

# Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

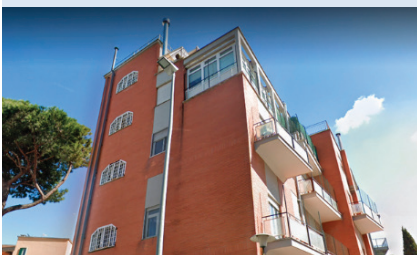
servizio in regime  
di accreditamento  
con il sistema  
sanitario regionale

**CASA DI CURA  
VILLA GRAZIA**

International Hospital S.r.l.  
Sede legale: Via di Val Cannuta, 247  
00166 Roma

Casa di Cura  
Via Francesco Cherubini, 26/30  
00135 Roma

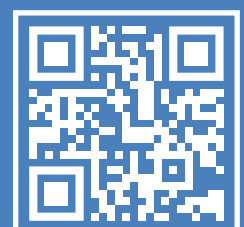
Tel. 06 3386 284  
Fax 06 3060 0323





Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a giugno 2022. Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su: [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)



# Indice

<b>Introduzione alla Carta dei Servizi</b> .....	<b>4</b>
<b>Chi siamo</b> .....	<b>4</b>
<b>I nostri valori</b> .....	<b>5</b>
<b>Dove potete trovarci e raggiungerci</b> .....	<b>6</b>
<b>La nostra struttura organizzativa</b> .....	<b>7</b>
<b>Diritti e doveri dell'assistito</b> .....	<b>7</b>
<b>I doveri del paziente</b> .....	<b>8</b>
<b>Assistenza domiciliare</b> .....	<b>9</b>
<b>Destinatari</b> .....	<b>9</b>
<b>Come accedere al servizio</b> .....	<b>9</b>
<b>Obiettivi</b> .....	<b>10</b>
<b>Operatori</b> .....	<b>10</b>
<b>Prestazioni</b> .....	<b>10</b>
<b>Flusso di processo Assistenza ADI</b> .....	<b>11</b>
<b>Il Piano Assistenziale Individuale</b> .....	<b>11</b>
<b>Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale</b> .....	<b>12</b>
<b>Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario</b> .....	<b>12</b>
<b>Farmaci previsti dal PAI</b> .....	<b>12</b>
<b>Suggerimenti e reclami</b> .....	<b>13</b>
<b>Liste di Attesa Pazienti</b> .....	<b>13</b>
<b>Servizi erogati</b> .....	<b>13</b>
<b>Adempimenti degli operatori</b> .....	<b>13</b>
<b>Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio</b> .....	<b>14</b>

## Introduzione alla Carta dei Servizi

La carta dei servizi della Casa di Cura "Villa Grazia" ha lo scopo di facilitare l'utilizzo dei servizi offerti agli utenti.

È il documento che raccoglie e riassume tutte le informazioni sulla struttura, le attività che svolge ed i servizi offerti.

È uno strumento di tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto consente un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Nella carta dei servizi, Villa Grazia assume impegni ed individua gli standard qualitativi da perseguire; consente al paziente di intervenire e di far sentire la sua voce attraverso un sistema di tutela che prevede la possibilità di segnalare disservizi, dare suggerimenti e rilevare il grado di soddisfazione del paziente.

Con una corretta comunicazione rivolta ad ospiti, ai medici, alle Istituzioni, agli Enti Locali ed alle Organizzazioni sanitarie pubbliche e private, Villa Grazia si propone di diffondere la propria "cultura orientata all'utente" e si propone altresì di inserirsi in una rete integrata di servizi.

Il presente documento è scritto e valutato in chiave dinamica in quanto è sottoposto a continui momenti di verifica, di miglioramento ed integrazione, sia per il modificarsi delle situazioni che per il raggiungimento di nuovi obiettivi.

La carta dei servizi è redatta in osservanza al DPCM 19.05.1995 dal DS in collaborazione con DG, il RGQ, i Responsabili ed il personale interno. È inoltre presente in copia, in accettazione, per la divulgazione agli utenti.

La Carta dei Servizi è monitorata annualmente, ai fini dell'aggiornamento, dalla Direzione e viene revisionata o riconfermata a seconda delle necessità. In sede di riesame annuale della Direzione viene data evidenza di tale monitoraggio.

## Chi siamo

La Casa di Cura Villa Grazia è autorizzata ed accreditata al sistema sanitario regionale per:

- 30 posti in regime residenziale per persone con disturbi cognitivo-comportamentali gravi.
- Assistenza domiciliare integrata rivolta a persone parzialmente temporaneamente o totalmente non autosufficienti. L'attività di assistenza domiciliare si pone come obiettivo quello di gestire presso il domicilio la fragilità del paziente e l'inevitabile disabilità, garantendo condizioni di benessere fisico e psichico, facendosi carico della complessità dei bisogni e dello stress assistenziale del caregiver.

Villa Grazia sorge in una zona residenziale e tranquilla nel quartiere Monta Mario-Trionfale, con orientamento prevalente a nord-est; il clima, la temperatura ed il soleggiamento sono quelli tipici e caratteristici della città di Roma, la posizione è salubre, esente da inquinamento atmosferico e da rumori.

La struttura è costituita da un edificio monoblocco di 6 piani, la superficie dell'area è di circa mq.

1716; di questa mq. 132 sono destinati a giardino ed i restanti a viabilità e parcheggio interno, non custodito e gratuito per i visitatori.

L'edificio è stato realizzato alla fine degli anni '50 per ospitare una Casa di Cura specialistica con una capacità ricettiva di 40 posti letto. La palazzina ha subito nel corso degli ultimi anni importanti lavori di adeguamento, dettati dalla doppia esigenza del mantenimento dei requisiti rispetto alle normative vigenti sia strutturali/sanitarie, sia in materia di emergenza e sicurezza.

## I nostri valori

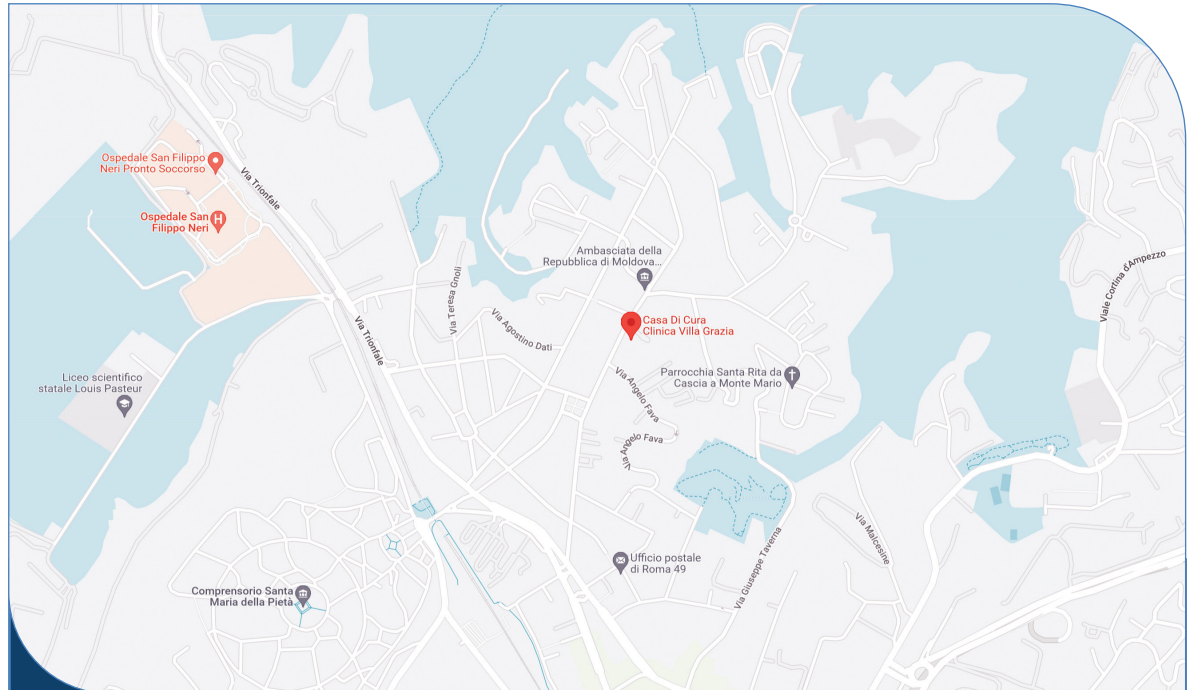
I valori che ispirano l'attività degli operatori di Villa Grazia, in linea con le vigenti disposizioni normative nazionali e locali, sono:

- Accoglienza sensibile e comprensiva dell'utente;
- Assistenza qualificata;
- Professionalità degli operatori;
- Coinvolgimento diffuso degli operatori;
- Comunicazione corretta e puntuale;
- Efficienza e razionalità nell'impiego delle risorse.

## Dove potete trovarci e raggiungerci



*Villa Grazia* è situata a Roma in Via Francesco Cherubini n.26/30 (Monte Mario) ed è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni sia dal centro di Roma che utilizzando il Grande Raccordo Anulare nel quale si immettono tutte le più importanti arterie stradali.



Via Francesco Cherubini, 26/30  
00135, Monte Mario  
Roma (RM), Italia

☎ 41.944791599195206  
☎ 12.425412298025737



### Mezzi pubblici

È servita dalla linea **ATAC n. 913** dal centro della città e dal servizio navetta **ATAC n. 912** dalla fermata **MONTE MARIO** della linea ferroviaria **Roma - Viterbo (FM3)**.

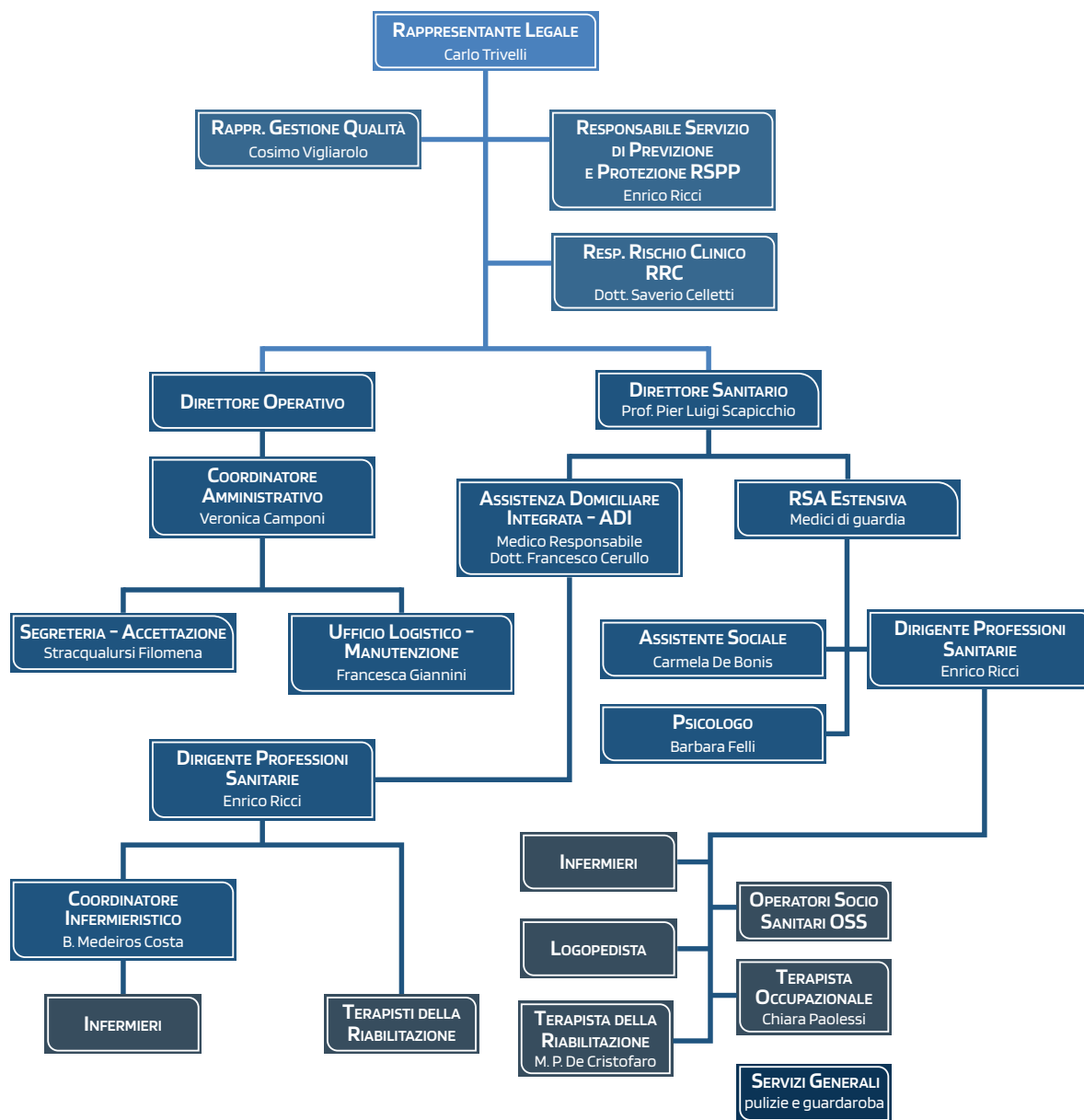
Inoltre, tramite treno mediante la linea ferroviaria Roma - **Viterbo (FM3)** con partenza dalla Stazione Ostiense e scendendo alla fermata Monte Mario.



### In auto

Villa Grazia è situata in Roma in Via Francesco Cherubini n. 26 (Monte Mario) ed è facilmente raggiungibile sia dal centro della Città percorrendo la Via Trionfale in direzione Ospedale San Filippo Neri che utilizzando il Grande Raccordo Anulare utilizzando l'uscita Trionfale in direzione Centro. È ben collegata dalla linea ATAC n. 913, dal centro della città fino a Via Trionfale ad una distanza di circa 300 metri dalla Casa di Cura e dal servizio navetta ATAC n. 912 dalla fermata MONTE MARIO della linea ferroviaria Roma - Viterbo (FM3).

## La nostra struttura organizzativa



## Diritti e doveri dell'assistito

La struttura, recependo i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato, garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

**Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

**Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

**Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

**Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

**Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**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 medicochirurgici in generale.

**Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**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 standard ben precisi.

**Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

**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.

**Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

**Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

## I doveri del paziente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei



propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

### IL PAZIENTE DEVE:

- Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale della struttura.
- Informare tempestivamente le variazioni del proprio indirizzo.
- Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.
- Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.
- Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

## Assistenza domiciliare

La casa di cura *Villa Grazia* eroga anche servizi sanitari in regime domiciliare a pazienti parzialmente o totalmente non autosufficienti nelle attività del vivere quotidiano. L'attività di assistenza è volta a fornire strumenti e prestazioni utili a contribuire al mantenimento del massimo livello di benessere fisico-psichico dei pazienti presso il proprio domicilio, prendendosi carico della complessità dei loro bisogni.

### Destinatari

I destinatari delle prestazioni sono pazienti che pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi hanno bisogno di continuità assistenziale ed interventi programmati a domicilio. Le cure integrate prevedono un ruolo di centralità del Medico di Medicina Generale che assume la responsabilità clinica condivisa dei processi di cura.

### Come accedere al servizio

Per attivare il servizio l'utente, o un suo familiare, deve rivolgersi al medico di famiglia per la identificazione dei bisogni assistenziali. Verificata la necessità di attivare l'intervento domiciliare, il medico redige la richiesta su apposita modulistica che andrà consegnata agli uffici dell'ADI dell'ASL di residenza, indicando la casa di cura Villa Grazia come soggetto cui rivolgersi per l'erogazione delle prestazioni al domicilio.

## Obiettivi

Gli obiettivi del servizio di assistenza domiciliare sono:

- migliorare la qualità della vita del paziente fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- erogare un servizio appropriato e graduato in relazione all'evoluzione dei bisogni della persona e della sua famiglia;
- mantenere, per quanto possibile, il malato al proprio domicilio evitando o ritardando l'ospedalizzazione o l'istituzionalizzazione;
- assicurare la continuità terapeutica nel caso di dimissione ospedaliera;
- alleviare il familiare dal "burden del caregiver" conseguente alla difficoltà di gestione del paziente al domicilio;
- garantire le cure e il supporto del paziente e della famiglia nella fase di fine vita difendendone la dignità.

## Operatori

Le prestazioni fornite dalla casa di cura Villa Grazia vengono erogate dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatrice infermieristica con funzione di care manager, figura di riferimento che svolge attività di coordinamento di natura gestionale ed organizzativa
- Infermieri
- Fisioterapisti

## Prestazioni

La gamma di prestazioni fornite risponde a bisogni complessi, di media/alta intensità, di tipo infermieristico o riabilitativo del paziente nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.). Questo è un progetto dinamico ed interdisciplinare che pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sul paziente, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune ed è un momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni avendo sempre al centro del progetto il paziente.

- **Prestazioni infermieristiche.**

L'assistenza infermieristica garantisce: medicazioni semplici e complesse e gestione delle ulcere da pressione o vascolari, infusioni (fleboclisi), assistenza per problemi all'alvo, gestione di cateteri, sonde, stomie, cateteri venosi centrali e periferici. Vengono, inoltre, fornite informazioni ai familiari al fine di trasferire competenze, per quanto possibile, o comunque educare i caregivers.

- **Prestazioni fisioterapiche.**

L'assistenza fisioterapica è volta a mettere in atto programmi di riabilitazione motoria

o neuro-motoria, addestrando all'uso di protesi e di ausili e verificandone l'efficacia nel corso del trattamento. Anche in questo caso viene sollecitato il caregiver fornendo utili informazioni e trasferendo competenze atte ad una migliore assistenza del paziente.

## Flusso di processo Assistenza ADI

Segnalazione da parte del MMG/ Medico Ospedaliero o servizi sociali
Valutazione dell'assistito da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN con Anamnesi e esame obiettivo
Richiesta di attivazione ADI da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN al CAD del distretto secondo il domicilio
Attivazione della struttura ADI con invio della documentazione relativa
Valutazione Multidimensionale Analisi del paziente sotto il profilo clinico e socio ambientale
Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza in cui sono definite le azioni e le specifiche responsabilità
Attivazione e realizzazione PAI pianificazione, erogazione e coordinamento di prestazioni e attività previste dal PAI (con individuazione del care manager)
Monitoraggio e realizzazione della continuità assistenziale
Dimissioni

## Il Piano Assistenziale Individuale

Il PAI, oltre ai dati anagrafici del paziente, dovrà contenere necessariamente:

- obiettivi assistenziali;
- modalità di realizzazione (tipologia dell'intervento);
- ausili e presidi necessari;
- referente formale (*case manager*);
- referente informale (*care giver*, familiare o chi ne fa le veci) a cui fornire il supporto per qualificare l'assistenza;
- modalità di verifica e controllo sugli esiti per il necessario *follow-up* periodico;
- scadenza (e quindi indicazioni per la rivalutazione periodica).

Il PAI viene aggiornato periodicamente, almeno mensilmente, come da indicazioni riportate sul PAI stesso oppure in seguito a modifiche dello stato di salute

### **Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale**

Ai sensi del corretto adempimento dei compiti assegnati ai singoli operatori sanitari e nel rispetto della normativa di sicurezza e protezione sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e ss.mm.) INTERNATIONAL HOSPITAL provvede all'acquisto e costante rifornimento dei dispositivi di protezione individuale nonché dello strumentario necessario.

Presso il "deposito sporco" della Centrale Operativa di INTERNATIONAL HOSPITAL, vengono ricondotti i materiali utilizzati ed atti allo smaltimento attraverso il contratto di *outsourcing* per il trattamento dei rifiuti speciali. Ai fini dell'esecuzione delle singole prestazioni sanitarie ogni borsa d'equipaggiamento utilizzata in seno al PAI prevede in dotazione:

- Guanti monouso
- Indumenti di protezione (camici monouso, casacche, manicotti, tuta protettiva)
- Protezione per i piedi (calzari)
- Protezione per il volto (Mascherine, mascherine con visiere, mascherine filtranti, occhiali protettivi)
- Protezione per il capo (cuffia)
- Piccolo strumentario medico monouso

Tutto il materiale, i dispositivi di protezione, medici e chirurgici monouso vengono conferiti in un contenitore apposito dopo ogni uso e smaltiti presso la sede INTERNATIONAL HOSPITAL.

### **Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario**

Ai fini di una corretta ed agevole esecuzione dei Piani Assistenziali INTERNATIONAL HOSPITAL provvede all'acquisto e costante rifornimento di:

- Dispositivi per medicazioni;
- Medicazioni semplici e complesse;
- Dispositivi per la gestione del cateterismo vescicale
- Materiale per terapia infusioneale

### **Farmaci previsti dal PAI**

Laddove il PAI preveda la somministrazione di farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale o da altro specialista, sarà cura del paziente approvvigionarsi, qualora sia impedito per qualsiasi ragione il case manager si adopererà ad aiutarvi.

## Suggerimenti e reclami

La struttura misura la soddisfazione dei propri ospiti al fine di orientare il lavoro verso le loro esigenze, migliorando il livello di servizio e di partecipazione nelle attività.

L'assistito e/o il familiare può manifestare il proprio grado di soddisfazione, presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento direttamente al centro di assistenza domiciliare o agli operatori presenti al domicilio.

In alternativa, la modulistica può essere inviata via fax o tramite mail agli indirizzi presenti sul sito.

In caso di segnalazioni verbali, il personale invita gli utenti ad utilizzare la modulistica preposta allo scopo. In particolare, i reclami completi dei dati del compilatore ricevono risposta scritta entro 15 giorni. La misurazione della soddisfazione avviene anche in maniera sistematica attraverso interviste periodiche agli assistiti ed alle loro famiglie. In tutti i casi, le informazioni raccolte vengono adeguatamente analizzate e producono azioni correttive o di miglioramento. La struttura documenta le suddette attività con frequenza annuale.

Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta ed indirizzate rispettivamente alla Direzione.

## Liste di Attesa Pazienti

Le liste d'attesa sono gestite dalla ASL Roma 1.

Consultare la pagina web [www.aslroma1.it](http://www.aslroma1.it).

Se si vuole essere presi in carico dall'ADI della International Hospital s.r.l.- Casa di Cura Villa Grazia BISOGNA indicarlo nell'apposita modulistica

## Servizi erogati

Le Prestazioni riguardano i seguenti ambiti:

- Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/ addestramento
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- Terapia infusione SC e EV
- Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
- Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- Gestione alvo comprese le enterostomie
- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, cavo orale ecc.)
- Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, ecc.)
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
- Trattamento di rieducazione motoria - respiratoria

## Adempimenti degli operatori

L'attività di assistenza domiciliare svolta da infermieri e professionisti della riabilitazione (fisioterapisti), è a partenza dalla centrale operative; ne consegue che i professionisti si recano

periodicamente presso la centrale per l'approvvigionamento del materiale sanitario, per partecipare alle riunioni di equipe e per gli adempimenti amministrativi.

### **Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio**

La variazione del piano assistenziale può derivare o da una modifica delle condizioni di salute del paziente o da una modifica della modalità assistenziale.

Periodicamente viene rivalutato il paziente e proposto eventuale rinnovo o modifica del PAI.

Ognuno di questi passaggi viene concordato con il coordinatore della centrale e con l'assistito/famigliari/*care giver*.

La cessazione/sospensione del servizio può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI;
- rinuncia o parziale sospensione del piano da parte dell'assistito;
- decesso dell'assistito.



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a giugno 2022. Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su: [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)

