Unisan
Gruppo

CARTA DEI SERVIZI

Casa d'Oro

S.R.S.R. H.24

Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa

Unisan Gruppo
Vicolo Casilino, 5 – 00177 Roma | ASL Roma 2 | Municipio V
Tel/Fax 06 96 032 035 Numero Verde 800 032 230
info@unisan.it | unisan@pec.unisan.it | unisan.it

Presidente: Rossana Varrone
Direttore Sanitario: dott.ssa Viviana Sinacore

Determina di accreditamento Regione Lazio n°483 del 18/12/2013

SOMMARIO

- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 3
- PRINCIPI ISPIRATORI 4
- PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE 5
- CHIAREZZA E TRASPARENZA 5
- LA NOSTRA STRUTTURA: CASA D'ORO 6
- ORGANIZZAZIONE E MANSIONI 6-7
- UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE 8
- OBIETTIVI SPECIFICI 8
- PROTOCOLLI E LINEE GUIDA 9
- FORMAZIONE DEL PERSONALE 9
- SISTEMA GESTIONE QUALITÀ 9
- PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI 10
- RECLAMI E PROCEDURE 10
- CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI 11

Presentazione

Centro Residenziale | H/24

La struttura Residenziale «Casa D'Oro» ospita persone con disagio psichico e assicura interventi terapeutico-riabilitativi, socio-riabilitativi personalizzati, di esclusiva competenza psichiatrica e attività di Psicoterapia.

Scoprire e sostenere le capacità residue degli individui e accompagnarli nei processi di reinserimento nel tessuto sociale sono gli obiettivi delle équipe delle nostre strutture.

Dati Essenziali

Tipologia	S.R.S.R. H.24
Accreditamento	Determina Regione Lazio n°483 del 18/12/2013
ASL	Roma 2
Municipio	V
Direttore Sanitario	Dott.ssa Viviana Sinacore
Presidente	Rossana Varrone
Indirizzo	Vicolo Casilino, 5 – 00177 Roma
Apertura	H/24

Questo documento si rivolge a coloro con i quali gli Operatori della struttura Casa d'Oro di Unisan Gruppo stabiliranno un rapporto professionale per fornire i servizi a tutela della persona assistita. Questa Carta è uno strumento d'informazione sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni offerte affinché il rapporto sia improntato alla massima trasparenza e reciproca fiducia.

Principi Ispiratori

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Unisan Gruppo ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio è garantita la partecipazione del cittadino. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Unisan Gruppo provvede a dare riscontro.

Efficienza ed efficacia

I servizi offerti da Unisan Gruppo vengono erogati in modo da garantire la massima efficienza e l'efficacia.

Partecipazione ed Informazione

Unisan Gruppo opera dal 1998 e garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Gli strumenti ad oggi utilizzati:

- Numero verde attivo H/24
- Sito internet (unisan.it)
- Carta dei Servizi
- Guida ai servizi
- Carta dei Diritti e Doveri

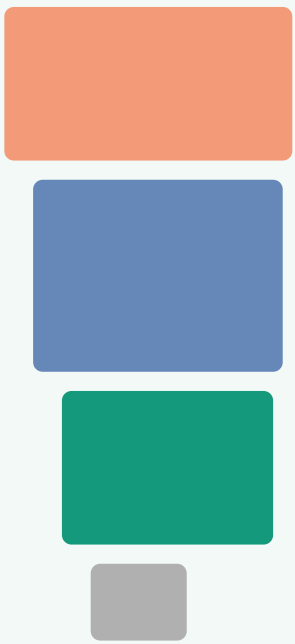
L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano.

Chiarezza e Trasparenza

L'utente ha il diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato/coinvolto, gli strumenti che si utilizzeranno e le figure di riferimento che lo accompagneranno nel suo percorso. Per tradurre operativamente tali principi, Unisan Gruppo adotta strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici
- gestire i reclami

Negli anni di lavoro socio-sanitario svolto da Unisan Gruppo, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per costruire risposte articolate e personalizzate.



La Nostra Struttura

Un luogo di cura, per chi ha bisogno di assistenza e dignità.

Casa d'Oro — S.R.S.R. H.24

ORGANIZZAZIONE e MANSIONI

Direttore Sanitario

Organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività assistenziale e socio-riabilitativa. Programmazione delle attività medico-assistenziali esterne, impostazione e monitoraggio della terapia psicofarmacologica. Vigilanza in ambito sicurezza, igiene, organizzazione e qualifica del personale.

Medico di base

Attività Medico-Assistenziale di concerto con il Direttore Sanitario. Visite agli utenti, prescrizione di valutazioni specialistiche, visite domiciliari in urgenza, somministrazione vaccini anti-influenzali.

Psicologo

Responsabile dell'attività psicoterapica e psicoeducativa, svolta sotto forma di colloqui individuali e di gruppo.

Terapista / Educatore

Responsabili delle attività riabilitative, psicosociali e dei relativi laboratori.

ORGANIZZAZIONE e MANSIONI

Operatore Socio Sanitario (OSS)

L'OSS si occupa prevalentemente dell'igiene dell'utente, cura degli spazi comuni e individuali e assistenza nella preparazione dei pasti.

Infermiere Professionale

Preparazione della terapia, rilevazione dei parametri di base degli utenti: pressione arteriosa, frequenza cardiaca, peso corporeo e glicemia nei soggetti diabetici.

Assistente Sociale

Professionista che svolge attività nell'ambito della comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno. Organizza e promuove interventi e servizi adeguati alle particolari situazioni, con attenzione alla capacità di autonomia e responsabilità della persona, valorizzando tutte le risorse della comunità.

Presa in carico dei pazienti

L'inserimento in struttura avviene a seguito di formale valutazione multidisciplinare della ASL di appartenenza, effettuata con strumenti standardizzati e condivisi. Per ciascun ospite viene elaborato un Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato (PTRI), definito dall'équipe in collaborazione con i servizi territoriali. Il percorso prevede osservazione clinica, monitoraggio costante e verifiche periodiche, a garanzia della continuità assistenziale e dell'integrazione tra le diverse figure professionali coinvolte.

Umanizzazione e personalizzazione delle cure

Unisan Gruppo considera il paziente come persona fisica, psicologica, umana e non come soggetto-oggetto.

Il progetto operativo di «Umanizzazione delle cure» si articola attraverso:

· umanizzazione e comunicazione tra operatori sanitari
· umanizzazione nei confronti dei familiari
· accoglienza dei malati e familiari
· umanizzazione dell'informazione
· umanizzazione dell'assistenza in senso stretto

La persona viene vista come individuo unico e insostituibile. Unisan Gruppo garantisce la disponibilità all'ascolto e tutela la privacy, rende informazioni chiare e uniformi, orienta il paziente e i familiari nell'utilizzo dei percorsi assistenziali, fornisce sostegno agli incerti.

Obiettivi Specifici

Unisan Gruppo si propone di attuare un piano personalizzato di assistenza secondo le diverse esigenze, finalizzando l'organizzazione al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

ATTUAZIONE del programma terapeutico secondo la prescrizione medica

GARANZIA di continuità della terapia nel tempo e nelle modalità prescritte

MONITORAGGIO costante delle attività previste dal programma terapeutico

SICUREZZA nella prevenzione e nel contenimento dei rischi durante il trattamento

MIGLIORAMENTO della qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie

GARANZIA di standard qualitativi adeguati per tutti i presidi e gli ausili sanitari

OTTIMIZZAZIONE di tutte le risorse professionali disponibili

OTTIMIZZAZIONE del sistema di raccolta e gestione dei dati clinici e amministrativi

Protocolli e Linee Guida

Unisan Gruppo mette a disposizione degli operatori le linee guida, i protocolli e le procedure, consultabili presso la struttura e attraverso il sito unisan.it

Codice Etico

Unisan Gruppo ha elaborato un documento dove sono esplicitati, in maniera chiara, i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere. Il documento è messo a disposizione dell'utenza e consultabile presso la struttura.

Formazione del Personale

Unisan Gruppo studia, valuta e organizza corsi di formazione ed aggiornamento per le figure professionali presenti in azienda. I corsi hanno come obiettivo la specializzazione del personale, aumentando la qualità del servizio e adempiendo alla formazione obbligatoria. Tutti i corsi sono effettuati da docenti qualificati con requisiti professionali richiesti per legge.

Unisan Gruppo considera la formazione del personale un punto chiave della politica aziendale. Per questo ha previsto un docente formatore interno, con competenze specifiche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Sistema di Gestione della Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

La scelta di introdurre un Sistema di Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 è motivata dall'esigenza di regolamentare lo svolgimento del lavoro, ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire obiettivi qualificati finalizzati a ridurre situazioni non conformi.

Unisan Gruppo mira a:
· Conseguire la qualità dei servizi in modo da garantire il rispetto degli impegni assunti con i propri Clienti.
· Accrescere la soddisfazione dei Clienti, attraverso l'applicazione efficace del Sistema di Gestione, inclusi i processi per il miglioramento continuo e la soddisfazione del Cliente.

Prevenzione degli Infortuni

La struttura è organizzata con impianti a norma, in regola con il D.lgs. 81/08 e con controlli annuali. Il RSPP è autorizzato alla sorveglianza ed effettua controlli periodici. Gli interventi possono essere così sintetizzati:

· valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza
· elaborazione delle misure preventive e protettive
· elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività
· programmi di informazione e formazione per i lavoratori
· rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza
· gestione dei rapporti con il Medico Competente
· gestione degli adempimenti in materia di primo soccorso
· gestione del Servizio Prevenzione e Protezione
· predisposizione di brochure informative, tabelloni dei rischi e piano di emergenza

Reclami e Procedure

I reclami e le segnalazioni rappresentano un'opportunità di miglioramento dei servizi e uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti.

Oggetto del reclamo

· aspetti relativi all'organizzazione
· caratteristiche strutturali
· il comportamento degli operatori
· ogni altro atto che abbia limitato la fruibilità del servizio

La segnalazione può avvenire

· verbalmente, presso la sede Unisan
· compilando apposito modulo sul sito unisan.it
· attraverso e-mail a info@unisan.it
· mediante lettera in carta semplice

Unisan Gruppo nella persona del Responsabile della Qualità, elabora la segnalazione predisponendo gli accertamenti necessari. Entro una settimana verrà formulata la risposta. Per situazioni più complesse si garantisce una risposta entro 30 giorni. Unisan Gruppo analizza annualmente tutte le segnalazioni avviando azioni di miglioramento.

Contatti

Sede Operativa
Casa d'Oro — S.R.S.R. H.24

Presidente
Rossana Varrone

Direttore Sanitario
dott.ssa Viviana Sinacore

Telefono
06 96 032 035

Sito Web
unisan.it

PEC
unisan@pec.unisan.it

e-mail
info@unisan.it

Indirizzo
Vicolo Casilino, 5
00177 Roma

Numero Verde
800 032 230

La struttura è aperta al pubblico 24 ore su 24

Come raggiungerci

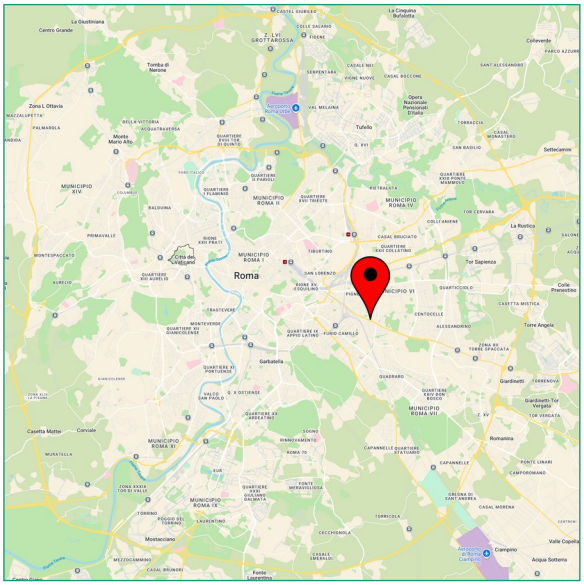
La struttura è ubicata nel Municipio V di Roma.

In metro
Metro C, fermata Malatesta
o Pigneto

In tram
Tram 5, 14, 19
(zona Ponte Casilino / Pigneto)

In bus
Linee 105, 409
(Casilina/Piazzale, Bullicante)

Dove siamo
Vicolo Casilino, 5
00177 Roma – Municipio V



Unisan: esperienza e cura al servizio della salute

Unisan Gruppo

Sede operativa
Vicolo Casilino, 5 – 00177 Roma

Tel/Fax: 06 96 032 035 | Numero Verde: 800 032 230

Presidente: Rossana Varrone
Direttore Sanitario: dott.ssa Viviana Sinacore

info@unisan.it | unisan@pec.unisan.it | unisan.it

Tutela della riservatezza e protezione dei dati personali
in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e alla normativa vigente