

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1



### PADRE LUIGI MONTI

Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale

## RSA - Padre Luigi Monti Carta dei Servizi



# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### PRESENTAZIONE

La **RSA Padre L. Monti** è ubicata in Montefiascone (VT) all'interno dell'Istituto Villa S. Margherita, Istituto con vocazione socio-sanitario-assistenziale e per la riabilitazione a cui si aggiunge l'ambito diagnostico e di prevenzione, di proprietà e gestito dalla Fondazione Luigi Maria Monti con sede in Roma.

La **Carta dei Servizi**, redatta in conformità al DCA U00311 del 2014 ed introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità. L'intento è semplificare i rapporti, rendere l'Istituto vicino alle esigenze di quanti si affidano al nostro intervento. La massima attenzione è rivolta ai pazienti, ai loro familiari e ai medici di base.

Essere "vicini" ai pazienti ed agli utenti, ha per noi un significato che va ben oltre la riduzione dei tempi d'attesa "o alla qualità" delle prestazioni erogate. L'impegno di ogni operatore della RSA Padre L. Monti è quello di "prendersi cura" del malato. Tutto il personale interno, lavora con passione come espressione irrinunciabile dell'amore verso il prossimo. Prendersi cura è, per tutti noi, condividere la difficoltà, "perdere se stesso per l'altro". La malattia, la vecchiaia ci rendono "antipatico" il nostro corpo come se fossimo stati, in un qualche modo, traditi. Sentiamo come compito anche quello di riavvicinare corpo e anima, riattivando la speranza ed imparando insieme ad affrontare le prove che la vita propone con l'obiettivo del miglioramento. Nessuno, all'interno della RSA Padre L. Monti, si deve sentir "solo".

Allo scopo umanitario si aggiunge quello cristiano seguendo l'esempio evangelico del Buon Samaritano (*Luca 10,25-37*) che attua e vive il contatto con il paziente seguendo tale programma:

#### **Il Buon Samaritano**

##### ***lo vide***

- si mosse a pietà***
- si curvò su di lui gli fasciò le ferite***
- gli versò olio e vino***
- lo caricò sul suo giumento***
- lo portò nell'albergo si prese cura di lui***
- pagò per lui***
- ritornò a saldare il debito.***

Questa Carta dei Servizi è uno strumento utile al paziente e ai suoi parenti per conoscere le caratteristiche, l'organizzazione e le capacità assistenziali della struttura sanitaria.

L'informazione assume un'importanza preminente in quanto è emanazione del grande rispetto che viene garantito a tutti coloro che varcano la nostra soglia, sia che si tratti di pazienti, dei loro familiari o di chiunque voglia interpellarci.

LA DIREZIONE

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### STRUTTURA RSA Padre L. Monti

La RSA dispone di 120 posti letto autorizzati e accreditati con il SSR nel livello assistenziale "Mantenimento B" dislocati su tre piani.

Di seguito la descrizione degli ambienti:

| UBICAZIONE         | DESCRIZIONE   |
|--------------------|---|
| Piano Seminterrato | Ufficio Accettazione, Ambulatori Fisioterapia e Riabilitazione con annessa palestra e piscina, Ambulatori visite, servizi igienici, Reparto di Diagnostica per Immagini, Cucina, Lavanderia, servizio mortuario, servizi per il personale, magazzini materiale sanitario. |
| Piano terra        | Hall, Direzione/amministrazione, Locale Religioso, Sala riunioni P. L. Monti, servizi igienici.   |
| Primo Piano        | 2 nuclei di degenza RSA da 20 posti letto ciascuno, mediche   |
| Secondo Piano      | 2 nuclei di degenza RSA da 20 posti letto ciascuno, mediche   |
| Terzo piano        | 2 nuclei di degenza RSA da 20 posti letto   |

### MISSION VALORI E PRINCIPI della RSA Padre L. Monti

L'obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure, ma individuo con una dignità e con diritto di scelta. La "mission" della nostra struttura è quella di fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese dei cittadini utenti. I principi che regolano l'attività sono la qualità, l'efficacia delle cure e l'efficienza dei servizi in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale. Tali principi gestionali ed organizzativi sono obiettivo imprescindibile tanto per tutto il nostro staff medico che per tutta l'organizzazione nel suo complesso.

L'insieme dei criteri e dei principi che l'organizzazione ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi è orientato dai seguenti valori fondamentali:

**Eguaglianza** - Nel rapporto tra l'organizzazione e l'utenza, nessuna discriminazione è consentita, per motivi che riguardino il sesso, la razza, l'etnia, le condizioni psico-fisiche, socio-economiche e la religione.

**Imparzialità** - Il personale sanitario, medico e non medico, amministrativo ispirano il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

**Continuità** - L'organizzazione sanitaria assicura i suoi servizi con continuità ed appropriatezza, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili.

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

**Efficienza ed Efficacia** - L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

**Gestione del dolore** - Al Paziente viene assicurata un'adeguata valutazione e gestione del dolore.

**Privacy** - Il personale sanitario, medico e non medico, amministrativo ispirano il proprio comportamento al rispetto della riservatezza, nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali e delle informazioni relative allo stato di salute.

**Partecipazione** – Viene assicurata al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento e la facoltà di proporre soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi (attraverso i questionari di gradimento) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora ritenga lesi i propri diritti.

### I DIRITTI DEL MALATO

I Dipendenti dell'Istituto conformano la propria condotta ad un Codice di Comportamento che costituisce specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa. Tutto il Personale si impegna ad osservarlo dall'atto dell'assunzione in servizio.

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale.

Per alcuni di essi, come il diritto alla riservatezza, sono stati emanati appositi provvedimenti legislativi. I principali diritti garantiti sono i seguenti:

#### **Il diritto al rispetto della persona**

Il paziente ha il diritto di essere curato ed assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

#### **Il diritto all'informazione**

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate. Ha altresì diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura e di ricevere informazioni chiare e complete sulla diagnosi e sulla cura della propria malattia.

#### **Il consenso informato**

Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Prima di essere sottoposto a procedure diagnostiche o terapeutiche il paziente ha diritto di ricevere tutte le notizie opportune per esprimere un consenso effettivamente informato. L'informazione deve riguardare anche i possibili rischi o disagi connessi al trattamento.

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### Il diritto alla riservatezza

Il paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo di riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non sanitario. La raccolta e l'impiego dei dati personali dei pazienti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

### Il diritto al reclamo

Il paziente ha diritto di presentare reclamo e di ricevere una risposta. Il reclamo può essere presentato, di persona o per iscritto, alla Direzione.

### I DOVERI DEL MALATO

Per una serena permanenza, gli ospiti della RSA hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, attenendosi alle regole vigenti presso la struttura. E' vietato allontanarsi dal reparto senza autorizzazione: ogni allontanamento dal reparto verrà segnalato alle competenti Autorità per le ricerche. E' severamente vietato fumare all'interno dell'Istituto. L'osservanza di tale divieto è un atto di rispetto della legge e di salvaguardia della salute, propria e degli altri.

### UBICAZIONE E CONTATTI

#### RSA Padre L. Monti

Sede: via Bertina 13 – 15

01027 Montefiascone (VT)

Tel: 0761 8211

Sito web: <https://rsapadreluigimonti.it>

Posizione: <https://goo.gl/maps/vgNBRiXUsYHd8sXS6>



### COME SI ARRIVA

- **Da Roma:** Prendere Autostrada A1 e uscire a Orte, proseguire per Viterbo, uscita Siena, direzione Montefiascone.
- **Da Terni:** Prendere Superstrada e uscire a Viterbo, direzione Siena, Montefiascone.
- **Da Perugia:** Prendere E45 proseguire Superstrada per Viterbo, direzione Siena, Montefiascone.
- **Da Grosseto:** Prendere via Aurelia uscire a Montalto di Castro, proseguire per Canino, Valentano, Marta, Montefiascone.
- **Da Aeroporto "Leonardo da Vinci":** Via Aurelia uscita Civitavecchia Nord proseguire per Monte Romano, Vetralla, Viterbo direzione Montefiascone.
- **Da ferrovia:** Fermata Orte, proseguire per Viterbo-Montefiascone/Zepponami, proseguire in auto per Montefiascone.

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### RELAZIONE CON IL PUBBLICO

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle **09.00** alle **12.30** - Tel 0761 8211

Ed è ubicato nelle adiacenze dell'ingresso principale.

Indirizzo mail: [urp.rsapadreluigimonti@idi.it](mailto:urp.rsapadreluigimonti@idi.it)

L'Ufficio è a Sua disposizione:

- o per fornirle tutte le informazioni, oltre a quelle che troverà nella presente carta dei servizi, che le potranno essere utili per accedere ai servizi dell'Istituto;
- o per aiutarla a risolvere gli eventuali problemi incontrati nel rapporto con la struttura e, quando sarà necessario, accompagnarLa;
- o per raccogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami.

### ALTRI PUNTI DI INFORMAZIONE

- o Direzione generale - Tel 0761 8211
- o Direzione sanitaria - Tel 0761 8211 - 0761 821203
- o Assistente sociale - Tel 0761 8211 - 0761 821205

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

#### LE ATTIVITA' ASSISTENZIALI RSA – IL RICOVERO – DIMISSIONE – DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il ricovero può avvenire con le seguenti modalità:

Per l'inserimento in RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) è necessario compilare il modulo di richiesta di Valutazione Multidimensionale, a cura del MMG (Medico di Medicina Generale) o dal medico ospedaliero/specialista ambulatoriale e dal richiedente o dall'interessato se capace di intendere e di volere.

Tale richiesta deve essere consegnata o trasmessa via mail al PUA (Punto Unico di Accesso) del luogo di residenza del paziente per la conseguente protocollazione.

Successivamente viene attivata l'UVM territoriale (Unità Valutativa Multidimensionale) la quale, a seguito della visita programmata, elabora la valutazione multidimensionale, assegnando al paziente il corrispondente livello assistenziale e la durata della presa in carico.

Il richiedente o l'interessato verrà contattato dall'Ufficio Residenzialità territorialmente competente per avviare l'iter di inserimento in lista di attesa e/o di programmazione del ricovero in caso di disponibilità di posto letto nella struttura prescelta.

Al momento dell'accoglienza, il personale amministrativo procede alla raccolta della sua firma sul contratto di ingresso e sugli altri documenti previsti.

#### La dimissione

Al momento della dimissione il paziente riceve una scheda clinica di dimissione. Tale scheda riassume le

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

notizie relative al ricovero (diagnosi clinica, accertamenti eseguiti) e la prescrizione terapeutica.

### La Cartella Clinica

Può essere richiesta all'Archivio cartelle cliniche della struttura (0761821204 dalle 8.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì). Verrà rilasciata una copia conforme all'originale al costo di € 25.

### IL REPARTO

All'arrivo nell'Istituto le prime informazioni sono fornite dal D.A.I. Caposala o da un infermiere a cui è necessario comunicare immediatamente eventuali terapie farmacologiche in corso o prescrizioni dietetiche e contestualmente verrà compilata la cartella clinica di degenza.

I reparti sono dotati di camere di degenza con bagno assistito, ricambio d'aria primaria, illuminazione diffusa e diretta. Il posto letto è assegnato in relazione alle condizioni ed alla eventuale necessità e, pertanto, durante la degenza potrebbe rendersi necessaria una modifica dell'assegnazione. E' consigliabile non portare con sé grosse somme di denaro o valori: non si risponde di eventuali furti.

Le attività sanitarie, si svolgono di regola al mattino; gli esami strumentali e le visite di consulenza possono avere luogo anche il pomeriggio.

### Il vitto viene distribuito alle ore:

- Colazione: 08.30 09.30
- Pranzo: 12.00 13.30
- Cena: 18.30 20.00

### La visita ai ricoverati da parte di familiari e visitatori è consentita nei seguenti orari:

- 10.00 - 11.30
- 16.00 - 17.30

L'ingresso dei visitatori è regolamentato in modo da non interferire con le attività sanitarie. È sempre necessario rispettare le esigenze di quiete e tranquillità del ricoverati, evitando visite di gruppi troppo numerosi e soste protratte oltre l'orario previsto, salvo i casi di comprovata necessità e previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

I bambini al di sotto dei 12 anni possono entrare nelle aree di degenza solo se accompagnati.

### I RESPONSABILI – STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il legale rappresentante è Padre Giuseppe Pusceddu

Il direttore operativo è Padre Terenzio D'Ortenzio

Il Dirigente amministrativo è il dott. Paolo Zappalà

Il Direttore Sanitario e Responsabile del Centro Di Riabilitazione è il Dott. Attilio Mancini Laureato il 04.11.79 a Roma in Ortopedia e Chirurgia Generale iscritto all'ordine dei medici di VT 1044

Il Responsabile medico della RSA è il Dott. Giuseppe Bartoleschi Laureato il 29/11/78 a Roma in Medicina e Chirurgia iscritto all'ordine dei medici di VT con numero 956

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### ALTRI SERVIZI OFFERTI





#### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Per problemi di carattere amministrativo può essere contattato, durante l'orario di servizio il numero telefonico **0761 821204, 821207, 8211**;

#### SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa viene prestata dai Sacerdoti dell'Istituto che sono disponibili tutti i giorni per fornire conforto religioso e spirituale ai pazienti che lo desiderino e per amministrare i Sacramenti. La Santa Messa viene celebrata tutti i giorni presso la Chiesa situata all'interno dell'Istituto alle ore **07.00** e alle ore **10.00**.

L'istituto assicura l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Di seguito vengono date informazioni a riguardo:

|  |   |
|--|---|
| <br>Ebraica     | Tempio maggiore di roma<br>Lungotevere de' cenci, 00186 roma – 06 6840 0661   |
| <br>Islam     | Centro islamico culturale d'italia - grande moschea di roma viale della moschea, 85. Tel. 06 8082258 - 06 8082167 fax 06 8079515                          |
| <br>Buddismo  | Associazione per la meditazione di consapevolezza – a.me.co. – t. Indirizzo vicolo d'orfeo, 1 00193 roma (rm) tel. 06-6865148                             |
| <br>Ortodosso | Patriarcato ecumenico - sacra arcidiocesi ortodossa d' italia e malta chiesa di san teodoro al palatino<br>Via san teodoro 7 - 00186 roma tel. 06 6786624 |

#### ASSISTENZA MULTICULTURALE

L'istituto garantisce l'assistenza linguistica in Inglese ed indiano. Inoltre nel centro, è in funzione un servizio di mediazione linguistico culturale, a chiamata, da parte delle unità operative. Quando una persona straniera o un suo familiare deve essere ricoverato, gli operatori chiamano una mediatrice linguistico culturale, cioè una persona che parla la lingua e conosce la cultura del paese di provenienza della persona straniera, per aiutare la persona a capire e a scegliere quello che è meglio per la sua salute.



# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

### **BAR**

All'interno dell'Istituto sono presenti, nell'atrio principale, macchine automatiche per la distribuzione di bevande calde e fredde.

### **ASSISTENZA PSICOLOGICA**

L'assistenza psicologica per i pazienti degenti o i caregiver è sempre garantita all'interno di Villa Santa Margherita. In caso di necessità è possibile usufruire di questo servizio facendo richiesta al medico responsabile o al coordinatore infermieristico.

## **MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA**

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente/assistito può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso tutti i punti di accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione o inviato tramite mail all'indirizzo [urp.rsapadreluigimonti@idi.it](mailto:urp.rsapadreluigimonti@idi.it)

La Direzione mensilmente analizza i Reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione, insieme con la Direzione Sanitaria, hanno stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente/assistito, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

Altri ambiti in cui la struttura esercita la tutela e verifica sono:

- a) la formazione continua del personale che, organizzata dalla Direzione all'inizio dell'anno viene verificata ogni trimestre nella sua attuazione;
- b) la gestione delle attrezzature che viene verificata mensilmente in particolare nella parte manutenzione;
- c) verifica dei controlli di qualità che viene eseguita mensilmente e discussa nel corso delle riunioni;
- d) controllo dell'aspetto dei luoghi di lavoro che vengono controllati in maniera continua al momento delle firme (ausiliario – ditta);
- e) periodicamente vengono controllati tempi e qualità delle nostre forniture allo scopo di valutare che sia mantenuto costante il livello qualitativo dei fornitori.

### **IMPEGNI PER LA QUALITA'**

La **RSA Padre L. Monti** ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata ed a misura d'uomo. L'attenzione al malato e l'umanizzazione delle cure denotano il rispetto dei suoi diritti. L'impegno di tutti coloro che operano nell'Istituto è teso a realizzare un processo di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, dall'accoglienza alla dimissione.

La presente Carta dei Servizi è verificata annualmente in sede di riesame della Direzione, ed aggiornata ogni qual volta intervengano modifiche organizzative gestionali funzionali da parte della

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

struttura, previo l'ascolto delle associazioni di volontariato ed i medici di famiglia presenti nella struttura con cui la struttura si confronta giornalmente al fine di fornire il miglior servizio possibile per i nostri "Ospiti" ed i loro familiari.

L'Istituto si impegna a garantire il rispetto ed il continuo miglioramento degli standard adottati relativamente a:

- Accoglienza
- Procedure amministrative
- Diritto all'informazione
- Diritto alla privacy
- Degenza ordinaria e diurna
- Diagnostica specialistica poliambulatoriale
- visite specialistiche
- esami di diagnostica strumentale
- Sicurezza e igiene
- Soddisfazione dell'utenza

I fattori di qualità, con i relativi indicatori e standard, sono stati selezionati per assistere l'utente in tutto il percorso all'interno della struttura.

### **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI**

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità evidenziate.

In sede di Riesame da parte della Direzione verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

L'attività di consegna del modulo di soddisfazione è effettuata direttamente attraverso il collegamento al sito della struttura che invita alla compilazione del questionario in fase di consegna del referto per via informatica.

### **STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'istituto è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica per la qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del paziente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica per la qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

La Struttura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

- **Accessibilità:** Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.
- **Tempestività.** Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte della struttura) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione.

La struttura, annualmente si pone obiettivi di miglioramento specifici per ambiti di attività. Tale Piano di miglioramento è affiancato da una valutazione delle performance attraverso una valutazione di indicatori clinici eD organizzativi.

### **PRIVACY**

La struttura essendo pienamente conforme a quanto definito dal GDPR 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy), Al momento dell'accettazione il paziente viene informato con informativa completa sui suoi diritti e anche tramite cartelli affissi, circa il trattamento dei dati sensibili - Maggior Tutela. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

### **MODELLO ORGANIZZATIVO – MODELLO DI VIGILANZA**

Vigila sulla corretta applicazione del modello aziendale di cui al D. Lgs. N. 231/2001. Scopo del modello è la costruzione di un sistema, strutturato ed organico, di procedure e di attività di controllo, finalizzato a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reati contemplate dal decreto. L'adozione del modello si propone, in particolare, come obiettivi:

- affermare, in termini espliciti, che qualunque forma di comportamento illecito è condannata da Villa Santa Margherita in quanto, anche quando la società ne traesse apparentemente un vantaggio, i comportamenti illeciti sono contrari, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etico sociali ai quali l'azienda si ispira nell'adempimento della propria "mission"
- determinare in tutti coloro che operano in nome e per conto di Villa Santa Margherita, la consapevolezza di incorrere, in caso di violazione dei principi sanciti nel modello e delle

# FONDAZIONE LUIGI MARIA MONTI



## ISTITUTO DERMOPATICO DELL'IMMACOLATA

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
00167 Roma – Via dei Monti di Creta, 104 – Tel. 06.6646.1

disposizioni dettagliate nelle procedure ed istruzioni del sistema gestionale, in un illecito passibile di sanzioni, sia sul piano penale che su quello amministrativo.

### **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ED ORGANISMI DI TUTELA**

Le associazioni di volontariato dovranno presentare alla Direzione Sanitaria, Medico Responsabile o direzione Operativa la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la struttura.

La Direzione, verificato il rispetto dei requisiti legislativi regionali e valutato il progetto presentato, contatterà l'associazione per definire i tempi e le modalità di accesso presso l'istituto per le attività di volontariato.

L'istituto e le organizzazioni di volontariato, in caso di formalizzazione dell'accordo collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l'utente allo scopo di garantirne e alleviarne i disagi, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e di facilitarlo nella fruizione dei servizi erogati all'interno della struttura.

Al fine di garantire il costante adeguamento della struttura e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini anche attraverso la loro partecipazione al controllo di qualità, l'organizzazione si impegna a convocare periodicamente i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti operanti nella struttura.

L'accesso del personale volontario è definito da apposito Regolamento.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei diversi servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario.

L'attività del TDM è volta alla ricerca delle soluzioni finalizzate a rimuovere situazioni di sofferenza inutile e di ingiustizia, non esclude la protesta pubblica e il ricorso all'autorità giudiziaria, ma privilegia l'esercizio dei poteri di interpretare le situazioni, di mobilitare le coscienze, di rimediare agli intoppi istituzionali e infine di conseguire nel più breve tempo possibile i cambiamenti materiali della realtà che permettano il soddisfacimento dei diritti violati. L'attività è attuata senza fini di lucro. Il TDM, nel quadro del suo obiettivo generale di contribuire al miglioramento, alla qualità e alla umanizzazione dei servizi sanitari, considera propri compiti fondamentali:

- garantire che ovunque un cittadino abbia necessità di assistenza, consulenza, aiuto per far valere legittime aspettative, esso possa trovare strumenti e opportunità per ottenere la tutela e la protezione dei suoi diritti;
- promuovere la partecipazione civica, affinché i cittadini stessi siano protagonisti delle azioni di tutela in ambito sanitario, sia mediante l'accoglienza nelle attività del TDM, sia mediante l'apertura di spazi di attivismo civico nell'organizzazione sanitaria.