

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE *Salus*

(ai sensi del R.R. n.1/1994, art. 11, comma 4 e ss.mm. e ii. del D.P.C.M 19.05.1995 e del DCA n. 8/2011 e ss.mm. e ii.)

REV	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE	REDATTO DA	APPROVATO DA	DATA DI EMISSIONE
00	Accreditamento istituzionale	Medico Responsabile Dott. Vincenzo Terranova	Amministratore Unico Prof. Francesco Riccardelli	Gennaio 2015
01	Modifiche dell'organizzazione	Direttore Operativo Dott. Francesco Bardini	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Marzo 2020
02	Aggiornamento Dati	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Marzo 2021
03	Aggiornamento Dati	Responsabile Amministrativo Sig. Danilo Felicetti	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Maggio 2022

1. PREMESSA.....	2
2. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA	2
3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	3
4. PERSONALE.....	3
5. AMBIENTI DI VITA DELL'OSPITE.....	3
6. PRESTAZIONI.....	3
6.1 Prestazioni socio-sanitarie	3
6.2 Prestazioni alberghiere	4
6.3 Ulteriori prestazioni disponibili.....	4
7. NORME DI COMPORTAMENTO.....	5
7.1 Visitatori.....	5
7.2 Volontariato	5
7.3 Assistenza Privata	5
7.4 Ospiti	5
7.4.1. Orari della giornata.....	6
8. NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE DEGLI OSPITI.....	6
8.1 Modalità di Ingresso.....	6
8.2 Documenti necessari per l'ingresso.....	7
8.3 Indumenti necessari per l'ingresso	7
8.4 Corresponsione della retta	7
9. NORME RELATIVE ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI	7
9.1 Chiusura situazione contabile.....	8
9.2 Modalità di richiesta di copia della cartella clinica	8

10. COMITATO DI PARTECIPAZIONE.....	8
11. QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION).....	8
12. RACCOLTA DATI E PRIVACY.....	9
13. CONTATTI.....	9

1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) *Salus* è una struttura socio sanitaria privata, accreditata con la Regione Lazio per fornire ospitalità e prestazioni socio sanitarie finalizzate al recupero funzionale e alla prevenzione dell'aggravamento del danno in pazienti non più autosufficienti ed affetti da patologie cronico-degenerative.

Attualmente la struttura è autorizzata ed accreditata ad accogliere 80 pazienti, di cui 70 di livello assistenziale "tipologia mantenimento alto" (cfr. DCA U00299 del 25.09.2014) e 10 pazienti di "livello assistenziale intensivo" (cfr. DCA U00045 dell'11 Marzo 2020). I pazienti sono distribuiti in quattro nuclei da venti posti letto l'uno, due al piano terra e due al primo piano.

Con questa Carta dei Servizi (CdS), intendiamo fornire ai visitatori e/o ai familiari degli ospiti accolti, tutte le informazioni utili per conoscere la struttura e per consentire il corretto inserimento del paziente

Nella redazione di questo documento si è tenuto conto di principi costituzionali basilari di valorizzazione e tutela delle persone non autosufficienti, quali:

- Il principio "di solidarietà";
- Il principio di "giustizia sociale";
- Il principio "di salute";

Oltre che dell'intera normativa regionale in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

La Carta dei Servizi esplicita concretamente il rispetto dell'individualità delle persone anziane riconoscendo i bisogni e realizzando interventi adeguati a garantire una dignitosa qualità della vita.

Le finalità che intendiamo perseguire attraverso questa CdS sono:

- Garantire la promozione della salute e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con grandi bisogni di assistenza;
- Informare gli utenti e rendere trasparenti le procedure per la valutazione multidimensionale degli ospiti circa l'accesso, l'accoglienza, la gestione dei piani di assistenza individualizzati
- Definire univocamente le responsabilità del personale e i diritti degli utenti e dei loro familiari per le informazioni all'interno dei processi di cura;

Attualmente, le Residenze Sanitarie Assistenziali rappresentano lo stadio più evoluto di residenzialità protetta, che si propone come valida alternativa quando il supporto della famiglia viene a mancare o quando il paziente non più autosufficiente, non possa essere assistito a domicilio o in istituti di ricovero per acuzie o post-acuzie.

All'interno delle RSA avviene la completa presa in carico del paziente, ed anche l'approccio perseguito è tipo multidisciplinare integrato, cioè considera tutti gli aspetti, non soltanto quello clinico ma anche, e soprattutto, quello sociale e socio-assistenziale.

2. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA

Le tipologie di pazienti per i quali è previsto l'accesso presso l'*RSA Salus*, sono:

- a. Persone anziane che presentano patologie croniche degenerative, ivi compresi i soggetti affetti da patologie psicogeriatriche;

- b. Persone adulte colpite da handicap di natura fisica-psichica-sensoriale singola o associata, in condizioni di non autosufficienza;
- c. Le persone non più in età evolutiva, portatrici di alterazioni morbose stabilizzate e morfo-funzionali che abbiano superato la fase acuta della malattia, e per le quali sia stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione intensiva

3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* si trova in via Paolo Monelli 43/45, quartiere Talenti – Bufalotta, nel quadrante nord est della Capitale, in una zona residenziale, silenziosa e completamente immersa nel verde. E' possibile raggiungere la struttura agevolmente con la propria auto ed usufruire del grande parcheggio libero prospiciente l'edificio, oppure con i mezzi pubblici di superficie provenendo dal capolinea di piazza talenti o dalle fermate più vicine della metropolitana.

4. PERSONALE

La dotazione organica dell'RSA Salus, in accordo con quanto previsto dalla normativa regionale in materia (ex DCA 99/2012), prevede la presenza di:

- Personale amministrativo
- Medico Responsabile
- Medico di Reparto
- Medici di guardia
- Infermiera dirigente
- Coordinatrice Infermieristica
- Assistente Sociale
- Dietista
- Psicologa
- Personale della riabilitazione (Fisioterapisti e Terapisti occupazionali)
- Personale infermieristico
- Operatori socio sanitari
- Personale ausiliario

- Personale di cucina

Presso la nostra struttura è attivo un rigoroso codice di abbigliamento (*dress code*), al fine di rendere immediatamente riconoscibile le differenti tipologie di personale:

- Medici, Assistente sociale, Psicologa e Dietista, indossano un camice bianco
- Il personale Infermieristico indossa una casacca bianca
- Il personale OSS indossa una casacca blu
- Il personale Amministrativo indossa completo blu, camicia bianca

L'organigramma completo è affisso presso la bacheca accanto l'ingresso principale.

5. AMBIENTI DI VITA DELL'OSPITE

L'RSA Salus dispone di innumerevoli locali e spazi all'aperto dove l'ospite può ricevere visite e/o trascorrere le sue giornate in autonomia o durante attività organizzate dal personale della struttura, in particolare:

- Camere di degenza, singole o doppie, dotate di armadi per biancheria personale, TV, telefono, balcone e bagno
- Saloni comuni e sala polivalente
- Sala ristorante
- Salottini di piano
- Palestra
- Giardino e spazi all'aperto

6. PRESTAZIONI

6.1 Prestazioni socio-sanitarie

In accordo con la normativa regionale di riferimento, le prestazioni erogate comprendono:

- Assistenza Medica continuativa, 24 ore su 24, fornita da Medico Responsabile e Medici di guardia;
- Assistenza infermieristica continuativa, 24 ore su 24;
- Assistenza continuativa da parte degli operatori socio sanitari, i quali garantiscono la sanificazione degli ambienti di vita dell'ospite, la cura dell'igiene personale e della propria biancheria;
- Prestazioni di carattere riabilitativo e mantenimento funzionalità residue (sia fisiche che cognitive);
- Prestazioni di assistenza tutelare da parte dell'assistente sociale;
- Prestazioni a carattere psicosociale (presa in carico dell'intero nucleo familiare);
- Programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza;
- Accessi programmati delle associazioni di volontariato;
- Accessi programmati dei Medici di Medicina Generale (MMG);
- Accessi programmati di Medici specialisti del Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) dell'ASL Roma1, in particolare:
 - o Specialista Geriatra
 - o Specialista Fisiatra
 - o Specialista Cardiologo
 - o Specialista Vulnologo
- Prestazioni farmaceutiche nonché distribuzione di presidi ed ausili (mediante servizio farmaceutico del III distretto, ASL Roma1);

6.2 Prestazioni alberghiere

Le prestazioni alberghiere, alcune già comprese nella quota sociale mentre altre opzionali, dietro versamento di una tariffa, sono:

- Servizio di ristorazione interno
 - o Sono previsti tre pasti al giorno e la definizione di diete particolari secondo specifici bisogni
 - o I menù sono prescritti dal servizio di igiene dell'ASL Roma1 in accordo con la Dietista e il Medico Responsabile
 - o Il personale di cucina segue rigorosamente i protocolli HACCP
- Lavanderia per biancheria piana
- Lavanderia per biancheria personale

- o I parenti possono provvedere loro stessi al lavaggio dei capi oppure avvalersi del servizio di lavanderia esterno, dietro pagamento di una quota mensile.
- Servizio di parrucchiere e barberia
 - o E' presente un locale, al piano seminterrato, destinato a questo tipo di servizio, soggetto ad uno specifico tariffario
- Servizio di Podologia
 - o In condizioni particolari, il personale avvisa i parenti chiedendo l'assenso a far intervenire il podologo presso la struttura. Il costo del servizio è a totale carico dell'ospite.

6.3 Ulteriori prestazioni disponibili

- Laboratorio Analisi
 - o L'RSA si avvale di un laboratorio analisi esterno per l'esecuzione di esami ematochimici e analisi di campioni biologici, il costo è completamente sostenuto dall'ospite.
- Diagnostica per immagini
 - o L'RSA si avvale di un servizio di diagnostica tradizionale per l'esecuzione di esami richiesti presso la struttura, il costo è completamente sostenuto dall'ospite
- Trasporto infermi
 - o Il costo del trasporto con ambulanze private è a totale carico della struttura, eccezion fatta per spostamenti non necessari o non richiesti dalla struttura
- L'approvvigionamento dei farmaci prescritti, ed il costo dei farmaci non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N. è a carico dell'ospite.
- Sono consentite eventuali consulenze da parte di specialisti esterni, con costo dell'onorario a totale carico dell'ospite.
- Ogni domenica, e in occasione delle festività, viene celebrata la SS. Messa e distribuita l'eucaristia ai pazienti che ne facessero richiesta.
- Al momento del decesso dell'ospite, la salma viene trasferita nella camera mortuaria; alla famiglia spetta l'onere, in totale autonomia, di

accordarsi con un'impresa funebre per la preparazione e il successivo trasferimento della salma.

7. NORME DI COMPORTAMENTO

7.1 Visitatori

L'RSA Salus è aperta tutti i giorni e le visite ai propri cari sono consentite al mattino, dalle ore 10.30 alle ore 12.30, e al pomeriggio, dalle ore 16.00 alle ore 19.00. In situazioni particolari (e.g. pazienti terminali), il Medico Responsabile può acconsentire l'accesso ai visitatori anche al di fuori dell'orario previsto.

L'introduzione di bevande ed alimenti da parte dei visitatori, deve essere autorizzata dal Medico Responsabile. Non è possibile conservare all'interno della stanza beni alimentari deperibili, senza involucro e senza possibilità di risalire alla scadenza.

7.2 Volontariato

La struttura accetta e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, che intendano offrire la loro collaborazione per attività di animazione o utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un rapporto tra gli ospiti e la comunità locale. Sono ammessi solo gruppi o associazioni, preferibilmente censiti ed iscritti nell'albo regionale degli organismi di volontariato.

7.3 Assistenza Privata

La Residenza garantisce agli ospiti un'assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di custodi, l'ospite o i suoi familiari possono richiedere che venga autorizzato l'intervento di personale di assistenza esterno. E' in vigore presso la struttura un Regolamento che disciplina tale Assistenza privata non sanitaria (ANS), in particolare:

- L'ospite o il parente devono compilare un modulo di richiesta per l'accesso in struttura, allegando i documenti della persona incaricata;
- Tale richiesta viene vagliata da Infermiera Dirigente e Medico

Responsabile, i quali esprimono un parere positivo o negativo, oltre che definire esattamente le attività di competenza dell'assistente in funzione della complessità dell'ospite;

- La struttura non entra assolutamente in merito alla tipologia di rapporto di lavoro esistente tra la famiglia e la persona assunta;
- L'assistente dovrà attenersi scrupolosamente alle attività che verrà autorizzato a compiere;
- In nessun caso l'assistenza esterna dovrà intralciare lo svolgimento del progetto individualizzato dell'ospite.

7.4 Ospiti

All'interno della struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti devono tenere un comportamento dignitoso e corretto, tale da permettere il regolare funzionamento dei servizi ed una serena convivenza. L'ospite usufruisce degli spazi individuali e comuni messi a disposizione, in essi può soggiornare e ricevere visite.

Agli ospiti è tassativamente vietato:

- Introdurre animali in struttura
- Gettare oggetti dalle finestre
- Stendere capi di biancheria alle finestre
- Installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- Utilizzare apparecchi rumorosi, che possano arrecare fastidio agli altri ospiti
- Tenere in camera alimenti o generi di conforto non autorizzati
- Fumare

Ogni ospite, nella propria stanza, può avere apparecchi radiofonici e/o di riproduzione di musica o immagini, ma deve usarli in orari e con volumi tali da non creare disturbo agli altri ospiti.

La camera può essere in parte personalizzata, previo accordo con Il Medico Responsabile e i terapeuti occupazionali.

Si declina ogni responsabilità per lo smarrimento o danneggiamento di tutti gli oggetti non presenti nel capitolo del contratto d'ingresso *“Corredo personale dell’Ospite obbligatorio al momento dell’ingresso”* e ritenuti non necessari in quanto non inerenti all’attività dell’RSA Salus.

Pertanto, qualora l’ospite scegliesse di tenere con sé dei preziosi o del denaro, la Direzione della struttura non risponderà di eventuali ammanchi.

7.4.1. Orari della giornata

- 06.00/ 10.00 Risveglio, colazione
- 10.00/12.00 Terapia Occupazionale
- 12.00/12.45 Pranzo primo turno (pazienti completamente non autosufficienti nell’alimentazione)
- 13.00/13.45 Pranzo secondo turno (pazienti parzialmente autosufficienti nell’alimentazione)
- 14.00/18.00 Terapia occupazionale
- 18.00/18.45 Cena primo turno (pazienti completamente non autosufficienti nell’alimentazione)
- 19.00/19.45 Cena secondo turno (pazienti parzialmente autosufficienti nell’alimentazione)

8. NORME RELATIVE ALL’AMMISSIONE DEGLI OSPITI

8.1 Modalità di Ingresso

In accordo con la normativa regionale, per poter accedere presso la nostra RSA, è necessario seguire questo iter:

- Far compilare al proprio MMG la richiesta di accesso in RSA (disponibile sui portali internet di ogni ASL);
- Consegnare tale richiesta al Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di residenza;
- La ASL di residenza provvederà ad inviare presso il domicilio del paziente una commissione sanitaria (Unità Valutativa

Multidimensionale) per valutare l’idoneità all’ingresso e il livello assistenziale adeguato;

- Certificata l’idoneità, per mettersi in lista utile all’ingresso presso l’RSA Salus, sarà necessario consegnare presso l’Ufficio Ricoveri dell’ASL Roma 1 o mezzo mail (ufficioricoverirsa@aslroma1.it), la seguente documentazione:

- o Carta identità e Codice Fiscale del paziente
- o Certificazioni invalidità in corso o già definita
- o Carta identità parente o referente che inoltra domanda
- o Certificato di idoneità all’ingresso rilasciata dall’UVM della propria Asl di residenza

La richiesta di compartecipazione alla spesa per la quota sociale va inoltrata al Servizio Sociale amministrativo del Municipio, allegando i seguenti documenti:

- o Dichiarazione Sostitutiva Unica e relativa attestazione del calcolo ISEE del nucleo familiare intero rilasciato da un CAF.
- o Autorizzazione al ricovero in RSA (livello assistenziale Mantenimento Alto o Intensivo) rilasciata dal CAD di competenza territoriale dell’ospite;

Per i beneficiari riconosciuti disabili o invalidi civili, inoltre, è necessario presentare inoltre:

- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa ai sensi dell’art. 47 decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il riconoscimento dell’invalidità civile ed eventuale indennità di accompagnamento e/o dello stato di disabilità ai sensi dell’art. 3 c. 3 della legge 104/1992.
- In alternativa, qualora il cittadino preferisca, può essere prodotta una fotocopia del verbale di riconoscimento dello stato di disabilità o di invalidità e/o indennità di accompagnamento da egli stesso dichiarata conforme all’originale in suo possesso, secondo le modalità di cui all’art. 19 bis del D.P.R. n. 445/2000;

In caso di ricovero, l'autorizzazione all'immissione presso l'RSA Salus, è subordinata alla sottoscrizione del contratto tra l'ospite (o un suo familiare/ads/tutore legale) e la struttura, con il quale si certifica l'impegno al pagamento della quota sociale e il versamento del deposito cauzionale (per livello assistenziale mantenimento alto), o il pagamento delle sole spese extra (per livello assistenziale intensivo). Qualora l'utente, o i suoi familiari, non siano in grado di assicurare la quota prevista, l'ammissione in struttura è autorizzata previo impegno formale del Comune di Residenza dell'utente stesso, il quale provvederà al pagamento della quota sociale prevista. Il tempo di permanenza in RSA è stabilito dall'UVM dell'ASL Roma1, che rivaluta periodicamente i pazienti stabilendo, in funzione della complessità clinica, la durata del ricovero e il livello assistenziale più adatto.

8.2 Documenti necessari per l'ingresso

- Presa in carico rilasciata dall'Ufficio Ricoveri dell'ASL Roma1
- Autorizzazione al ricovero in RSA
- Documento d'identità
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale
- Tessera di esenzione dal ticket sanitario
- Verbale di invalidità o domanda presentata
- Documentazione clinica recente
- Relazione da parte del medico curante e /o lettera di dimissione se proveniente da altra struttura sanitaria (qualora l'utente provenisse da altra Struttura RSA accreditata assicurarsi che la proroga da parte della ASL sia in corso di validità e non scaduta)
- Sottoscrizione del contratto con la struttura ed impegno al pagamento di spese necessarie e/o spese extra
- Nomina del garante
- Consensi informati firmati
- Consenso firmato al trattamento dati

8.3 Indumenti necessari per l'ingresso

- Biancheria da notte e maglie intime
- Abiti adatti alla stagione e di facile vestibilità
- Calzature da camera (pantofola chiusa)
- Calzature da esterno

8.4 Corresponsione della retta

Per i pazienti accolti con livello assistenziale intensivo, è previsto il pagamento esclusivamente delle spese extra, qualora sostenute.

Invece, per i pazienti accolti con livello assistenziale Mantenimento Alto, la quota sociale da versare è determinata nel seguente modo:

- Euro 59,20 per ogni giorno di degenza, qualora il proprio ISEE sociosanitario fosse superiore ai 20.000 euro annui;
- Qualora l'ISEE sociosanitario fosse invece compreso tra Euro 5.000 ed Euro 20.000 annui, il paziente ha diritto a ricevere compartecipazione alla spesa da parte del proprio comune di residenza;
- Qualora, infine, il proprio ISEE sociosanitario fosse inferiore ad euro 5.000 annui, il costo della quota sociale è posto interamente a carico del comune di residenza;

Tali importi potranno essere aggiornati secondo i parametri di legge e le disposizioni della Regione Lazio e del Comune di Residenza. L'eventuale quota a carico dell'assistito deve essere corrisposta alla Salus srl a mezzo bonifico bancario o assegno bancario all'atto dell'ingresso e poi entro il 5 di ogni mese. Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi sanitari, assistenziali e generali predisposti dalla struttura nei termini di legge.

9. **NORME RELATIVE ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- Su base volontaria
- Per ricoveri ospedalieri protratti
- Per *exitus*
- Per decisione dell'UVM dell'ASL Roma1 con cambio *setting* assistenziale
- Per condotta indisciplinata
- Per morosità nel pagamento della retta e degli extra

Durante il ricovero ospedaliero è riservato il posto letto al paziente per massimo dieci giorni, trascorsi i quali si procederà a dimettere amministrativamente l'ospite. Durante questo tempo, il paziente soggetto al pagamento della totalità della quota sociale continuerà a pagare tale quota seppur detratta del costo di lavanderia e vitto pari ad euro 13,49; mentre per il paziente che riceve compartecipazione alla spesa da parte del Comune, lo stesso sarà soggetto al pagamento di una cifra ridotta in proporzione al proprio coefficiente di distribuzione, in accordo con quanto disciplinato dalla DGR 790/2016.

9.1 Chiusura situazione contabile

La chiusura della situazione contabile dell'ospite avverrà non prima di 30 giorni dalla dimissione dello stesso, onde consentire al personale amministrativo di raccogliere tutta la documentazione fiscale di eventuali prestazioni erogate. Sarà cura dell'amministrazione comunicare al garante la data di chiusura della situazione contabile. Il saldo della relativa fattura potrà essere effettuato tramite bonifico bancario.

9.2 Modalità di richiesta di copia della cartella clinica

La richiesta della documentazione sanitaria avviene attraverso la compilazione di un modulo che deve essere recapitato a mano o a mezzo mail (amministrazione@rsasalus.it) presso gli uffici amministrativi della struttura; la copia conforme in formato virtuale sarà disponibile non prima di 30 giorni al costo forfettario di Euro 50.

10. **COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

Presso l'RSA Salus, è presente un Comitato di Partecipazione, costituito da:

- 2 rappresentanti degli ospiti ricoverati
- 1 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante della consulta sindacale regionale handicap
- 1 rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale

Il comitato si riunisce, per autoconvocazione tre volte all'anno con il compito di:

- Concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura;
- Collaborare per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alla famiglia e agli ospiti;
- Promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevar la qualità di vita degli Ospiti.

11. **QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)**

Il paziente/utente o i loro familiari, possono compilare, in ogni momento, un modulo reclami anonimo, ed inserirlo in una cassetta posta vicino l'amministrazione. Inoltre, la Direzione della struttura, conduce ogni anno un'indagine di gradimento, grazie alla somministrazione di questionari strutturati con i quali si cerca di ottenere continui spunti per migliorare la qualità del servizio erogato. Il questionario si compone di circa dieci domande, viene inviato via mail o brevi manu, e la riconsegna può essere anonima, sempre attraverso la cassetta, oppure nominale tramite mail o *brevi manu*. I risultati del questionario sono poi analizzati e riportati su grafici per consentire una più agevole interpretazione del dato.

12. RACCOLTA DATI E PRIVACY

In conformità al D. Lgs 196/2003, così come modificato dal D. Lgs 101/2018, e al Regolamento UE 2016/679, la Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli ospiti e dei familiari.

Tali garanzie sono assicurate tanto nella fase di acquisizione dei dati per l'espletamento delle pratiche amministrative, quanto nella fase di ingresso vero e proprio dell'ospite nella struttura. In tale ultima occasione, infatti, lo stesso riceve un documento che contiene l'Informativa sulla Privacy, dal quale si evincono: 1) i dati necessari alla struttura per l'espletamento delle finalità assistenziali; 2) le modalità di gestione e conservazione degli stessi, seguite dalla RSA e dagli operatori che in essa svolgono la loro attività lavorativa; 3) i diritti riconosciuti dalla normativa vigente ai titolari. Contestualmente l'ospite, personalmente o a mezzo di procuratore, viene invitato a prestare il proprio consenso al trattamento dei dati descritti.

La struttura provvede alla conservazione, di detti dati, con le modalità e le tempistiche che la normativa vigente prevede in materia.

Il titolare del trattamento è l'RSA *Salus*, sita in Roma, via Paolo Monelli 43/45, nella persona del legale rappresentante pro tempore, Amministratore Dott. Filippo Maria Stiatti. Il *Data Protection Officer* (DPO) Aziendale è l'Avv. Francesco Mambrini reperibile all'indirizzo mail francesco.mambrini@gmail.com.

13. CONTATTI

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con la Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus*, tramite:

- Telefono: 06872032

- e-mail: • amministrazione@rsasalus.it
informazioni, fatturazione, appuntamenti

• medicoresponsabile@rsasalus.it
informazioni medico/cliniche

• infermieradirigente@rsasalus.it
fabbisogni assistenziali, alberghieri, burocratici ed organizzativi

• coordinatriceinfermieristica@rsasalus.it
fabbisogno assistenziale ed alberghiero

• assistente.sociale.rsasalus@gmail.com
colloqui, supporto logistico per attivazione e rinnovo dei piani terapeutici, esenzioni, invalidità, amministrazione di sostegno

• dietista.rsasalus@gmail.com
attivazione piani nutrizionali personalizzati, gestione menù, procedure HACCP

• psicologo.rsasalus@gmail.com
si occupa della valutazione del benessere psicologico, dell'umore e della situazione cognitiva dei pazienti e dello stress del caregiver. Gestione di gruppi di riabilitazione delle abilità di vita. Formazione e sostegno del personale sugli aspetti psicologici

La presente Carta dei Servizi sarà pubblicata sul sito web della struttura (<https://www.rsasalus.info>) per la libera consultazione dei Cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli Ospiti e ai loro familiari.