
- ◇ L'offerta di **sigarette, accendini e caffè** agli ospiti deve essere concordata con l'infermiera o con il personale del Reparto, che lo gestisce quotidianamente.

#### 15.4 INFORMAZIONI AGLI OSPITI

Ogni qualvolta l'Ospite deve essere messo a conoscenza del Suo stato di salute o deve rilasciare un consenso informato per interventi diagnostici e/o terapeutici invasivi, verrà incontrato personalmente dal Medico o dall'Infermiera dirigente che spiegheranno dettagliatamente la situazione e le procedure da adottare. Il professionista farà poi una verifica verbale del livello di comprensione da parte dell'ospite di quanto illustrato. I moduli firmati del consenso informato vengono custoditi nella cartella personale dell'ospite.

#### 15.5 PERMESSO DI USCITA

Durante la visita dei parenti, l'Ospite può recarsi con loro all'esterno della struttura dopo averlo comunicato all'Infermiere Coordinatrice, o ad altra persona incaricata, ed aver compilato il registro dei **“Permessi di uscita”**. La gestione di eventuali farmaci, verrà affidata al familiare stesso, in accordo con l'Infermiere Coordinatrice, o ad altra persona incaricata. Se la permanenza all'esterno della struttura si dovesse protrarre anche per la **notte**, è necessario richiedere preventivamente il permesso al Medico Responsabile, che ne darà comunicazione al CAD secondo le modalità d'ufficio.

#### 15.6 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per effettuare il pagamento ci si rivolge **all'Ufficio Amministrativo**, aperto tutti i giorni: da **lunedì a sabato** dalle 8:30 alle 12:30 (mattina) - dalle 17:30 alle 19:00 (pomeriggio) la **domenica** dalle 11:30 alle 12:30 (mattina)

È possibile pagare la retta con banconote, assegni intestati alla congregazione “Ancelle della Visitazione” o bonifico bancario. La retta mensile viene versata entro i primi cinque giorni del mese. Essa non comprende le spese straordinarie come ad esempio farmaci non erogati dal SSN, gli effetti personali, il servizio della parrucchiera, il podologo, ecc. Qualora i parenti si trovassero nella temporanea difficoltà di versare la retta mensile, si prega loro di presentarsi tempestivamente presso l'ufficio amministrativo per stabilire eventuali accordi e soluzioni.

## 16. IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione della RSA “OASI TABOR” **monitora periodicamente la qualità** dei servizi offerti attraverso diversi strumenti quali le scale di valutazione multidisciplinare del PAI, le attività di audit interni dei consulenti, i **questionari di valutazione** che sottopone agli ospiti ed ai familiari: in base agli esiti del monitoraggio, attiva poi specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

### 16.1 VOLONTARIATO

La R.S.A. “OASI TABOR” offre la più grande apertura alle iniziative di volontariato individuale a titolo personale, per attività di animazione, e collabora con associazioni di volontariato per attività di aiuto diretto agli Ospiti non autonomi nell’alimentazione o bisognosi di amicizia e di affetto. Il volontario svolge la sua attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà. Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza degli Ospiti. Il volontario rispetta le regole derivanti dall’organizzazione della struttura.

La R.S.A. “OASI TABOR” aperta anche alla collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Santa Marinella per iniziative che coinvolgano gli anziani del territorio

### 16.2 COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Nella R.S.A. “OASI TABOR” esiste un Comitato di Partecipazione che svolge i compiti assegnati di legge, in collaborazione con la Direzione Organizzativa della struttura residenziale. Il Comitato di Partecipazione è così composto:

- due rappresentanti degli ospiti;
- un rappresentante dei familiari;
- un rappresentante delle Associazioni di Volontariato;
- un rappresentante del Sindacato Pensionati;
- un rappresentante della Consulta Regionale per l’handicap.

Il Comitato deve riunirsi almeno ogni sei mesi, ma può farlo ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità per stabilire attività e iniziative per favorire la socializzazione e l’integrazione degli ospiti all’interno della residenza.

## 17. MECCANISMO DI TUTELA E DI VERIFICA

Lo scopo di ogni organizzazione è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere l’iniziativa efficace ed efficiente. La casa di accoglienza per gli anziani RSA

“Oasi Tabor” garantisce la tutela nei confronti dell’Ospite attraverso processi per la ricezione e la definizione dei reclami e di verifica degli impegni, analisi dei fattori e standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell’organizzazione, nella consapevolezza che ogni traguardo costituisce una tappa di un percorso incessante di miglioramento.

## 17.1 RECLAMI

Il reclamo è una forma di tutela degli Ospiti e/o dei loro familiari ed è una forma di contributo importante che la Direzione può utilizzare per migliorare il servizio. Per questo la struttura è particolarmente attenta alle valutazioni fatte dagli Ospiti sulla cui base vengono definite azioni di miglioramento.

L’Ospite può presentare “reclami” quando ritiene che la struttura, con i suoi comportamenti, non abbia osservato i principi fondamentali della Carta dei Servizi che sono: l’eguaglianza, l’imparzialità, la continuità, la partecipazione, il diritto di scelta, l’efficienza e l’efficacia dei servizi offerti. Per agevolare gli Ospiti ed i loro familiari nella presentazione dei reclami essi possono scegliere una delle seguenti modalità:

- ✓ rivolgersi direttamente all’ufficio di Accettazione compilando il modulo di reclamo e volendo, mantenendo l’anonimato
- ✓ utilizzare l’e-mail [rsa.oasitaborancelle@gmail.com](mailto:rsa.oasitaborancelle@gmail.com)
- ✓ scegliere la via telefonica 0766/510553/7

La Direzione provvede a gestire entro quindici giorni tutti i reclami che pervengono presso i suoi uffici, ed a rispondere tramite posta elettronica e/ o telefono, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati, a quelli non anonimi. In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, è possibile rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Regionale: Via Ariosto 3, 00183 Roma - Tel. 06 86797475

[pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com) sito [www.segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it](http://www.segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it)

## 17.2 INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La RSA “OASI TABOR” garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti e/o dei loro familiari provvedendo alla distribuzione del **questionario informativo** da compilare in forma anonima e da depositare in un’apposita cassetta posizionata all’ingresso principale della struttura. Tale questionario sarà distribuito almeno una volta l’anno e le informazioni vengono utilizzate come fonte di suggerimenti e per pianificare eventuali miglioramenti. I risultati vengono condivisi con le parti interessate interne ed esterne tramite pubblicazione sul sito.

### 17.3 RELAZIONE SUGLI STANDARD DI QUALITÀ

La RSA “OASI TABOR” garantisce la verifica dell’attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una **relazione annuale**, sia dei risultati conseguiti sia dei motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi. La relazione, redatta dalla Direzione (Riesame della Direzione), avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica sotto forma di estratto del documento. Scopo della relazione è di verificare l’andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa, verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata in collaborazione con la Direzione Organizzativa ed è stata inviata alle associazioni [civitavecchia@fnpcislroma.it](mailto:civitavecchia@fnpcislroma.it), [santamarinella@misericordia.org](mailto:santamarinella@misericordia.org) per presa visione ed eventuali suggerimenti migliorativi del contenuto.

