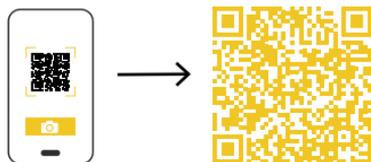




Sclerosi Laterale Amiotrofica

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Sanità e Ricerca



Inquadra il Codice QR con la fotocamera del tuo smartphone per accedere a tutti i servizi della Fondazione.

Fondazione Sanità e Ricerca

CARTA DEI SERVIZI – Assistenza SLA

Edizione 2025. Valida fino a nuova emissione. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale e viene aggiornata, su disposizione del Direttore sanitario, ogni qual volta intervengono cambiamenti organizzativi nei servizi.

Fondazione Sanità e Ricerca è autorizzata per i servizi di assistenza a persone non autosufficienti con DCA n. U00134 del 21.04.2017



Sclerosi Laterale Amiotrofica

CARTA DEI SERVIZI



Caro Lettore,
le scrivo con l'intento di
presentare la missione di
Fondazione Sanità e Ricerca.
Ho scelto la professione di
medico perché credo nel
lavoro socialmente utile e nella
dedizione al prossimo come
manifestazione di coscienza
etica. Nel 1998 ho avuto la

fortuna di veder nascere il Centro di Cure Palliative della
Fondazione e, negli anni successivi, il Centro di Cure per la
non autosufficienza, con i servizi di Assistenza Domiciliare
Integrata (ADI), i servizi per le Demenze e per la
Sclerosi Laterale Amiotrofica, in cui la struttura ha una
esperienza pluriennale. Come direttore sanitario,
ho il privilegio di contribuire alla gestione quotidiana
della Fondazione e dei suoi Centri di Cura, ribadendo
costantemente i valori che ispirano l'operato di tutti
coloro che qui prestano la propria attività. Spero che
questo sintetico documento le possa facilitare l'approccio
al servizio e descrivere in modo esaustivo le principali
linee assistenziali che il Centro può mettere a sua
disposizione. Per qualsiasi chiarimento o consiglio troverà
la collaborazione del nostro personale, che sarà a sua
completa disposizione al telefono e direttamente presso la
struttura. Le sarò grato se vorrà contribuire a migliorare il
nostro servizio comunicandoci suggerimenti e osservazioni
utili a rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze
dei nostri assistiti.

Dr. Italo Penco
Direttore sanitario





Fondazione Sanità e Ricerca

Via Alessandro Poerio, 100 - 00152 - Roma

SERVIZIO ACCOGLIENZA

Tel. 06.588991 – Fax 06.5818619

e-mail: accoglienza@fondazione.sr.it

Per informazioni generali il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 domenica e festivi dalle ore 7.00 alle ore 13.00

DIRETTORE SANITARIO

Italo Penco – i.penco@fondazione.sr.it

Iscritto all'Albo Medici-Chirurghi di Roma, posizione 40355

RESPONSABILE CENTRO DI CURE PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E CENTRO DIURNO ALZHEIMER «LA CORNUCOPIA»

Alessia Fiandra – a.fiandra@fondazione.sr.it

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

Diana Chumpitaz – d.chumpitaz@fondazione.sr.it

CAPOSALA

Mihaela Ursu – m.ursu@fondazione.sr.it

SERVIZIO SOCIALE

assistente.sociale@fondazione.sr.it

Tel. 06.58899393





INTRODUZIONE	8
Che cos'è la Carta dei Servizi	8
Diritti e doveri del malato	9
PRESENTAZIONE	11
Fondazione Sanità e Ricerca	11
Missione	12
Struttura	12
ASSISTENZA SLA	14
Ricovero di sollievo per persone con SLA	14
Finalità	14
Criteri di ammissione	15
Modalità di accesso	15
Organizzazione del servizio	15
Accoglienza	16
Lista d'attesa	16
Ricovero	16
Attività	17
Informazioni generali	19
Dimissioni	20
IL PERSONALE DELLA FONDAZIONE	22
Ruoli e responsabilità	23
INFORMAZIONI GENERALI	25
Ubicazione e mezzi di trasporto	25
QUALITÀ – SICUREZZA – TRASPARENZA	26
Qualità	26
Sicurezza	27
Privacy	28
Organismo di Vigilanza	28
Trasparenza	29





Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto venisse realizzato nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza.

Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi SLA, che la invitiamo a leggere. Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza.

A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso il Servizio Accoglienza (all'ingresso della struttura) e in formato elettronico nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it alla sezione «Segnalazioni».



Diritti e doveri del malato

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Fondazione Sanità e Ricerca pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA – La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE – La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA – Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

DIRITTO ALLA NORMALITÀ – Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

CONSENSO INFORMATO – Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune



e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA – La persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI – La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

DOVERI DEL MALATO – La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportuni.





Fondazione Sanità e Ricerca

Fondazione Sanità e Ricerca è un ente privato senza fini di lucro che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria. Prima realtà del Centro-Sud Italia a dotarsi di un Hospice, aperto nel 1998 per iniziativa della Fondazione Roma, la Struttura è organizzata in un Centro di Cure per la non autosufficienza – che offre servizi per persone in situazione di fragilità caratterizzata da parziale o totale non autosufficienza (ADI – Assistenza Domiciliare Integrata di I-II-III fascia), persone con demenza (counseling, Centro Diurno Alzheimer, assistenza domiciliare), persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica (letti di sollievo) – e in un Centro di Cure Palliative: trenta sono le persone assistite in residenza (Hospice), centoventi a domicilio.

L'Ambulatorio di Terapia del Dolore, aperto all'utenza esterna, offre servizi specialistici per la cura del dolore cronico secondario a neoplasia, a degenerazione osteo-articolare o del sistema nervoso, nonché a vasculopatie periferiche. I Servizi sono modulati per rispondere ai molteplici bisogni della persona – fisici, psicologici, sociali e spirituali – e i familiari sono sostenuti con azioni formative mirate al potenziamento delle competenze per la gestione dell'assistenza e per il contenimento dello stress correlato. La Fondazione è inoltre impegnata nello sviluppo di attività di ricerca in collaborazione con Istituti di eccellenza in Italia. La Struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale e i servizi offerti non comportano alcun onere economico per le persone assistite; il sostegno della Fondazione Roma, storico ente privato della Capitale, garantisce la totale gratuità delle cure.



Missione

Fondazione Sanità e Ricerca è da molti anni impegnata nell'assistenza a persone fragili, con esigenze di cura complesse. Nel decorso delle malattie cronicodegenerative, il mantenimento della dignità umana e del maggior livello possibile di qualità della vita è un diritto sancito nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie. In piena coerenza con le norme internazionali – e in assoluta aderenza al principio di sussidiarietà che ispira l'opera degli enti senza fini di lucro – la Fondazione è quotidianamente impegnata ad offrire cure eccellenti, garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità.

La Fondazione, grazie alla sua connotazione di ente no-profit, reinveste le risorse disponibili al proprio interno, configurandosi come un laboratorio di modelli assistenziali che sperimentano l'efficienza dei processi e l'appropriatezza dei servizi. L'intento è quello di mettere a disposizione della collettività (Istituzioni, Enti, ecc.) i risultati conseguiti, nella speranza di poter offrire un contributo allo sviluppo del sistema socio-sanitario. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni è garanzia di una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

Struttura

La struttura (con una superficie di circa 2.200 mq) si sviluppa su cinque piani, di cui tre di degenza.

Trenta camere singole con bagno sono dedicate alle cure palliative, due a persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica, per ricoveri di sollievo. Il piano terra



ospita la direzione sanitaria, gli ambulatori di cure palliative e terapia del dolore, il Servizio Accoglienza, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, il Servizio di Assistenza Domiciliare Alzheimer e la Centrale Operativa.

Al quarto piano è ubicato il Centro Diurno Alzheimer, composto da un salone centrale per le attività di gruppo, uno spazio per i momenti ricreativi e di riposo, due ambienti per le attività di riattivazione motoria e cognitiva, un'ampia terrazza (utilizzata anche per l'ortoterapia), una stanza di stimolazione multisensoriale. La struttura dispone inoltre di aree comuni e salottini – utili alle attività occupazionali degli ospiti e dei loro familiari – e di una piccola biblioteca con un pianoforte.





Ricovero di sollievo per persone con SLA

Fondazione Sanità e Ricerca gestisce dal 2008 un servizio di ricovero temporaneo dedicato a persone affette da Sclerosi Laterale amiotrofica, le cui cure sono erogate gratuitamente grazie al sostegno di Fondazione Roma.

Il servizio, con i suoi due posti letto, garantisce una presa in carico di durata definita e concordata, una *équipe* multidisciplinare per un approccio globale ai bisogni di salute della persona e del suo familiare e percorsi di accompagnamento nelle scelte terapeutiche e assistenziali.

Il modello di cura propone l'attenzione non solo ai problemi clinici e terapeutici, ma anche a quelli psicologici, sociali ed educativi, con la partecipazione attiva della persona con SLA e del suo *caregiver*.

Il servizio può essere erogato secondo due modalità:

- in collaborazione con la ASL Roma 3
- con le risorse di Fondazione Sanità e Ricerca

Finalità

Il servizio promuove il miglior benessere possibile alla persona con SLA e al suo familiare e persegue i seguenti obiettivi:

- aumentare la consapevolezza relativa al proprio quadro clinico e sostenere l'autodeterminazione
- favorire il rientro a domicilio o passaggio in struttura residenziale appropriata
- ridurre il rischio di ricoveri incongrui
- migliorare lo stato emotivo e aumentare l'autodeterminazione della persona e del suo *caregiver*
- ridurre il carico assistenziale del *caregiver*.



Criteria di ammissione

Per accedere ai letti di sollievo è necessario che siano soddisfatti i seguenti criteri:

- diagnosi rilasciata da un Centro di Riferimento SLA, con attestazione del grado di compromissione funzionale A-D e quadro clinico stabile
- persona in carico presso un Centro di Riferimento SLA e, qualora necessario, presso un centro di Nutrizione Artificiale Domiciliare (NAD)
- residenza/domicilio sanitario nel territorio della ASL Roma 3
- possesso, se necessario, degli ausili per la ventilazione e dei relativi materiali di consumo
- possesso degli adeguati ausili per la mobilitazione e comunicazione o riscontro della richiesta inoltrata agli uffici competenti

Modalità di accesso

Per accedere al servizio è necessario presentare l'apposito modulo di richiesta che può essere ritirato presso il Servizio Accoglienza, all'ingresso della struttura, o scaricato in formato elettronico nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it alla sezione «Servizi». Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto da un medico specialista del centro di riferimento SLA, per poi essere trasmesso al Servizio Accoglienza della struttura a mezzo fax, e-mail o consegnato a mano.

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio prevede:

- *Équipe* multiprofessionale. Al fine di assicurare una valutazione globale dei bisogni e gli appropriati percorsi di cura, l'*equipe* è costituita da: medico,

- consulenti specialisti, psicologo, infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, logopedista, assistente sociale, operatori socio-sanitari, ausiliari, volontari e assistente spirituale
- Valutazione Multidimensionale, per la misurazione dei parametri clinici, psicologici e sociali, attraverso strumenti validati a livello internazionale
 - Piano Assistenziale Individualizzato (PAI,) per la definizione personalizzata degli obiettivi di cura e delle modalità operative dell'intervento
 - Continuità assistenziale.

Accoglienza

L'accoglienza della persona, avviene attraverso i seguenti passaggi:

- ricezione della richiesta
- contatto con il Servizio Accoglienza della struttura per la compilazione della modulistica socio-anagrafica, l'espletamento delle pratiche amministrative, valutazione dell'idoneità espressa dall'Unità Valutativa Multidimensionale della ASL Roma 3 o dal medico del servizio di Fondazione
- inserimento in lista d'attesa
- presa in carico.

Lista d'attesa

La persona ritenuta idonea al servizio viene inserita in una lista d'attesa generata in base alla data di idoneità.

Ricovero

Al momento del ricovero la persona deve consegnare i seguenti documenti:

- documento d'identità
- tessera sanitaria



- codice fiscale
- documentazione medica relativa al periodo precedente (se disponibile).

Ai sensi della normativa vigente è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi, in particolare nelle stanze di degenza, nei corridoi, nelle corsie, negli ambulatori, nelle palestre, nelle sale comuni e nel bar. I trasgressori saranno passibili di una sanzione amministrativa.⁴

La persona dovrà altresì portare i seguenti effetti personali, qualora ne sia già in possesso:

- ausili per la mobilizzazione
- elettromedicali e relativi materiali di consumo
- nutrizione
- lettera di dimissione o relazione del Medico di Medicina generale con ricognizione farmacologica
- farmaci in confezioni integre per la copertura di un mese di somministrazione

Durante il ricovero l'*équipe* potrà consigliare l'adozione di prodotti o facilitatori.

Per il trasferimento presso la struttura, la persona dovrà provvedere autonomamente.

Attività

Durante l'assistenza, le attività sono erogate da una *équipe* multidisciplinare.

Di seguito sono elencate le figure professionali che compongono l'*équipe* unitamente alle attività di competenza:

- **Medico:** monitoraggio delle condizioni cliniche, prescrizione della terapia farmacologica e gestione di eventuali eventi avversi, anche attraverso la prescrizione di esami strumentali, consulenze specialistiche, esami di laboratorio, colloqui con la persona assistita/rappresentante legale per



- condividere l'andamento della patologia e aggiornare il consenso informato progressivo, colloqui con i familiari, autorizzati dall'assistito, o fiduciari, sull'andamento del quadro clinico, coordinamento delle attività socio-sanitarie inserite nel PAI
- **Psicologo:** colloqui di supporto alla persona assistita e al suo nucleo familiare
 - **Infermiere:** cura della persona in collaborazione all'operatore socio-sanitario, medicazione, somministrazione della terapia farmacologica, prevenzione delle lesioni da pressione e altre complicanze cliniche, verifica del funzionamento degli ausili e degli strumenti elettromedicali in dotazione alla persona, educazione al *caregiver*, gestione dei diversi dispositivi (ventilatore, macchina della tosse, nutri pompa ecc.)
 - **Fisioterapista:** interventi di riabilitazione e riattivazione, valutazione ausili per la mobilizzazione, educazione al *caregiver*
 - **Terapista occupazionale:** adeguamenti ambientali, valutazione ausili per la vita quotidiana, attività occupazionali, educazione al *caregiver* per il mantenimento delle capacità strumentali e funzionali della vita quotidiana
 - **Logopedista:** valutazione e stimolazione dell'attività pneumofonica, supporto alla persona assistita e al suo *caregiver* all'utilizzo ausili per la comunicazione Aumentativa Alternativa, formazione della persona assistita (alimentazione per os conservata) e del suo *caregiver* alle strategie di compensazione per la prevenzione dei rischi legati alla disfagia
 - **Assistente sociale:** supporto nell'attivazione della rete territoriale e dei benefici previsti dalla normativa vigente
 - **Operatore socio-sanitario:** supporto nelle attività di base e funzionali della vita quotidiana, supporto nella somministrazione dei pasti e socializzazione



- **Supporto spirituale:** gli ospiti di confessione cattolica possono essere assistiti da un sacerdote presente in struttura in orari stabiliti. Per coloro che professano fedi diverse da quella cattolica, la Direzione prende accordi con rappresentanti di altre religioni. È possibile inoltre richiedere il conforto di un assistente spirituale e/o l'intervento di un mediatore culturale
- **Volontari:** Svolgono attività socio-assistenziali di sostegno alle persone accolte nella struttura, appositamente formati da un responsabile, che ne valuta le competenze e trasferisce le conoscenze necessarie a ricoprire il ruolo gestendo la relazione d'aiuto agli ospiti e ai loro familiari. L'Associazione Volontari Circolo S. Pietro svolge un'importante attività di volontariato all'interno della struttura.

Informazioni generali

Orario di visita

La struttura è aperta tutti i giorni dalle 10.00 alle 19.00. È possibile accedere o pernottare nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita, previa richiesta al Servizio Accoglienza.

Permessi di uscita

Con l'autorizzazione del personale medico possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dalla struttura. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso un apposito modulo compilato dalla persona o, in caso di impedimento, da un suo familiare.

Assistenza integrativa non sanitaria

Le persone hanno la possibilità di avvalersi di personale di assistenza privato, integrativa e/o sostitutiva a quella familiare come previsto dal Dipartimento Sociale



della Regione Lazio. Le informazioni e la modulistica necessaria possono essere richieste al Servizio Accoglienza.

Telefono

Ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato.

Bar

La struttura dispone di un bar caffetteria, che offre anche piatti caldi e freddi. Un servizio a pagamento permette di ordinare pasti (pranzo/cena) da consumare insieme alla persona nella stanza di degenza.

Pasti

Un servizio interno di cucina garantisce ogni giorno la possibilità di scelta tra diversi piatti combinati a piacere dalla persona assistita (fatte salve le limitazioni di dieta).

Giornali

La struttura mette a disposizione nelle aree comuni alcune copie dei principali quotidiani nazionali.

Tablet

La struttura mette a disposizione a chi ne avesse necessità un tablet per le videochiamate.

Dimissioni

Fondazione Sanità e Ricerca considera la continuità assistenziale un obiettivo ed una strategia per migliorare la qualità delle cure pertanto si impegna a definire e accompagnare, quando necessario, la persona e il suo caregiver al servizio sociosanitario più idoneo.

Al momento della chiusura del servizio:

- il medico rilascia la lettera di dimissioni, nella quale



sono sinteticamente riportate le informazioni relative al ricovero e le indicazioni sul piano di cura da seguire.

- il Servizio Accoglienza espleta le pratiche amministrative e restituisce l'eventuale documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero.

Qualora la persona chiedesse di essere dimessa contro il parere dei sanitari è tenuta a firmare una dichiarazione che sollevi la struttura da ogni responsabilità conseguente a questa decisione.

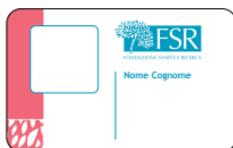
In caso di inosservanza delle norme comportamentali del Centro la persona potrà essere dimessa.





L'appropriatezza delle cure e la presa in carico globale della persona con demenza e del suo caregiver sono garantite da una équipe multi-professionale, con formazione specifica e continua, composta da medico coordinatore, medico geriatra, psicologo, assistente sociale, fisioterapista, musicoterapista, terapeuta occupazionale, logopedista, operatore socio-sanitario (OSS), infermiere professionale, personale amministrativo di supporto.

Il personale della struttura è facilmente riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice *ID*dell'operatore.



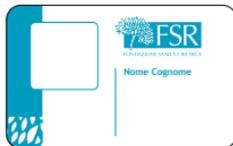
MEDICI E PSICOLOGI
colore rosso



**INFERMIERI - FISIOTERAPISTI-
TERAPISTI OCCUPAZIONALI-
LOGOPEDISTI-ASSISTENTI
SOCIALI**
colore arancione



**OPERATORI SOCIO SANITARI
E AUSILIARI**
colore verde



PERSONALE AMMINISTRATIVO
colore turchese



Ruoli e responsabilità

Direttore Sanitario

È responsabile dell'organizzazione e della conduzione Dei servizi sanitari e del personale a questi dedicato.

Responsabile Centro di Cure per la non autosufficienza

Definisce il modello organizzativo del servizio, in linea con il piano strategico e l'indirizzo della Direzione sanitaria, stabilisce e supervisiona i processi di erogazione dell'assistenza, organizza l'operatività attraverso la distribuzione dei compiti e degli obiettivi.

Medico coordinatore

Coordina l'attività clinico-assistenziale del personale assicurando il raggiungimento dei risultati concreti in termini di outcome clinici. È responsabile della pianificazione, supervisione e verifica dei progetti di cura e dell'intero percorso assistenziale. Cura i rapporti tra paziente, famiglia e servizio. Coordina e supervisiona l'attività della Centrale Operativa.

Servizio Accoglienza

Fornisce assistenza telefonica e amministrativa, gestisce le procedure amministrative ed organizzative dell'attività, dalla ricezione della richiesta di attivazione del servizio alla presa in carico della persona.

Coordinatore Servizio Infermieristico Residenziale

È responsabile della gestione e dell'attività di: Caposala di reparto; personale infermieristico, fisioterapico, OSS e ausiliario, personale dipendente operante nei servizi di ricovero.



Caposala

Organizza l'accoglienza e identifica i bisogni assistenziali della persona. Coordina gli interventi infermieristici e socio-sanitari.

Équipe multidisciplinare

effettua la valutazione multidimensionale dei bisogni; partecipa all'analisi dei PAI; eroga le attività socio-sanitarie in linea con il progetto di cura; partecipa alle riunioni di *équipe*; è tenuta al rispetto delle procedure, dei regolamenti, dei protocolli sanitari e gestionali, delle istruzioni operative e di tutte le disposizioni etiche, comportamentali e operative disposte dalla Fondazione. L'*équipe* è coordinata dal Medico Coordinatore del CCNA.

Assistente sociale

Offre consulenza su diritti e benefici previsti dalla normativa corrente, orienta le persone all'interno della rete territoriale e supporta nell'attivazione dei servizi.





Ubicazione e mezzi di trasporto

Il Servizio SLA è attivo all'interno della struttura della Fondazione, che ha sede nel XII Municipio (quartiere Monteverde), zona che rientra nelle competenze della ASL Roma 3.

Situato in un quartiere centrale e ben collegato, il Centro è facilmente raggiungibile da tutte le zone della città.

- **AUTOBUS 75**

Fermata via A. Poerio – capolinea (Marino)

- **TRAM 8**

Fermata stazione Trastevere, a piedi per 800 metri

- **TRENO**

- FL3 fermata stazione Quattro Venti, a piedi per 700 metri

- FL1-FL3-FL5 fermata stazione Trastevere, a piedi per 900 metri

Servizio Accoglienza

Tel. 06.588991 – Fax 06.5818619

e-mail: accoglienza@fondazioneasr.it

Sito web: www.fondazioneasr.it





Qualità

Fondazione Sanità e Ricerca, al fine di monitorare la qualità dei servizi assistenziali, si è dotata di un sistema di gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNIEN ISO 9001.

La qualità è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dal Medico coordinatore congiuntamente alla Direzione sanitaria
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami utilizzando il format elettronico presente nel sito www.fondazione-sanita-ericerca.it nella sezione «Segnalazioni».

La Fondazione si impegna a rispondere ai reclami entro 15 giorni. È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto».

Tale questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione tramite gli operatori domiciliari, o consegnato presso il Servizio Accoglienza.



La Politica per la Qualità adottata persegue i principi fondamentali della missione aziendale: «offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. In situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio, gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili della Fondazione, allo scopo di trasmettere agli operatori le informazioni necessarie alla prevenzione e all'immediato riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Aspetti assicurativi

La Fondazione ha provveduto a stipulare, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati, apposita polizza assicurativa – prevista ai sensi dell'art. 10 Legge 24/2017 – con la Compagnia UnipolSai (polizza n.162558617).



Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati –, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo.

L'utilizzo, da parte della Struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati. Fondazione Sanità e Ricerca, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs. 196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati (email: dpo_fsr@unilavoro.org) e ad autorizzare gli operatori al trattamento dati secondo gli ambiti di operatività.

Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi alla normativa di riferimento sono descritti nel Documento Attuativo Privacy (DAP), sottoposto ad aggiornamento annuale.

Fondazione Sanità e Ricerca garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679 e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari, che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando l'Ufficio Qualità e Privacy (email: privacy@fondazionesr.it).

Organismo Di Vigilanza

Fondazione Sanità e Ricerca ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al D.L. 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV) che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari. Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è pubblicato nel sito web aziendale.



Trasparenza

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di trasparenza per le strutture che erogano servizi in regime di autorizzazione e accreditamento, nel sito web aziendale sono pubblicati i dati relativi ai reclami, i tempi di attesa per accedere al servizio e le prestazioni erogate.





FONDAZIONE SANITÀ E RICERCA



La persona. La sua cura.