

Guida ai Servizi



Residenza Sanitaria Assistenziale

R. S. A.



Libretto Informativo per l'utente ed i suoi familiari

Revisione	Del	Emessa, Verificata ed Approvata
1.0	Maggio 2011	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.2	Maggio 2012	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.5	Marzo 2013	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.8	Giugno 2015	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.9	Gennaio 2019	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
2.0	Aprile 2021	Dir.Amm Matteo Accornero
2.1	Febbraio 2023	Dir.Amm Matteo Accornero
2.2	Giugno 2026	Dir.Amm Matteo Accornero

*Caro Utente,
sono lieto di presentare la Guida ai Servizi
del “**Castello della Quietè**”.
In essa potrà trovare molte
delle informazioni che saranno
utili per conoscerci e per meglio
utilizzare i nostri servizi.
La nostra storia si basa sull'attenzione rivolta
costantemente alle persone che si affidano alle nostre cure.
L'obiettivo della nostra attività è offrire una qualificata
assistenza attraverso la professionalità di tutti coloro che
operano nella nostra struttura.*

*Nel ringraziare per la fattiva collaborazione, consideri il nostro
personale a disposizione per ogni informazione ed ogni sua
esigenza.*

Direttore Amministrativo
Matteo Accornero

SOMMARIO

PARTE PRIMA

- 1.0 Come raggiungere il “Castello della Quietè”
- 1.1 Numeri, Orari e Recapiti
- 1.2 Forme di Pagamento

PARTE SECONDA

- 2.0 Informazioni sulla Struttura e Servizi forniti
- 2.1 Prestazioni offerte
- 2.2 Medico Responsabile
- 2.3 Medico Medicina Generale (Medico di base personale)
- 2.4 Farmaci personali
- 2.5 Servizio di Psicologia e Psicoterapia
- 2.6 Servizio rifornimento farmaci
- 2.7 Parrucchiere - Podologo
- 2.8 Servizio di lavanderia – guardaroba
- 2.9 Servizio di ristorazione
- 2.10 Bar
- 2.11 Organizzazione

PARTE TERZA

- 3.0 La Residenza Sanitaria Assistenziale
- 3.1 Che cos'è l'ISEE
- 3.2 La degenza
- 3.3 Valori e credo
- 3.4 Visite agli ospiti
- 3.5 Permessi di uscita
- 3.6 Assenze per ricovero in struttura a ciclo continuativo
- 3.7 Accesso alla struttura ed accoglienza
- 3.8 Dimissione
- 3.9 Ottenimento della documentazione sanitaria

PARTE QUARTA

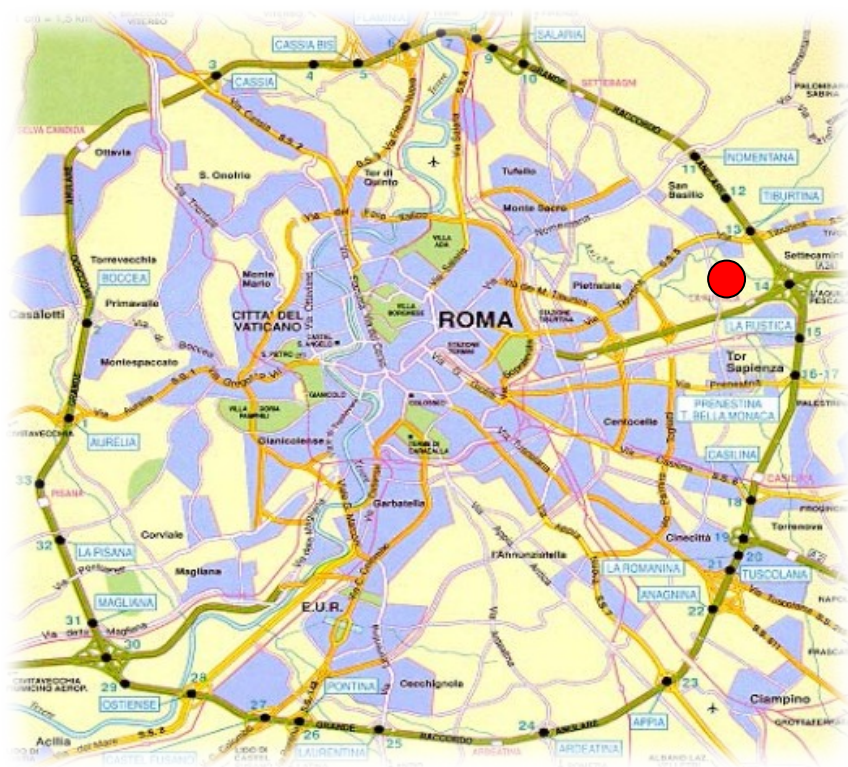
- 4.0 La Qualità
- 4.1 Standard di qualità, impegni e programmi
- 4.2 Reclami e/o Suggerimenti
- 4.3 Diritti dell'Ospite

- 4.4 Funzioni e Regolamento di tutela e verifica
- 4.5 Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento
- 4.6 Riservatezza e trattamento dei dati personali
- 4.7 Prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza
- 4.8 Liste di attesa e trasparenza

PARTE PRIMA

1.0 Come raggiungere il “Castello della Quietè”

Il “**Castello della Quietè**” è situato a Roma in Via di Tor Cervara 112 nel V° Municipio a pochissimi chilometri dal Gran Raccordo Anulare, uscita numero 13 (Tiburtina). Una buona segnaletica favorisce il raggiungimento della Struttura in pochissimi minuti.





Per coloro che desiderassero raggiungerci con i mezzi pubblici consigliamo di utilizzare la Metro “B” fino al capolinea di “Rebibbia” e poi la linea 447, 437 o 075 dell’ATAC che ferma a pochi passi dal cancello d’ingresso.

1.1 Numeri, Orari e Recapiti

Presso il “*Castello della Quietè*” è in funzione un servizio di Portineria attivo dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni, collegato ad esso vi è un centralino a 4 linee a r.a. raggiungibile allo 06.2294405.

L’amministrazione rimane aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 17:00 e il Sabato dalle 9:30 alle 12:30. Il servizio di ricezione FAX è attivo H24 allo 06.2295989.

Le comunicazioni sono possibili anche a mezzo di posta elettronica ai seguenti indirizzi:

Email	Servizio	Responsabile
a.gabellone@castellodellaquiete.it	Amministrazione	Antonella Gabellone
l.lardino@castellodellaquiete.it	Direzione Medica	Dott.ssa Lucia Lardino
rsa@castellodellaquiete.it	Caposala RSA	Francesco Di Renzo
amministrazione@castellodellaquiete.it	Contabilità	Serena Tanda

1.2 Forme di Pagamento

È possibile effettuare i pagamenti delle varie prestazioni effettuate, presso l'ufficio amministrativo, secondo le diverse forme di seguito riportate: contanti, carta di credito, bancomat, assegno, bonifico bancario.

PARTE SECONDA

2.0 Informazioni sulla Struttura e Servizi forniti

Le residenze sanitarie assistenziali, RSA, sono strutture non ospedaliere, ma comunque a impronta sanitaria, che ospitano per un periodo variabile da poche settimane al tempo indeterminato persone non autosufficienti, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza sanitaria.

2.1 Prestazioni offerte

Prestazioni Sanitarie - Riabilitative	Servizi generici
Compilazione e aggiornamento della cartella clinica	Parrucchiere
Somministrazione della Terapia farmacologica	Lavanderia
Riabilitazione motoria	Guardaroba
Esami di laboratorio di routine	Bar
Psicologia - Psicoterapia	
Fisioterapia	
Terapia occupazionale	

2.2 Medico Responsabile

Il Medico Responsabile riceve i familiari degli ospiti durante l'orario di presenza presso la Struttura; non è necessario prenotazione.

Di seguito vengono riportati giorni e rispettivi orari:

Lunedì	Dalle ore 09.00 alle ore 14.00
Martedì	Dalle ore 09.00 alle ore 13.00
Mercoledì	Dalle ore 09.00 alle ore 13.00
Giovedì	Dalle ore 09.00 alle ore 13.00
Venerdì	Dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Si consiglia di contattare la reception per conferma.

2.3 Medico Medicina Generale (Medico di base personale)

Garantisce la presenza presso la Struttura almeno una volta a settimana e secondo necessità dei suoi assistiti, prescrive per questi ultimi i farmaci loro necessari e si coordina con il Medico Responsabile per eventuali visite specialistiche.

2.4 Farmaci personali

Tutti i farmaci ed i presidi sanitari sono personali e prescritti dal proprio medico di base; ai medicinali di Fascia C appartengono quei medicinali con obbligo di ricetta medica ed interamente a carico del cittadino salvo esenzioni per patologia o altro.

Il familiare o chi per lui ha l'obbligo di provvedere all'acquisto dei farmaci e relativa consegna presso la Residenza.

2.5 Servizio di Psicologia e Psicoterapia

Lo Psicologo, presente tutti i giorni in struttura, accompagna il momento dell'inserimento dell'ospite, contribuendo all'organizzazione della sua accoglienza ed al monitoraggio del suo inserimento, offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI). È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari.

Agli ospiti, con proprietà cognitive adeguate, nel caso in cui si renda necessitano, è possibile, attivare, un percorso psicoterapico.

2.6 Servizio rifornimento farmaci

Qualora i familiari fossero impossibilitati a provvedere alla consegna dei farmaci necessari per il loro caro, eventualmente possono avvalersi di un servizio interno alla Residenza il quale si occuperà dell'acquisto e consegna farmaco. Il costo di tale servizio è concordato presso l'Ufficio Amministrativo.

2.7 Parrucchiere - Podologo

Per gli ospiti che lo desiderano sono attivi presso la residenza, dietro appuntamento, i servizi di parrucchiere e podologo.

Gli appuntamenti vengono coordinati dal Coordinatore Infermieristico.

2.8 Servizio di lavanderia – guardaroba

Il Servizio lavanderia è affidato ad una ditta esterna la quale effettua il ritiro dei panni sporchi e la consegna di quelli puliti tre volte alla settimana, lunedì – mercoledì – venerdì. In alternativa si richiede che i parenti 3 volte a settimana provvedano a portare in struttura i panni puliti e ritirare quelli sporchi.

Oltre agli armadi presenti nelle stanze è disponibile anche un servizio di guardaroba per eventuali eccedenze.

Informazioni e costi presso l'Ufficio Amministrativo.

2.9 Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è curato dalla Società “*Pedevilla*” che segue gli standard HACCP (Regolamento CE n. 852/2004 e Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193, in materia di igiene dei prodotti alimentari). I pasti vengono serviti al tavolo nelle sale da pranzo per gli ospiti in grado di raggiungerle, o nelle stanze di degenza per coloro che ne fossero impossibilitati. I menù, controllati dal punto di vista qualitativo e quantitativo, vengono approvati dal medico Responsabile, il quale, in collaborazione con la dietista, prevede diete in caso di intolleranza o patologia. Dall'Aprile del 2021 è attivo un servizio di alimentazione messo a punto specificatamente per ospiti disfagici o edentuli. Si tratta di una collaborazione con la General Beverages Srl che propone il sistema RistoSano®: un servizio innovativo per la ristorazione nel settore sanitario e sociosanitario che, grazie alla distribuzione di

alimenti omogenei mediante speciali attrezzature che ne garantiscono la costanza organolettica e reologica, apporta notevoli vantaggi qualitativi.

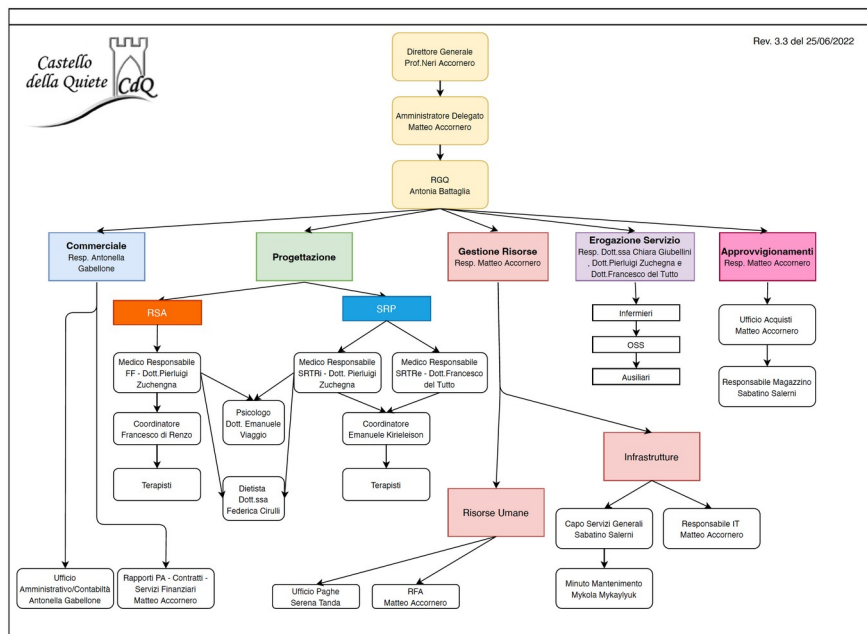
2.10 Bar

Il servizio bar, anch'esso gestito dalla Società “*Pedevilla*”, fornisce la prestazione direttamente in reparto con cibi e bevande calde e/o fredde.



2.11 Organizzazione

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale della Struttura:



La ricettività della Residenza Sanitaria Assistenziale “**Castello della Quiete**” è di 40 posti letto, distribuiti in 2 reparti divisi per livelli di autonomia degli ospiti situati in un edificio unico. Il Medico Responsabile è specialista in Medicina Interna. Il presidio è aperto e funzionante 365 giorni all’anno, 24 ore al giorno.

PARTE TERZA

3.0 La Residenza Sanitaria Assistenziale

La **RSA** (Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura socio sanitaria residenziale, organizzata per nuclei, a seconda dei livelli di assistenza e finalizzata 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 di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1978, n. 833.

È diretta a persone non autosufficienti, quali anziani, disabili fisici e psichici. La richiesta di inserimento deve essere presentata alla UOC Tutela della Salute dell'Anziano del distretto della ASL di competenza territoriale; presso ciascuna ASL è istituita una Unità Valutativa Territoriale (**UVT**), che procede alla valutazione delle richieste pervenute. Il ricovero in una RSA avviene, in caso di posti disponibili, nel territorio della propria ASL, oppure presso il territorio delle altre ASL della Regione Lazio. La spesa sanitaria, è a totale carico della Regione; le spese di mantenimento in struttura, sono a carico dell'utente che può beneficiare dell'intervento del Comune in presenza di particolari caratteristiche del proprio reddito. Per poter beneficiare di queste agevolazioni è necessario presentare l'attestazione ISEE per l'anno in corso: dal 2026 il criterio è il seguente: con attestazione ISEE non superiore a 20.000 € il Comune interviene per l'intera quota sociale; oltre tale soglia non è previsto alcun intervento comunale. Non è più applicata la precedente graduazione proporzionale fra i 13.000 e i 20.000 €.

3.1 Che cos'è l' ISEE

ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è uno strumento che permette di misurare la condizione economica delle famiglie nella Repubblica Italiana. È un indicatore che tiene conto di reddito, patrimonio (mobiliare - immobiliare) e delle caratteristiche di un nucleo familiare (per numerosità e tipologia).

Per ottenere l'attestazione ISEE l'utente deve compilare la dichiarazione sostitutiva unica, che è composta da un modello base prestabilito con un numero di fogli allegati pari al numero di componenti il nucleo familiare. Si tratta di un'autocertificazione che il cittadino presenta presso gli “sportelli abilitati”, che provvedono a restituire l'attestazione e a trasmettere i dati al sistema informativo dell'ISEE istituito presso l'INPS. Gli sportelli abilitati a rilasciare l'attestazione ISEE sono: le sedi INPS competenti per territorio, i centri di assistenza fiscale (CAF) e i comuni (non tutti). Anche alcuni patronati sono attivi per il rilascio di tali attestazioni. Una volta ottenuta l'attestazione ISEE è necessario rivolgersi al proprio CAD (Centro di Assistenza Domiciliare) per la conferma di appartenenza alla fascia indicata nell' ISEE. Nel caso si rientrasse nella prima fascia, con reddito ISEE inferiore ai 20.000 € occorrerà recarsi, con tutta la documentazione raccolta, presso il comune territorialmente competente per stabilire il concorso di quest' ultimo nella quota utente.



3.2 La degenza

Durante il decorso della degenza il Medico Responsabile provvede a visitare periodicamente gli ospiti, ad aggiornare le cartelle cliniche e mantenere i contatti con i medici di base per tutte le modificazioni terapeutiche che si dovessero rendere necessarie e per le richieste di esami diagnostici. Viene stilato dall'équipe, per ogni singolo ospite, un *Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)* questo è uno strumento di sintesi, è la rappresentazione del progetto globale della persona tenendo conto delle proprie necessità.



Palestra

3.3 Valori e credo

Il processo di cura dell'individuo aumenta la propria efficacia quanto maggiore è l'attenzione che viene posta sugli aspetti che mobilitano le sue risorse attinenti la dimensione religiosa, relazionale-sociale e psicologica. Per questo motivo il **“Castello della Quietè”** impronta le proprie attività assistenziali sul rispetto dei valori e credenze dell'assistito; compatibilmente con le esigenze organizzative, rispetta le diete e le abitudini alimentari determinate da credenze, convinzioni, scelte religiose, scelte morali e di vita. Sono inoltre rispettate le scelte alimentari che prevedono l'esclusione della carne di maiale e dei suoi derivati, tramite la proposizione di menù che prevedono, all'interno di ogni tipo di dieta, più opzioni e ampia libertà di scelta.

Il **“Castello della Quietè”** si impegna a dare risposta a temi collegati al rispetto dei valori e delle credenze attraverso anche l'intervento del Servizio Sociale.

3.4 Visite agli ospiti

A meno di restrizioni specifiche (vd. COVID-19) sono consentite le visite agli ospiti della Residenza tutti i giorni, senza vincoli di orario nel rispetto delle esigenze di reparto.

3.5 Permessi di uscita

Gli ospiti della R.S.A. possono usufruire di permessi per rientro in famiglia o per altro motivo con diritto alla conservazione del posto. Qualora il permesso superasse le 24 ore questo deve essere autorizzato dal UOC Salute e Tutela dell'anziano della ASL RM2 dietro richiesta scritta da parte del Medico di Medicina Generale.

Sarà poi il Medico Responsabile, valutando le condizioni psichiche dell'ospite, a confermare o meno il permesso di uscita. Tutti gli ospiti delle R.S.A. possono recarsi all'esterno della struttura sempreché le condizioni psichiche lo consentano e sia assicurato, l'accompagnamento responsabile da parte di familiari.

3.6 Assenze per ricovero in struttura a ciclo continuativo

In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura a ciclo continuativo, la R.S.A. è tenuta alla conservazione del posto fino ad un massimo di dieci giorni. Decorso tale termine, l'assistito avrà comunque diritto di priorità nel rientro nella R.S.A.

La corresponsione della quota parte della retta a carico della Azienda Usl viene sospesa per tutta la durata del ricovero, mentre l'utente ovvero il comune di residenza continuano a corrispondere la quota a proprio carico. L'utente è tenuto alla corresponsione della quota a proprio carico per tutta la durata del ricovero, purché non la paghi anche nell'altra struttura di ricovero.

3.7 Accesso alla struttura ed accoglienza

Non è previsto l'accesso veicolare alla struttura con eccezione per i sanitari e i portatori di handicap. L'adiacente via Comasta ben si presta per il parcheggio delle autovetture.



3.8 Dimissione

Le dimissioni degli ospiti possono avvenire in ogni momento su richiesta dell'ospite stesso o dei relativi parenti con firma della richiesta sulla cartella clinica e con un preavviso all'Ufficio Amministrativo di almeno due giorni feriali. Possono altresì avvenire per trasferimento in altre strutture sanitarie, qualora si renda necessario, per necessità mediche o chirurgiche. In questo caso il Medico Responsabile provvede ad avvisare il medico di base e i parenti raggiungibili telefonicamente.

Inoltre gli ospiti delle R.S.A. possono essere dimessi da parte della U.V.T in sede di valutazione delle proroghe.

3.9 Ottenimento della documentazione sanitaria

La Direzione Sanitaria consegna copia della documentazione Clinica, previa compilazione del modulo disponibile in portineria, esclusivamente all'ospite, al suo tutore o a persona da esso autorizzata. Sul modulo sono esplicitati tempi di consegna e costi. La copia della documentazione sanitaria è rilasciata entro sette

giorni dalla richiesta; le eventuali integrazioni successive sono fornite entro trenta giorni, ai sensi dell’articolo 4, comma 2, della Legge 8 marzo 2017, n. 24.

PARTE QUARTA

4.0 La Qualità

Il “**Castello della Quietè S.r.l.**” ha conseguito in data 16/12/2011 il **CERTIFICATO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ**, ora conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il livello dei servizi offerti è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard di Qualità. Essendo il miglioramento continuo uno dei nostri obiettivi, facciamo di ogni suo suggerimento tesoro; a tal fine per ogni paziente/ospite/parente viene chiesto di compilare un questionario di gradimento e soddisfazione. Il questionario è assolutamente anonimo.

4.1 Standard di qualità, impegni e programmi

Partendo dall’esperienza dell’ospite, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura e, dall’altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

4.2 Reclami e/o Suggerimenti

Qualora il paziente/ospite, per qualsiasi motivo ritenga di non aver ricevuto un’adeguata assistenza, è invitato a compilare la scheda segnalazioni presente nella Carta dei Servizi, è possibile chiederne

una copia all'Ufficio amministrativo.

La Direzione si impegna a fornire riscontro scritto entro trenta giorni dalla ricezione, in un'ottica costruttiva. Lo stesso dicasi per eventuali suggerimenti.



4.3 Diritti dell'Ospite

- L'ospite ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- L'ospite ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme vigenti.
- L'ospite ha diritto **ad essere trattato** in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSR in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero. Per i Pazienti a rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi

indispensabili per attuare procedure di urgenza.

- L'ospite **ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità** e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.

4.4 Funzioni e Regolamento di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, o per il suo tutore, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, all'Amministrazione o al Medico Responsabile che provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal *“Regolamento di Pubblica Tutela”* presente nella *“Carta dei Servizi”*.

4.5 Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento

Nessun trattamento sanitario è iniziato senza il consenso libero e informato dell'ospite, ai sensi della Legge 22 dicembre 2017, n. 219. L'informazione è resa dal Medico Responsabile in forma comprensibile e, se l'ospite lo desidera, alla presenza dei familiari o della persona da lui indicata. Il consenso può essere rifiutato o revocato in qualsiasi momento e di ciò viene data annotazione nella cartella clinica. Quando l'ospite non è in grado di esprimerlo, il consenso è manifestato dal tutore, dall'amministratore di sostegno o dal fiduciario, nei limiti dei poteri loro attribuiti. Chi lo desidera può depositare presso la Direzione Sanitaria copia delle proprie

disposizioni anticipate di trattamento (DAT) e indicare un fiduciario: la Struttura ne conserva copia nella cartella e ne tiene conto.

4.6 Riservatezza e trattamento dei dati personali

I dati personali e i dati relativi alla salute dell'ospite sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, per le sole finalità di cura, per gli adempimenti amministrativi e per gli obblighi verso il Servizio Sanitario Regionale. All'ingresso vengono consegnate l'informativa sul trattamento dei dati e il modulo con cui si indicano le persone autorizzate a ricevere notizie sullo stato di salute: in assenza di tale indicazione nessuna informazione è comunicata a terzi. Titolare del trattamento è il “Castello della Quietè S.r.l.”; le modalità per esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento sono riportate nell'informativa, disponibile anche presso l'Ufficio Amministrativo.

4.7 Prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza

La Struttura adotta un programma di prevenzione e controllo delle infezioni che comprende l'igiene delle mani degli operatori, la pulizia e la sanificazione degli ambienti, la gestione della biancheria e dei rifiuti sanitari e la sorveglianza dei casi. Anche i visitatori ne fanno parte: all'ingresso di ogni reparto sono disponibili dispenser di soluzione idroalcolica e le istruzioni illustrate per l'igiene delle mani, da eseguire prima e dopo la visita. Si chiede di non accedere alla Struttura in presenza di febbre o di sintomi respiratori o gastrointestinali e di attenersi alle indicazioni del personale.

4.8 Liste di attesa e trasparenza

L'inserimento in Residenza Sanitaria Assistenziale avviene su valutazione dell'Unità Valutativa Territoriale della ASL competente per territorio, che ne stabilisce la priorità. Le richieste che

pervengono direttamente alla Struttura sono registrate in ordine cronologico e possono essere consultate dall'interessato, o da chi lo rappresenta, presso l'Ufficio Amministrativo. Sul sito www.castellodellaquiete.it sono pubblicati la Carta dei Servizi, le Guide ai Servizi, gli esiti delle indagini di soddisfazione con le misure di miglioramento adottate e gli estremi identificativi della polizza di responsabilità civile, ai sensi dell'articolo 10, comma 4, della Legge 8 marzo 2017, n. 24.

