Casa di cura Villa Grazia

Accreditato con il S.S.R.

Carta dei servizi

Indice

Casa di cura Villa Grazia

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA VILLA GRAZIA PRINCIPI FONDAMENTALI 4

Presentazione 5

Principi fondamentali 6
- Fini istituzionali e organizzazione 6
- Assistenza medica 7
- Assistenza infermieristica e tutelare 7
- Prestazioni riabilitative e occupazionali 7
- Attività sociale 8
- Assistenza psicologica 8
- Equipe 8
- Formazione Continua 9

Principi fondamentali a tutela dell'utente 9
- Eguaglianza 9
- Imparzialità 9
- Continuità 9
- Diritto di scelta 9
- Partecipazione 10
- Efficienza ed efficacia 10

Tipologia delle prestazioni fornite 11
- Ricovero in degenza ordinaria 11
- Modalità di accesso in ricovero ordinario 11
- Gestione della lista di attesa 12
- Occorrente per il ricovero 12
- La dimissione 13
- Richiesta della cartella clinica 13
- Assistenza non sanitaria integrativa 14
- Servizio di assistenza sociale 14
- Volontariato 15
- Assistenza religiosa 15

Servizi accessori e comfort 15
- Cura della persona 15
- Pasti 15
- Mance 16
- Fumo 16
- Norme di sicurezza degli utenti e visitatori 16
- Comfort alberghiero 16

Casa di cura Villa Grazia

Riconoscibilità del personale 17
Costi comfort 17
Ingresso ai visitatori 18
Modalità di accoglienza 18

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 19

Sistema gestione di qualità, impegni e programmi 20

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 21

Diritti e doveri degli utenti 22
Diritto all'informazione – consenso informato 22
Diritto alla riservatezza 22
Doveri degli utenti 22
Reclami 23
Ufficio preposto 23
Modalità di presentazione reclamo 23
Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo 23

Principali recapiti telefonici 24

Casa di cura Villa Grazia

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di settembre 2025 qualsiasi variazione sarà tempestivamente riportata nel presente documento. I contenuti della carta dei servizi sono consultabili anche su: **www.sanraffaele.it**

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Casa di Cura Villa Grazia Principi fondamentali

Casa di cura Villa Grazia

Presentazione

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei servizi della nostra Struttura con l'intento di fornirLe tutte le informazioni relative alla nostra organizzazione, gli obiettivi di cura e riabilitazione. Le modalità con cui sono erogate le numerose prestazioni e i servizi, la visione strategica della nostra organizzazione incentrata principalmente all'umanizzazione dell'assistenza socio-sanitaria.

La "Carta" è anche e soprattutto l'espressione e l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura. Siamo consapevoli che questo tipo di residenzialità ha, per la durata, per le attese di recupero, per le paure e per l'impegno dei familiari, aspettative che richiedono caratteristiche organizzative e gestionali rivolte soprattutto alla qualità dei rapporti umani.

La Carta è quindi uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura e riabilitazione aspettarsi, quali sono le risposte ai suoi bisogni e alle sue richieste di vita quotidiana. Pertanto, la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati e alla modalità di erogazione sono un elemento molto importante, infatti poniamo grande attenzione agli aspetti organizzativi convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti leggono questo documento.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, proiettato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti. Siamo convinti che un'informazione chiara ed esaustiva della politica della nostra organizzazione può solo trasmettere serenità e tranquillità durante il suo soggiorno presso di noi.

Il Direttore Operativo
Dott.ssa Maria Fattori

Casa di cura Villa Grazia

Principi fondamentali

Fini istituzionali e organizzazione

La Casa di Cura è gestita da Villa dei Fiori S.r.l. che fa parte del Gruppo societario San Raffaele S.p.A. azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca nel panorama della sanità nazionale attraverso l'IRCCS San Raffaele di Roma.

La struttura è destinata in prevalenza ad anziani, che necessitano sia di assistenza sia di trattamenti riabilitativi, incentrati a ottenere un miglioramento della condizione di malattia o a impedirne il peggioramento, in un'ottica di miglioramento della qualità della vita. In particolare la struttura sociosanitaria è accreditata all'esercizio delle attività di assistenza residenziale con un Nucleo Estensivo per pazienti con Disturbi Cognitivo-Comportamentali Gravi con la disponibilità di 30 posti letto. È una struttura unica nel suo genere nell'ambito della ASL RM 1.

L'assistenza medica e infermieristica è continua (24 ore su 24) di altissimo livello, sempre attenta a tutte le esigenze e ai bisogni del paziente, favorendone la socializzazione in un ambiente di tipo familiare e, con particolare attenzione, al reinserimento sociale.

L'attività clinico-assistenziale dunque è rivolta soprattutto a garantire all'ospite, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata, migliorando o rafforzando le attività di vita quotidiana perduta o compromesse, intervenendo in tutte le azioni per soddisfare i bisogni psico-fisici dell'ospite. Riveste fondamentale importanza, per ogni intervento, il contributo fattivo della famiglia e del territorio attraverso anche le commissioni valutative della ASL RM 1.

La Struttura collocata a Roma in Via Francesco Cherubini 26,28,30, è circondata da spazio esterno con giardino. È dotata di 30 posti letto suddivisi su tre piani, le stanze, ampie e soleggiate, sono doppie con bagno interno munito dei presidi necessari per supportare eventuali disabilità fisiche.

Casa di cura Villa Grazia

La struttura accoglie ospiti che presentano prevalentemente compromissione dello stato di salute nell'area geriatrica del disagio mentale, rappresentata dalla presenza di Malattia di Alzheimer e di altre forme di demenza o ancora di compromissione della comprensione e/o dell'espressione verbale.

La Casa di Cura Villa Grazia eroga:

Assistenza medica

L'assistenza medica di base è fornita dai medici di medicina generale "medici di famiglia" della ASL accreditati che sono co-responsabili insieme ai medici della struttura che assicurano la continuità clinica all'ospite. E' inoltre sempre assicurata la possibilità di intervento tempestivo di emergenza, ove necessario, con trasferimento immediato, al DEA più vicino con allerta al 118. Nella struttura l'assistenza medica è garantita quotidianamente dalla presenza continuativa di medici nelle 24 ore, coordinati e diretti da un Medico Responsabile.
Gli accertamenti diagnostici sono forniti attraverso appositi accordi con i centri accreditati al SSN oppure con interventi di tipo privato. Il rapporto medico paziente è favorito da un ambiente aperto svincolato da orari, in cui è possibile favorire la comunicazione terapeutica.

Assistenza infermieristica e tutelare

È garantita da personale infermieristico e dal personale Operatore Socio Sanitario dedicato esclusivamente alle esigenze degli ospiti della struttura. Sono applicati protocolli assistenziali di cura che prevedono la valutazione continua dei risultati assistenziali, la prevenzione delle complicanze, lo sviluppo di un rapporto comunicativo familiare e disteso. La presenza infermieristica H24 garantisce la continuità assistenziale e la somministrazione farmacologica prescritta con attenzione al monitoraggio degli effetti terapeutici auspicati.

Prestazioni riabilitative e occupazionali

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, arteterapia, ROT (terapia di orientamento reale), stimolazione cognitiva, terapia occupazionale e terapia riabilitativa neuromotoria. La riabilitazione è intesa non come momento limitato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata del paziente, in modo da promuovere il più possibile l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani

della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza che ne garantisce la continuità.

Attività sociale

È inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della struttura, regolate da un calendario mensile di attività sociali, religiose e ludiche concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti. In esse possono essere coinvolte, oltre agli operatori assistenziali e riabilitativi proprie della struttura, anche volontari, caregiver e familiari degli Ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Assistenza psicologica

Attraverso la valutazione e l'interlocuzione con l'ospite e la sua famiglia, vengono individuate le azioni personalizzate che possano migliorare la partecipazione attiva ai trattamenti e la permanenza in residenza. Sono favoriti l'integrazione e l'interazione nel gruppo e colloqui ripetuti individuali.

Equipe

Tutte le iniziative sono integrate all'interno dell'équipe di cura in cui fanno parte il Responsabile Medico, l'Assistente Sociale, il Dirigente e il Coordinatore infermieristico, la Psicologa, gli Infermieri, gli OSS, la terapista occupazionale, i Fisioterapisti. È un gruppo di professionisti con ampia esperienza e competenza nella gestione complessa delle persone anziane con grave disagio mentale e cognitivo. Essi utilizzano la Valutazione multidimensionale e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) come strumenti principali di coordinamento e gestione di ogni attività e d'intervento sull'ospite. Nelle riunioni periodiche l'èquipe valuta i risultati ottenuti, formula nuovi obiettivi, descrive e comunica, attraverso la certificazione di ogni attività, i risultati e gli eventuali correttivi necessari per raggiungere gli obiettivi terapeutici.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento della famiglia di provenienza, che può rappresentare un "metodo" particolarmente utile per ridurre il disagio della residenzialità in un ambiente diverso da quello domestico di origine. Pertanto è favorita la partecipazione dei parenti e degli amici più intimi ad alcuni momenti assistenziali degli Ospiti residenti: l'ora dei pasti, gli eventi ricreativi e di spettacolo, le attività occupazionali e religiose.

Villa Grazia si presenta pertanto come una residenza aperta, non vi sono particolari restrizioni di orario se non quelle connesse alla garanzia del riposo e tranquillità degli ospiti che

prevedono, pertanto, l'ingresso attraverso appuntamento. La struttura utilizza anche gli spazi esterni disponibili per effettuare attività ludico-ricreative.

Formazione Continua

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999 n. 229 con l'obbligo per i medici e gli altri operatori delle professioni sanitarie di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, Villa Grazia annualmente predispone il piano formativo specifico per l'aggiornamento professionale nell'ambito delle principali patologie trattate nella struttura. Sono state avviate attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno della struttura.

Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività della Struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali che sono stati sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

Villa Grazia assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

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

Casa di cura Villa Grazia

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Casa di cura Villa Grazia

Tipologia delle prestazioni fornite

La Casa di Cura Villa Grazia, autorizzata dalla Regione Lazio, fa parte del Gruppo San Raffaele Roma, leader nel campo della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale. Si compone di:

- 30 posti letto residenziali per persone non autosufficienti, anche anziane con gravi disturbi comportamentali
- 100 posti per trattamenti in assistenza domiciliare, rivolti a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti.

Tutte le prestazioni sono autorizzate e accreditate con DCA n. U00011 del 26.1.2016 e DCA n. U00334 del 14.9.2018.

Ricovero in degenza ordinaria

Modalità di accesso in ricovero ordinario

Su tutto il territorio regionale, è prevista una fase di valutazione (VMD) la cui competenza è attribuita alla Unità Valutativa Multidisciplinare delle ASL comprendente la figura dell'Assistente sociale; altre figure possono essere aggiunte alla équipe a seconda dei bisogni che si vanno a valutare.
In sintesi il MMG (medico di famiglia), oppure il medico di un presidio ospedaliero, attivano la Valutazione Multidimensionale tramite un modulo di "Richiesta di attivazione del percorso domiciliare o residenziale"; i servizi distrettuali della ASL dopo aver effettuato la valutazione emettono "l'autorizzazione al trattamento " e quindi l'accesso alle cure domiciliari o ricovero residenziale o semiresidenziale (DGR n. 431del 24/12/12). I tempi di attesa per l'attivazione del ricovero Residenziale variano, dalla disponibilità della Autorizzazione.

Gestione della lista di attesa

L'impegno della Casa di Cura Villa Grazia è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura.
Le liste di attesa sono gestite dalla ASL RM 1 in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita, di contro la struttura di Villa Grazia tempestivamente e quotidianamente comunica alla ASL la disponibilità di posto letto.

Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- copia tessera sanitaria
- copia documento di riconoscimento
- copia documentazione clinica recente
- riferimenti del medico di famiglia e-mail e cellulare
- indirizzo e telefono familiare/caregiver con email.

Non possono in alcun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.
È utile inoltre portare con sé tutti gli esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- scarpe da camera chiuse, non è consentito indossare pantofole
- 3 pigiama (evitare camice da notte)
- tuta da ginnastica
- biancheria personale (magliette bianche maniche corte, calzini, pantaloncini)
- tutto il necessario per l'igiene personale
- sapone liquido rigorosamente con dosatore
- porta protesi e necessario per la sua pulizia

La dimissione

La dimissione viene di norma comunicata dai medici almeno sette giorni prima. Il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari, al fine di garantire l'ottimale organizzazione della stessa, in caso diverso i medici concordano direttamente con la famiglia, il caregiver oppure l'ADS la dimissione.
Alla dimissione viene rilasciata una lettera per il medico curante, che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico al domicilio o altra struttura di destinazione.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, egli firma in cartella clinica la sua volontà, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella Clinica che prevede un pagamento di € 30 più spese di eventuale spedizione.

L'accettazione amministrativa riceve i pagamenti rigorosamente per POS o bonifico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta.
Può essere ritirata personalmente o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori comune di Roma, è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

Assistenza non sanitaria integrativa

Per assistenza non sanitaria integrativa (o più semplicemente "Badantato") si intende solo quella relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto. L'autorizzazione per il Badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dal Dirigente Infermieristico sentito il Responsabile Medico. Le persone che intendono esercitare l'attività di badantato presso la Casa di Cura Villa Grazia, con titolo di formazione di livello regionale, dovranno indicare il proprio nominativo in un elenco che è tenuto a cura dell'assistente sociale. L'ospite che intende avvalersi di tale servizio potrà rivolgersi all'Assistente Sociale e scegliere liberamente la persona. Tutto il personale dedicato all'attività di badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento da tenere in evidenza ed indossare apposito camice, dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all'interno della Struttura, pena la revoca dell'autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.

Servizio di assistenza sociale

È presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente e/o i Suoi familiari nell'affrontare problematiche sociali, familiari e di reinserimento dopo la residenzialità nella struttura.
Il servizio si occupa, inoltre, di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle Aziende ASL). In particolare promuove un dialogo con i familiari i l'ADS per individuare il progetto di vita dell'ospite più confacente alle sue condizioni cliniche. Assistenziali e socio-economiche.

Volontariato

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno. Il volontariato accede attraverso l'autorizzazione del Responsabile Medico della Struttura con il coordinamento dell'Assistente Sociale.
Le Associazioni di volontariato, accreditate e conosciute presso le istituzioni pubbliche, potranno presentare regolare domanda unendo nella documentazione lo statuto dell'associazione.

Assistenza religiosa

Nella struttura è disponile un'area che viene dedicata al culto specialmente durante le ricorrenze religiose oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico. Sono programmate cerimonie religiose nelle festività più importanti che coinvolgano tutti gli ospiti.

Servizi accessori e comfort

Cura della persona

Si fa riferimento al servizio parrucchiere, barbiere, lavanderia capi personali e podologo che sono a carico dell'ospite ed offerte in convenzione con la struttura. Per le prenotazioni l'utente si rivolge al coordinatore infermieristico.

Pasti

La colazione è servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 12.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 18.00. Sono previsti menù con variazioni, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali). Il Menù, con la partecipazione degli ospiti e dei familiari, può essere variato per introdurre pasti caratterizzanti la cultura e il gusto degli ospiti stessi.
Sono presenti distributori automatici di bevande e consumazioni.

Casa di cura Villa Grazia

Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente.
Ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Dirigente delle professioni sanitarie per i provvedimenti del caso.

Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura anche con sigarette elettroniche. Anche all'esterno saranno indicate zone per soli fumatori.

Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.

Comfort alberghiero

Tutte le stanze sono dotate di servizio Wi-Fi, sono presenti televisori in stanza di degenza e negli spazi comuni, i servizi igienici sono tutti accessoriati. La Struttura è dotata di spazi esterni con giardino e apposite aree parcheggio riservate ai visitatori. I Servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.

Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso il colore della divisa e l'apposito cartellino che il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Costi comfort

Premesso che il paziente verrà ricoverato presso il nucleo che ospita pazienti in setting estensivo di Villa Grazia con una degenza media dai 60 giorni ai 180 giorni, rinnovabili su valutazione ASL, l'Ospite e/o la sua famiglia e/o ADS, è reso edotto che la struttura offre:

- camera doppia con bagno
- fornitura di asciugamani di spugna, telo/bagno sempre in spugna
- manopole igieniche monouso per la cura della persona
- bavaglione
- TV in camera e WiFi

Tutto il servizio è offerto alla quota onnicomprensiva di € 8,4 per ogni giorno di degenza.

A tale quota giornaliera possono essere aggiunti:

- Il servizio di lavaggio biancheria personale con € 5 al giorno
  Per quanto attiene al lavaggio della biancheria, ove non venga attivato il relativo servizio offerto in forma facoltativa dalla Struttura, l'ospite e/o il garante dovranno provvedere autonomamente al ritiro dei capi sporchi e sostituzione con capi puliti con frequenza non superiore alle 48h. In caso contrario, stante la sussistenza di imprescindibili esigenze di carattere igienico sanitario, la Struttura procederà al lavaggio della biancheria e l'ospite e/o il garante accettano che il relativo costo pari ad € 5,00/giorno oltre iva che verrà loro addebitato unitamente alla retta giornaliera.
- Servizio di barbiere, parrucchiere, manicure pedicure, podologo, con prestazione professionale concordata preventivamente e con costo a cario del paziente.

I servizi a pagamento dovranno essere saldati nel periodo dal 1° al 5° giorno di ogni mese attraverso POS o bonifico bancario (Banca Intesa San Paolo IT75X0306905000100000019875).

Ingresso ai visitatori

L'ingresso per i visitatori è consentito tutti i giorni solo su prenotazione negli orari compatibili alle esigenze assistenziali degli ospiti, al mattino è prevista una fascia oraria dalla ore 10.30 alle ore 11.30, nel pomeriggio dalle 15.00 alle 16.30.

Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso Villa Grazia affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali. L'informazione chiara e accessibile è perseguita attraverso la produzione di materiale informativo completo e aggiornato.

SEZIONE TERZA - Standard di qualità, impegni e programmi

Casa di cura Villa Grazia

Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

La struttura è in procinto di fare la certificazione del Sistema Gestione di Qualità con Ente Certificatore è pertanto orientata al miglioramento continuo attraverso l'implementazione dei processi, la loro valutazione, il loro monitoraggio e miglioramento continuo verso l'eccellenza. Inoltre la struttura ha l'accreditamento istituzionale in base al Decreto del Commissario ad acta n. U00469 del 07/11/0207. Adozione del Manuale di accreditamento in attuazione del Patto per la salute 2010-2012.

Dalla stazione ferroviaria di "Monte Mario", al parcheggio degli autobus , si prende la Navetta 912 che Percorre prima un breve tratto della Via Trionfale e si immette su via Vincenzo Troya; sulla vostra destra Incontrerete una piazza con la chiesa "Nostra Signora di Guadalupe" e inizia Via Francesco Cherubini al civico 26 Si trova la "Casa di Cura Villa Grazia".
Provenienti dal GRA uscita per via Trionfale, Portico degli Ottavi, Ospedale San Flippo Neri, poi si scende su via trionfale e si può imboccare via Francesco Cherubini.

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e di verifica

Diritti e doveri degli utenti

Diritto all'informazione – consenso informato

L'ospite e/o la persona delegata dallo stesso/amministratore di sostegno, ha pieno diritto a essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico e del progetto riabilitativo, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritengono opportuni.

Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, è richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy. È garantito il segreto professionale su tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza nonché estrema sicurezza su immagini e filmati che, dovranno essere utilizzati solo a scopo clinico e su espressa autorizzazione. In nessun caso saranno fornite notizie sulle condizioni cliniche del paziente, dalla diagnosi alle terapie somministrate. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'utente.

Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene e educazione:

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura
- il paziente non può allontanarsi dal piano in cui è ubicata la sua stanza
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie
- per motivi d'igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né usare i servizi igienici riservati ai Degenti, né accedere ai locali riservati al personale e alle attività riabilitative
- è vietato somministrare agli ospiti farmaci diversi da quelli prescritti

Casa di cura Villa Grazia

Reclami

La Casa di Cura Villa Grazia assicura la funzione di tutela verso l'ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per eventuali disservizi della Struttura.

Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati presso la Direzione Operativa aperto dal lunedì al venerdì negli orari 10.00-13.00. La direzione accoglie rimostranze e i reclami scritti degli Ospiti provvedendo alla risposta entro cinque giorni lavorativi.

Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie richieste/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

La Casa di Cura Villa Grazia monitorizza le informazioni concernenti la soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile ed annualmente è elaborato un report finale.

Principali recapiti telefonici

Accettazione sanitaria
06 3386284 (dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 12.00)

Front Office
06 3386284 (dal lunedì al venerdì 09.00 -16.00; sabato 09.00-12.00)

Centralino
06 3386284/063386288

E-mail
sr.villagrazia@sanraffaele.it

E-mail pec
internationalhospital.fiscale@legalmail.it

Casa di cura Villa Grazia

Via Francesco Cherubini 26
00135 Roma