



ITALIAN  
HOSPITAL  
GROUP

Da 20 anni insieme ai più fragili



COMPLESSO SANITARIO INTEGRATO



CARTA DEI SERVIZI

**LA SALUTE È UNO STATO DI COMPLETO BENESSERE FISICO, MENTALE E SOCIALE, E NON CONSISTE SOLTANTO NELL'ASSENZA DI MALATTIE ED INFERMITÀ". (OMS)**

Gentile Utente,

Italian Hospital Group persegue l'obiettivo di porre l'assistito al centro di ogni trattamento e percorso assistenziale, sposando una visione olistica della medicina, prefiggendosi una presa in carico globale dell'assistito in quanto individui "di cui prendersi cura nella sua totalità di corpo e mente".

La Direzione  
Italian Hospital Group S.p.A.-Korian.



# INDICE

## AZIENDA

pagina 4

- Organizzazione Aziendale e Missione 5
- Principi Fondamentali 6
- Impegni e Qualità dei Servizi 7

## ITALIAN HOSPITAL GROUP NEL LAZIO

pagina 8

- Le Nostre Strutture 8 -14
- I Nostri Professionisti 15

## PERCORSI ASSISTENZIALI

pagina 16

- RSA: Strutture Assistenziali Territoriali per persone non autosufficienti anche anziane-Mantenimento, Estensivo, Estensivo D.C.C.G., Intensivo 16
- Strutture Residenziali Psichiatriche 21
- Centro per i Disturbi del Comportamento Alimentare 26
- Centri per le Cure Palliative - Hospice 29

## SERVIZI E REGOLE GENERALI

pagina 34

- Servizi Assistenziali 34
- Servizi Alberghieri 36
- Regole Generali 37

## MECCANISMI DI TUTELA

pagina 40

- Suggerimenti e Reclami 40
- Tutela della Privacy 40
- Modello Organizzativo 231 40



# AZIENDA

Italian Hospital Group S.p.A. (IHG) si costituisce nel 2001, rilevando nel 2002 la gestione dell'ex Ospedale Psichiatrico "S. Maria Immacolata" - Opera Don Uva nel Comune di Guidonia (attivo dal 1955) e subentrando alla Congregazione Ancelle della Divina Provvidenza nell'attuazione del Piano di Riconversione dell'Ospedale in strutture territoriali ed espandendosi progressivamente in altri comuni romani. .



Nel 2015, IHG fonda la società interamente controllata Italian Hospital Group 3 srl, che nasce per offrire i propri servizi nella provincia del frusinate. Infine, nel 2022 IHG è stata acquisita dal Gruppo Korian che opera da oltre 25 anni per rispondere alle esigenze sanitarie e assistenziali.



# ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



**Presidente Consiglio di Amministrazione e CEO** : Federico Guidoni  
**Amministratore Delegato con funzioni CFO**: Luca Contessini  
**Amministratore Delegato con funzioni COO**: Marco Parenti  
**Amministratore Delegato con funzioni HR – Datore di Lavoro**: Marco Cervini  
**Responsabile Sicurezza, Prevenzione e Protezione**: Paola Ciuffa  
**Delegato Sicurezza RSA-Campus Guidonia, Poliambulatorio, Hospice, Strutture Psichiatriche, Centro Disturbi Comportamento Alimentare**: Gerardo Coviello  
**Area Manager**: Alessandro Zannella  
**Vice Area Manager**: Gaia Izzi  
**Direttrice Gestionale RSA-Campus Guidonia, Poliambulatorio, Hospice, Strutture Psichiatriche, Centro Disturbi Comportamento Alimentare**:  
Maria Grazia Taulli  
**Direttore Gestionale RSA Villa Sacra Famiglia**: Luca Radicchi  
**Direttore Gestionale RSA Villa Letizia**: Gianpaolo Quarantini  
**Responsabile Risorse Umane**: Caterina Pedacchio  
**Responsabile Amministrativo**: Enrico Barberio  
**Referenti Gestione Qualità**: Rita Pietracito, Daniela Aruffo  
**Medici Responsabili, Infermieri Dirigenti, Coordinatori Infermieristici, Personale Socio-Assistenziale.**

## MISSIONE

- ✓ garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità ed un miglioramento continuo dei servizi
- ✓ rispettare gli impegni presi con l'Utente attraverso la Carta dei Servizi
- ✓ garantire i principi fondamentali dell'assistenza
- ✓ perseguire il migliore utilizzo delle risorse disponibili per soddisfare i bisogni socio-sanitari degli ospiti.



# PRINCIPI FONDAMENTALI

L'assistenza resa alla persona si ispira ai seguenti principi fondamentali:

## ✓ EGUAGLIANZA

Si impegna a garantire ad ogni Utente il rispetto della dignità della persona e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi, senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche, economiche.

## ✓ IMPARZIALITÀ

Si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime, evitando atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

## ✓ CONTINUITÀ

Si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza. Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio agli assistiti.

## ✓ DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la Struttura alla quale rivolgersi. Nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce all'assistito informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

## ✓ PARTECIPAZIONE

Garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato e, privilegiando l'informazione e la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (cittadini utenti, assistiti, associazioni di volontariato, enti locali, ecc.)

## ✓ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi e mantenendo sempre al centro l'assistito e le sue necessità.

# IMPEGNI E QUALITÀ DEI SERVIZI

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



Fermi restando i requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di autorizzazione ed accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale, il complesso sanitario IHG, certificato ISO 9001-2015, persegue il miglioramento continuo degli standard di qualità attraverso un Sistema di Gestione Qualità (SGQ) che ha elaborato gli strumenti necessari ad innalzare il livello dei servizi, basandosi sulla definizione di obiettivi condivisi, misurabili, monitorabili e gestibili e sulla individuazione delle eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Il SGQ persegue:

- ✓ appropriatezza delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e assistenziali
- ✓ miglioramento continuo dell'assistenza sanitaria ed alberghiera
- ✓ riduzione del rischio clinico
- ✓ soddisfazione dell'assistito e dei familiari.

Per la verifica del rispetto degli impegni presi, il Sistema utilizza i seguenti strumenti:

- ✓ monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi per la qualità, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target
- ✓ cicli di audit interni per la qualità
- ✓ riesame da parte della Direzione aziendale
- ✓ risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'assistito e dei familiari
- ✓ risultati del servizio reclami
- ✓ sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentinella.

# ITALIAN HOSPITAL GROUP NEL LAZIO

## LE NOSTRE STRUTTURE

Attualmente il Gruppo è presente sul territorio della Regione Lazio con:

- 1** Centro Ambulatoriale
- 9** Strutture di Assistenza Territoriale  
*per persone non autosufficienti (SAT) a diversi livelli assistenziali (Intensivo, Estensivo, Estensivo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali Gravi e Mantenimento)*
- 1** Centro per i Disturbi del Comportamento Alimentare
- 4** Centri per le Cure Palliative
- 5** Strutture Psichiatriche:  
2 Terapeutico Riabilitative  
3 Socio Riabilitative



PER UN TOTALE DI:

**815** Posti Letto per la Degenza

**70** Posti Semiresidenziali

**156** Posti di Assistenza Domiciliare dedicata alle Cure Palliative.

# Complesso Centrale

## ASL Roma 5

Sito alle porte di Roma, lungo la Via Tiburtina Valeria, nel comune di Guidonia Montecelio, Il complesso socio-sanitario principale si estende su un'area di circa 45.000 mq destinati all'attività sanitaria e comprende:

- ✓ Centro Ambulatoriale Specialistico
- ✓ 3 SAT di Mantenimento (360 posti letto in Convenzione S.S.R.)
- ✓ 1 SAT Estensiva (17 posti letto in convenzione S.S.R. e 3 in regime privato)
- ✓ 1 SAT Estensiva D.C.C.G. (54 posti letto in convenzione S.S.R. e 6 in regime privato + 30 posti semiresidenziali in convenzione S.S.R.)
- ✓ 1 SAT Intensiva (20 posti letto in convenzione S.S.R.)
- ✓ 2 Centri per Cure Palliative - Hospice (20 posti letto in Convenzione S.S.R. + 80 posti di Assistenza Domiciliare in Convenzione S.S.R.)



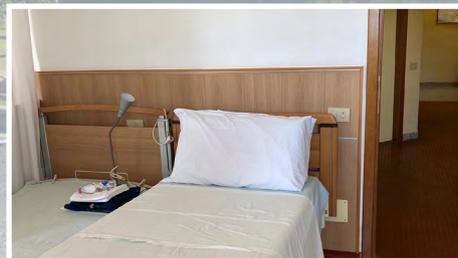
# Villa Pia

## ASL Roma 5



Tra le colline del comune di Guidonia Montecelio, Villa Pia è una residenza altamente qualificata per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare. La struttura garantisce tutti confort alberghieri, offrendo spazi per:

- ✓ 20 posti letto Residenziali (in convenzione con il S.S.R.)
- ✓ 40 posti Semi-Residenziali (in convenzione con il S.S.R.)

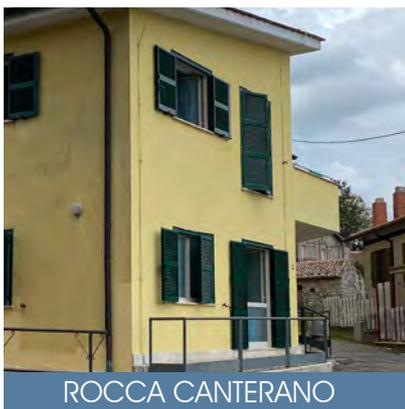


# Strutture Residenziali Psichiatriche

## ASL Roma 5

Dislocate in diversi comuni del territorio:

- ✓ 2 Terapeutico Riabilitative nei comuni di Tivoli, località Villa Adriana (16 posti letto in convenzione S.S.R.) e Rocca Canterano (20 posti letto in convenzione S.S.R.)
- ✓ 3 Socio Riabilitive nel Comune di Castel Madama (20 posti letto in convenzione S.S.R.), e nella località di Villanova - Guidonia (16 posti letto in convenzione S.S.R.) e Villa Adriana - Tivoli (20 posti letto in convenzione S.S.R.).



# Villa Sacra Famiglia

## ASL Roma 1

Villa Sacra Famiglia, di proprietà della Provincia Romana Camilliani, gestita da Italian Hospital Group dal Luglio 2011.

Immersa nell'angolo verde nel quartiere romano de "La Camilluccia", la villa è stata riqualificata come una struttura SAT di mantenimento in grado di garantire 80 posti letto (ed ulteriori 40 in attesa di accreditamento S.S.R.).



# Hospice Campagnano

## ASL Roma 4

Nel comune di Campagnano di Roma (Roma Nord), è attivo il Centro di Cure Palliative con 10 posti letto per Hospice Residenziale e 40 Posti per Hospice Domiciliare.

Digita qui il testo



# Villa Letizia

## ASL Frosinone

Preso in gestione nel 2015 attraverso la società controllata IHG3, Villa Letizia è una struttura collocata nel comune di Patrica, nel cuore del frusinate.

La struttura garantisce tutti i confort e i servizi IHG accogliendo:

- ✓ 1 SAT di Mantenimento (70 posti letto in Convenzione S.S.R.)
- ✓ 1 SAT Estensiva D.C.C.G. (20 posti letto in convenzione con S.S.R)
- ✓ 1 Centro di Cure Palliative - Hospice ((9 posti letto + 36 posti di Assistenza Domiciliare in attesa di accreditamento S.S.R.).



# I professionisti

57

MEDICI

233

INFERMIERI

218

OPERATORI SOCIO SANITARI

117

TERAPISTI E ALTRE FIGURE SOCIO SANITARIE



# I PERCORSI ASSISTENZIALI



## SAT Strutture di Assistenza Territoriale per persone non autosufficienti anche anziane:

**Trattamento di Mantenimento, Estensivo, Estensivo D.C.C.G ed Intensivo**

### **Responsabile dei trattamenti:**

Medico Responsabile; Infermiere Dirigente.

Altre figure Socio-Assistenziali: personale medico; personale infermieristico; personale socio-sanitario; personale riabilitativo.

### **Trattamento di Mantenimento**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 99/2012)*

Destinato a persone non autosufficienti, anche anziane, con necessità di media tutela sanitaria.

Per fornire risposte appropriate ai diversi bisogni degli assistiti idonei ad accedere a questa tipologia di trattamento, sono stati individuati due ambiti di differente intensità assistenziale: maggiore intensità (mantenimento Alto) e minore intensità (mantenimento Basso):

- ✓ prestazioni infermieristiche e monitoraggio costante delle condizioni cliniche da parte del personale medico specializzato
- ✓ prestazioni riabilitative fisioterapeutiche tese al recupero e al mantenimento delle capacità fisiche residuali
- ✓ attività di animazione, occupazionale, per il recupero e il mantenimento di tutte le capacità relazionali.

### **Trattamento Estensivo ed Estensivo D.C.C.G.**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 73/2016)*

Destinato a persone non autosufficienti, anche anziane, con necessità di elevata tutela sanitaria.

Obiettivo principale del percorso è l'individuazione e la somministrazione di cure temporanee al fine di favorire il miglioramento delle condizioni clinico assistenziali e della qualità della vita in attesa dell'accesso a nuova forma di trattamento (mantenimento).

Il trattamento garantisce lo svolgersi delle seguenti attività:

- ✓ quotidiane cure mediche ed infermieristiche finalizzate al recupero e alla stabilizzazione clinico-funzionale (somministrazione di terapie endovenose, trattamento di lesioni da decubito profonde, ecc.) e continua sorveglianza medico-specialistica.

### **Trattamento Estensivo D.C.C.G.**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 73/2016)*

Destinato a persone affette da sindrome di Alzheimer o altre forme di demenza, nelle fasi in cui le patologie sono associate a disturbi del comportamento e/o dell'affettività con necessità di trattamenti finalizzati al riorientamento e alla tutela personale, favoriti da un'organizzazione ambientale ed alberghiera protetta.

Il trattamento garantisce lo svolgersi delle seguenti attività:

- ✓ quotidiane cure mediche ed infermieristiche finalizzate al recupero e alla stabilizzazione clinico-funzionale e continua sorveglianza medico-specialistica
- ✓ attività rieducative e riabilitative finalizzate al recupero delle capacità relazionali residuali dell'assistito.

### **Trattamento Intensivo**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 99/2012)*

Essenziale al supporto delle funzioni vitali è rivolto a persone non autosufficienti, anche anziane, gravemente compromesse.

Il trattamento garantisce lo svolgersi delle seguenti attività:

- ✓ quotidiane cure mediche ed infermieristiche per il mantenimento delle funzioni vitali (ventilazione meccanica assistita, nutrizione enterale-parenterale protratta, trattamento di stati vegetativi o coma prolungato, malattie neurodegenerative progressive, ecc.) e continua sorveglianza medico-specialistica.

## Informazioni utili

### Dove trovare il trattamento **MANTENIMENTO**:

#### **Complesso Centrale, ASL Roma 5**

Via Tiburtina Valeria 188, Guidonia (RM)

##### **RSA Padiglione A**

e-mail: [accoglienza.rsapadiglionea@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienza.rsapadiglionea@italianhospitalgroup.com)

Tel. 0774.386162-360

##### **RSA Padiglione BC4**

e-mail: [accoglienza.rsapadiglionebc4@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienza.rsapadiglionebc4@italianhospitalgroup.com)

Tel. 0774.386351-360

##### **RSA Padiglione I**

e-mail: [accoglienza.rsapadiglionei@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienza.rsapadiglionei@italianhospitalgroup.com)

Tel.0774.386166-360



#### **Villa Sacra Famiglia, ASL Roma 1**

Largo Ottorino Vespighi 6, Roma

Tel. 064040851

e-mail: [accoglienza.villasacrafamiglia@korian.it](mailto:accoglienza.villasacrafamiglia@korian.it)



#### **Villa Letizia, ASL Frosinone**

Via dei Monti Lepini km 13.500, Patrica (FR)

Tel. 0775807080

e-mail: [accoglienzavl@villaletziarsa.com](mailto:accoglienzavl@villaletziarsa.com)



### **ESTENSIVO:**

#### **Complesso Centrale, ASL Roma 5**

Via Tiburtina Valeria 188, Guidonia (RM)

Tel. 0774386353/360

e-mail: [accoglienza.rsapadiglione@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienza.rsapadiglione@italianhospitalgroup.com)



## ESTENSIVO D.C.C.G.:

### Complesso Centrale, ASL Roma 5

Via Tiburtina Valeria 188, Guidonia (RM) Tel. 0774 386356/352/360  
e.mail: [accoglienza.rsapadiglione3@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienza.rsapadiglione3@italianhospitalgroup.com)



### Villa Letizia, ASL Frosinone

Via dei Monti Lepini km 13.500, Patrica (FR)  
Tel. 0775807080  
e-mail: [accoglienzavl@villaletiziarsa.com](mailto:accoglienzavl@villaletiziarsa.com)



## INTENSIVO:

### Complesso Centrale, ASL Roma 5

Via Tiburtina Valeria 188, Guidonia (RM)  
Tel. 0774 386353/360  
e-mail: [accoglienzaguidonia@italianhospitalgroup.com](mailto:accoglienzaguidonia@italianhospitalgroup.com)



## **Modalità d'inserimento**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 431/2012)*

Sia per i soggetti provenienti dal domicilio che per quelli in dimissione da struttura ospedaliera, l'individuazione del trattamento adeguato e il conseguente accesso, avviene mediante una Valutazione Multidimensionale (VDM) eseguita dalla propria ASL di residenza, presso il Punto Unico d'Accesso.

In sede di valutazione un'équipe formata dal Medico di Medicina Generale ed altri professionisti nel campo sanitario e sociale, analizza dimensioni dell'assistito affinenti alla condizione clinica generale e al grado di autonomia residuale fisica, cognitiva ed economico-sociale, ritenute fondamentali al fine di un' appropriata individuazione dei bisogni assistenziali e del trattamento adeguato.

Tale valutazione deve configurarsi come un' operazione dinamica e continuativa, che segue l'assistito nel suo percorso assistenziale e ne verifica nel tempo l'evoluzione.

I dettagli delle modalità di accesso sono riportate nelle Guide al Servizio specifiche per ciascuna struttura.

## **Liste d'attesa**

**Mantenimento:** la gestione è affidata totalmente alla ASL territoriale;

**Intensivo/Estensivo:** la gestione è affidata alle strutture erogatrici del trattamento secondo criteri oggettivi quali:

1. Classificazione RUG: sono identificati prioritari i pazienti con classificazione RUG a più alto fabbisogno clinico/assistenziale. Per il trattamento intensivo, in caso di parità di classificazione RUG viene data priorità a pazienti sottoposti a Ventilazione Meccanica;
2. Provenienza del ricovero:  
in ordine di priorità Terapia Intensiva-Stroke Unit-Reperti Ospedalieri-Riabilitazioni-Domicilii
3. Cronologia della richiesta.

**Estensivo D.C.C.G:** la gestione è affidata alle strutture erogatrici del trattamento secondo criterio cronologico di consegna della valutazione, in base al posto letto disponibile.

## **Piani d'Assistenza Individualizzati (PAI)**

La ASL di residenza, in base alle informazioni recepite nella fase di verifica, redige un primo Piano di Assistenza Individualizzato, indicando il trattamento più idoneo per l'assistito.

Al momento dell' ingresso dell'ospite, le Équipe multidisciplinari IHG provvedono all'effettuazione di una nuova valutazione pluri-disciplinare tesa al perfezionamento del PAI, e alla definizione degli obiet-

tivi assistenziali e terapeutici misurabili in periodi di tempo programmati nel periodo di degenza. Il PAI viene comunicato in modo comprensibile ed appropriato alla persona assistita ed ai suoi familiari e/o tutori, per condividere progressivamente lo stato di avanzamento degli obiettivi prefissati, evidenziare con l'aiuto dei professionisti il raggiungimento degli stessi o analizzare eventuali criticità emergenti.

Fondamentale è la figura del MMG, il quale collabora con l' équipe IHG nel periodo di degenza nel continuo monitoraggio delle condizioni sanitarie dell'assistito e provvede alle prescrizioni farmacologiche ed eventuali visite specialistiche e diagnostiche.

### **Assistenza Farmaceutica**

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

L'assistenza farmaceutica è riferita a:

- ✓ erogazione delle specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi alle patologie presentate dal soggetto assistito (prescrizione MMG)
- ✓ erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali.

Per l'assistenza protesica sarà cura della Struttura avviare la pratica attraverso il MMG seguendo le attuali procedure normative.



# Strutture Residenziali Psichiatriche



## Responsabile dei trattamenti:

Medico Responsabile; Coordinatore infermieristico.

Altre figure Socio-Assistenziali: personale medico; personale infermieristico; personale socio-sanitario; personale edu-riabilitativo.

### **Trattamento Residenziale Psichiatrico Socio-Riabilitativo (S.R.P.S.R)**

(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 8/2011 e s.m.i. e DCA 188/2015)

È rivolto a pazienti adulti con disturbi psichiatrici, non trattabili a domicilio o in altre tipologie di strutture socio-assistenziali, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario protetto.

Il trattamento garantisce lo svolgersi delle seguenti attività:

- ✓ clinico e Assistenziali finalizzate al monitoraggio della patologia (Équipe Multidisciplinare)
- ✓ socio-riabilitative tese all'acquisizione della maggiore autonomia possibile per consentire l'uscita dall'ambito dell'assistenza psichiatrica e il possibile reinserimento sociale.

### **Trattamento Residenziale Psichiatrico Terapeutico-Riabilitativo (S.R.P.T.R):**

(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 8/2011 e s.m.i. e DCA 188/2015)

Accoglie su base volontaria pazienti, preferibilmente giovani e agli esordi psicopatologici, con disturbi in fase sub-acuzie, non trattabili a domicilio, che non necessitano di trattamenti in regime di ricovero ospedaliero e che necessitano di una temporanea e specializzata presa in carico in un contesto di vita quotidiana alternativo a quello abituale.

Il trattamento garantisce lo svolgersi dei seguenti interventi:

- ✓ relazionali, psicoterapeutici e farmacologici tesi ad un progressivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno.

## Informazioni utili

### Dove trovare il trattamento

#### Strutture Socio-Riabilitative:

##### Castel Madama, ASL Roma 5

Via della Stazione, snc - 00024 Castel Madama (RM),  
Tel. 0774 83275

**e-mail:** [castelmadama@italianhospitalgroup.com](mailto:castelmadama@italianhospitalgroup.com)



##### Villa Adriana, ASL Roma 5

Via Sardegna, 2 - 00010 Villa Adriana-Tivoli (RM)  
Tel. 0774 533942

**e-mail:** [villadriana@italianhospitalgroup.com](mailto:villadriana@italianhospitalgroup.com)



##### Villanova, ASL Roma 5

Via Cialdini 25 - 00011 Villanova di Guidonia (RM)  
tel. 0774 324513

**e-mail:** [villanova@italianhospitalgroup.com](mailto:villanova@italianhospitalgroup.com)



## Strutture Terapeutico-Riabilitative

### **Rocca Caterano, ASL Roma 5**

Via della Maddalena 2 - 00020 Rocca Canterano (RM)

tel. 0774 822036

**e-mail:** [arca@italianhospitalgroup.com](mailto:arca@italianhospitalgroup.com)



### **Villaggio Adriano, ASL Roma 5**

Via del Canopo 10

00010 Villa Adriana-Tivoli (RM)

tel. 0774 530527

**e-mail:** [villaggioadriano@italianhospitalgroup.com](mailto:villaggioadriano@italianhospitalgroup.com)



### **Modalità d'inserimento**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 188/2015)*

L'inserimento in Struttura Residenziale Psichiatrica (SRP) avviene su richiesta del Centro di Salute Mentale (CSM) di riferimento dell'utente, che si fa carico di elaborare e condividere con l'utente stesso un Piano di Trattamento Individuale (PTI) e di inoltrare la richiesta di idoneità all'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) del Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

L'UVM, sulla base del PTI, individua il livello di intensità assistenziale e riabilitativa corrispondente ai bisogni di cura dell'utente, rilasciando un Certificato di Idoneità. Una volta individuata la tipologia assistenziale più appropriata, l'assistito, in accordo con i referenti del CSM di riferimento, esprime le sue preferenze circa la SRP prescelta fra quelle presenti nell'elenco delle SRP regionali.

I dettagli delle modalità di accesso sono riportate nella Guide al Servizio specifica per le Strutture Residenziali Psichiatriche.

### **Liste d'attesa**

La lista di attesa viene gestita direttamente dalla struttura attraverso il SIPC (Sistema Informativo Psichiatrico di Comunità) e i candidati all'ingresso vengono chiamati rispettando un criterio cronologico riferito alla ricezione della richiesta.

### **Progetti Terapeutici e Socio Riabilitativi Personalizzati**

Effettuato l'inserimento in struttura, l'équipe della SRP elabora un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) in coerenza con il PTI predisposto dal CSM. Il PTRP individua obiettivi e aree di intervento specifiche, precisando la durata del progetto, nonché modalità e scadenza delle verifiche periodiche.

Le aree di intervento riguardano gli ambiti della vita quotidiana (cura della propria persona fisica e psichica, cura degli spazi di vita, compliance farmacologica, gestione economica, relazioni sociali e familiari) i cui obiettivi, volti al miglioramento delle condizioni psicopatologiche e al recupero di abilità e autonomie individuali, vengono raggiunti attraverso la partecipazione alla vita della Comunità e attività terapeutico-riabilitative individuali e di gruppo. Di particolare rilevanza è l'incontro quotidiano tra équipe e ospiti (Daily Living) che ha come obiettivo quello di organizzare insieme la vita della Comunità, affrontando problematiche relative al viver comune.

Le attività terapeutiche riabilitative individuali prevedono la continua supervisione e stimolazione da parte degli operatori, nonché, ove possibile, colloqui individuali e familiari. Per favorire una migliore presa in carico dell'assistito e facilitare i rapporti con i familiari e/o referenti esterni, per ciascun ospite vengono individuati 2 tutor di riferimento (TRP e OSS).

Le attività terapeutiche riabilitative di gruppo prevedono la partecipazione del assistito a laboratori settimanali (cineforum, laboratorio didattico, laboratorio di cucina, ascolto musicale, psico-educazione all'aderenza ai trattamenti, etc.) predisposti all'interno di ciascuna struttura ed elaborati in base alle specificità del gruppo di assistiti.

Nel percorso dell'ospite, possono essere previste attività formative esterne, tirocini lavorativi e attività riabilitative esterne (gite, uscite didattiche, soggiorni estivi, etc.) finalizzate al progressivo reinserimento sul territorio.

I MMG, insieme al Medico Responsabile di struttura, si occupano del continuo monitoraggio delle condizioni sanitarie dell'utente e provvedono alla prescrizione dei farmaci, delle indagini strumentali e di eventuali visite medico – specialistiche effettuate presso le strutture sanitarie del territorio.

### **Assistenza Farmaceutica**

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

# DCA - Centro per i Disturbi del Comportamento Alimentare

## Responsabile dei trattamenti:

Medico Responsabile; Coordinatore infermieristico.

Altre figure Socio-Assistenziali: personale medico; personale infermieristico; personale socio-sanitario; personale edu-riabilitativo.

La permanenza presso il Centro ha come obiettivo la costruzione di un percorso terapeutico-riabilitativo psiconutrizionale, realizzato secondo l'ottica di un progetto assistenziale individualizzato teso al miglioramento delle condizioni cliniche generali, della psicopatologia specifica del disturbo e della sintomatologia ad esso associata per favorire la normalizzazione del comportamento alimentare e del peso.

Il trattamento, in regime residenziale o semi-residenziale, garantisce lo svolgersi delle seguenti attività:

- ✓ monitoraggio quotidiano delle condizioni cliniche
- ✓ assistenza infermieristica giornaliera (trattamento residenziale)



## Informazioni utili

### Dove trovare il trattamento



#### **Villa Pia, ASL Roma 5, Via Pantano**

5, 00012 Guidonia Montecelio (RM)

Tel./Fax 0774300869

**e-mail:** [villapia@italianhospitalgroup.com](mailto:villapia@italianhospitalgroup.com)



### **Modalità d'inserimento**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 8/2011 e 80/2016)*

L' inserimento in Struttura è di tipo volontaristico e viene valutato in relazione a fattori sanitari e sociali, considerati nella loro globalità e nel complesso delle loro interrelazioni.

Tale valutazione, che deve considerarsi come un' operazione dinamica e continua e che segue l'assistito nel suo percorso riabilitativo e ne verifica nel tempo l'evoluzione, è affidata sia al Responsabile Medico della struttura che alle Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) della ASL territoriale, la quale una volta conclusa la fase valutativa fornisce formale autorizzazione all'accesso al trattamento.

I dettagli delle modalità di accesso sono riportate nella Guide al Servizio specifica per la struttura.

### **Liste d'attesa**

La gestione è affidata direttamente alla struttura secondo i seguenti criteri:

- ✓ gravità del disturbo diagnosticato
- ✓ età del richiedente
- ✓ temporale rispetto la presentazione della domanda d'inserimento

### **Piani d'Assistenza Individualizzati (PAI)**

Conclusa la fase di valutazione, la ASL di residenza redige un primo Piano di Assistenza Individualizzato, comprensivo delle condizioni psicofisiche dell'interessato e delle condizioni familiari e relazionali.

Al momento dell' ingresso dell'ospite, l'équipe multidisciplinare IHG, esperta nel trattamento dei Disturbi

del Comportamento Alimentare, provvede all'apertura di una nuova fase di valutazione tesa al perfezionamento del PAI, e alla definizione degli obiettivi assistenziali e terapeutici, misurabili in periodi di tempo programmati.

Il PAI viene comunicato in modo comprensibile ed appropriato alla persona assistita ed ai suoi familiari e/o tutori, per condividere progressivamente lo stato di avanzamento degli obiettivi prefissati, evidenziare con l'aiuto dei professionisti il raggiungimento degli stessi o analizzare eventuali criticità emergenti.

### ***Assistenza Farmaceutica***

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse. L'assistenza farmaceutica è riferita:

- ✓ all'erogazione delle specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi alle patologie presentate dal soggetto ospite, prescritti dai medici di medicina generale
- ✓ all'erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali.



# Centro di Cure Palliative - Hospice

## Responsabile dei trattamenti:

Medico Responsabile; Coordinatore infermieristico.

## Altre figure Socio-Assistenziali:

Personale medico palliativista; personale infermieristico; personale socio-sanitario; personale educativo e riabilitativo.



## Hospice Residenziale

L'Hospice è un luogo dove il personale socio-sanitario, presente 24h/24, assicura l'assistenza continuativa e garantisce un approccio terapeutico-assistenziale che pone al centro la persona con i suoi bisogni fisici, psicologici, spirituali e relazionali.

L'Hospice accoglie pazienti affetti da malattie evolutive in fase terminale che necessitano di cure palliative volte non soltanto al controllo dei sintomi, ma anche al miglioramento della qualità di vita, fornendo sostegno psicologico e spirituale in un ambiente sereno e familiare. La filosofia dell'Hospice si impronta sulla "curabilità" protratta sino all'ultimo istante di vita, sul "prendersi cura" delle esigenze cliniche, psicologiche e spirituali del assistito, nonché sul "sostegno" ai familiari.

Le camere di degenza sono confortevoli nel rispetto della normativa vigente in materia di requisiti strutturali; sono provviste di bagno interno, con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti. Sono predisposti punti di richiesta soccorso presso i letti e nei bagni.

Gli arredi, tutti rigorosamente a norma, sono scelti secondo criteri di funzionalità e mantenimento dell'igiene, con particolare attenzione alla qualità dei materiali, al design e ai colori, in modo da offrire ambienti familiari, confortevoli e personalizzabili.

In Hospice l'assistito può sentirsi come "a casa", libero di chiedere, pensare, agire e sicuro di poter contare in modo continuativo sul supporto di professionisti capaci e attenti.

I parenti possono ritrovare la familiarità del domicilio, condividere il percorso terapeutico-assistenziale proposto dall'équipe sanitaria e continuare a sentirsi partecipi e attivi nel prendersi cura del proprio caro. In ogni stanza (singola) è a disposizione del parente una poltrona-letto che gli consente, ogni qualvolta lo desidera, di trascorrere la notte accanto alla persona cara. Sono a disposizione dei pazienti e dei familiari ampi spazi comuni, salotto con angolo TV e tisaneria, sala culto, sala pranzo, giardino.

## **Hospice Domiciliare**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è destinato a persone residenti o domiciliate nelle ASL di competenza degli Hospice IHG o limitrofe, ed assicura oltre alle prestazioni generali:

- ✓ un supporto psicologico al malato, alla famiglia e al personale sanitario
- ✓ una gestione della consapevolezza e comunicazione della malattia
- ✓ assistenza psicologica di accompagnamento alla morte e gestione del lutto
- ✓ un centro d'ascolto attivo h24
- ✓ servizio di pronta disponibilità medica/infermieristica h 24

Come da normativa vigente in assistenza domiciliare è previsto l'intervento di tutte le figure assistenziali ed è garantita una visita settimanale del medico e quotidiana dell'infermiere.

Dopo la prima valutazione e la presa in carico del assistito, si programmano gli accessi dello Psicologo e dell'Assistente Sociale. In base al Piano Assistenziale individuale (PAI) sono programmati anche gli accessi e gli interventi del Terapista della Riabilitazione.



## Informazioni utili

### Dove trovare il trattamento

#### Complesso Centrale, ASL Roma 5

Via Tiburtina Valeria 00012 - Guidonia Montecelio (RM)

#### Padiglione A3:

Tel. 077438636540/1/2/3/7/8

Fax: 0774386544

**e-mail:** [hospice@italianhospitalgroup.com](mailto:hospice@italianhospitalgroup.com)



#### Padiglione G:

Tel. 077438636680/1/2/3/5/7/8

Fax: 0774386684

**e-mail:** [hospiceg@italianhospitalgroup.com](mailto:hospiceg@italianhospitalgroup.com)



#### Campagnano, ASL Roma 4

Via di Monte Cuculo 2-6, Campagnano di Roma (RM)

Tel. 06 40417905

**e-mail:** [hcampagnano@italianhospitalgroup.com](mailto:hcampagnano@italianhospitalgroup.com)



#### Villa Letizia\*, ASL Frosinone

Via dei Monti Lepini km 13.500, Patrica (FR)

Tel. 0775807080

**e-mail:** [accoglienzavl@villaletiziarsa.com](mailto:accoglienzavl@villaletiziarsa.com)



\*In attesa di accreditamento Servizio Sanitario Regionale

## **Modalità d'inserimento**

*(Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio 431/2012)*

L'inserimento in Centro di Cure Palliative viene valutato in relazione a fattori clinici e sociali, considerati nella loro globalità e nel complesso delle loro interrelazioni.

Tale valutazione è affidata all' Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) della ASL territoriale, la quale una volta conclusa la fase valutativa fornisce formale autorizzazione all'accesso al trattamento specificandone la tipologia (Residenziale o Domiciliare).

I dettagli delle modalità di accesso sono riportate nella Guide al Servizio specifica per gli Hospice.

## **Liste d'attesa**

La gestione è affidata direttamente alla struttura secondo criteri cronologici. Subentra un secondo criterio legato alle condizioni cliniche del paziente, solo in caso di domande pervenute contemporaneamente.

## **Piani d'Assistenza Individualizzati (PAI)**

Per ogni assistito in regime di ricovero o assistenza domiciliare, l'equipe multidisciplinare dei nostri Hospice composta da medico responsabile, medici palliativisti, coordinatore infermieristico, infermieri, oss, riabilitatori, psicologo, assistente sociale elabora un Piano di Assistenza Individualizzato ed ha i compiti di:

- ✓ presa in carico globale del assistito all'interno della struttura o al suo domicilio
- ✓ valutazione continua della persona assistita secondo modalità multidimensionali
- ✓ interrelazione periodica con la ASL di residenza riguardo all'andamento del progetto, soprattutto riguardo all'autorizzazione dell'eventuale proroga dell'assistenza ovvero del passaggio del assistito ad altre forme di assistenza, in caso di stabilizzazione delle condizioni cliniche.

Sia per il paziente ricoverato che per quello assistito a domicilio, la presa in carico viene effettuata dal medico, coadiuvato dall'infermiere; dopo l'apertura della cartella clinica, vengono inseriti sul software Atl@nte tutti i dati necessari alla formulazione del PAI che verrà condiviso e discusso con tutta l'équipe per uniformare le modalità di approccio.

E' possibile il trasferimento da un servizio all'altro del Centro di Cure Palliative, su richiesta del assistito e/o dei familiari, per consentire la migliore assistenza possibile.

## **Assistenza Farmaceutica**

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

Per gli ospiti residenziali i farmaci, il sangue e l'ossigeno vengono erogati dalla Farmacia Ospedaliera preposta della ASL territorialmente competente, su richiesta del Centro di Cure Palliative. I farmaci stupefacenti, erogati dalla farmacia territoriale, dovranno essere richiesti su apposita modulistica a firma del Medico Responsabile del Centro.

Per gli assistiti domiciliariamente, verranno erogati con le stesse modalità i farmaci di uso ospedaliero e il sangue. L'ossigeno verrà fornito dalla ASL territorialmente competente, in base al Piano Terapeutico.



# SERVIZI E REGOLE GENERALI

## Servizi Assistenziali



### **Servizio Accoglienza**

In ciascuna delle proprie strutture, Italian Hospital Group offre a tutti gli utenti un servizio Accoglienza dotato di personale altamente qualificato, in grado di fornire tutte le informazioni utili e la modulistica per le procedure di accesso ai nostri percorsi assistenziali. Grazie al servizio Accoglienza, l'Utente e i suoi famigliari potranno godere di un completo supporto durante tutto l'iter di preparazione al ricovero o alla presa in carico del assistito.

### **Servizio Psicologico**

Gli ospiti trovano nelle nostre strutture un supporto psicologico continuo e di alto profilo. IHG è dotato di un team di psicologi, dislocato in ciascun percorso assistenziale in grado di effettuare delle valutazioni cognitivo comportamentali degli assistiti, per programmare attività finalizzate alla riattivazione cognitiva e al mantenimento della serenità necessaria durante tutto il decorso della degenza. Inoltre, attraverso colloqui di sostegno psicologico i nostri psicologi sono sempre a disposizione per un sostegno ed un aiuto ai famigliari a gestire il carico emotivo e la malattia in tutti i suoi aspetti, ed all' interno dei nostri Hospice per accompagnare i famigliari e l'ospite ad un approccio al decesso più sereno possibile.

### **Servizio Sociale Professionale**

IHG è sempre attenta al contesto sociale dei propri assistiti e fornisce un sostegno continuativo in grado di poter fronteggiare eventuali problematiche di tipo sociale, durante il periodo di degenza, grazie ad un continuo contatto con il territorio di residenza



dell'assistito al fine di garantire l'attivazione di tutte le risorse territoriali di supporto.

Il servizio sociale offre inoltre consulenza per le pratiche riguardanti i ricorsi per Amministratore di Sostegno/Tutele, Invalidità Civile e L.104/92.

### ***Assistenza Religiosa***

IHG rispetta ogni credo religioso, pertanto vi è il massimo impegno affinché tutti gli assistiti abbiano l'opportunità di praticare la propria religione. Gli ospiti di fede cattolica sono assistiti dal Cappellano e dal Ministro Straordinario preposti, che assicurano, ciascuno nella propria struttura di riferimento, le attività pastorali. All'interno di ciascuna struttura il calendario delle attività pastorali è esposto nelle apposite bacheche, mentre gli ospiti di altro credo possono fare richiesta di assistenza spirituale specifica o far accedere i propri assistenti spirituali.

### ***Assistenza Non Sanitaria Integrativa (ANS)***

L'ANS è un servizio, reso da assistenti privati o da organizzazioni non sanitarie, durante le ore diurne e notturne, in forma integrativa e/o sostitutiva a quella familiare. È attivabile esclusivamente su specifica richiesta delle famiglie e può essere fornito da parenti, persone di fiducia, amici, conoscenti, appartenenti ad associazioni di volontariato e persone delegate dal parente che dietro compenso svolgono le funzioni di assistenza integrativa.

### ***Centro di Ascolto (solo per centro di cure palliative)***

È previsto un centro di ascolto operativo h24, 7 giorni / 7, e costantemente in contatto con l'equipe medica, per fornire supporto psicologico ad assistiti e famigliari e monitorare a distanza i propri assistiti in assistenza domiciliare.

### ***Volontariato***

E' sempre favorita la presenza dei volontari iscritti ad associazioni in possesso dell'autorizzazione regionale che collaborano alle attività di socializzazione ed animazione, aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con familiari ed amici.



# Servizi Alberghieri

## **Servizio Dietistico e di Ristorazione**

Il vitto viene fornito da azienda leader nel settore della ristorazione, sulla base di menù settimanali e stagionali.

Il Servizio Dietistico, è parte integrante delle équipes multidimensionali IHG ed assicura una dieta equilibrata per ogni assistito su indicazioni del personale medico, tenendo conto delle sue abitudini/preferenze alimentari e delle condizioni cliniche.



L'orario per la distribuzione dei pasti viene stabilito in ciascuna struttura in base alle esigenze assistenziali. IHG è sempre molto attenta a garantire le condizioni di tutela dettate dalla normativa europea HACCP (Reg. CE 852/2004), per questo motivo sconsiglia o vieta l'introduzione e la somministrazione per proprio conto di cibi e bevande di provenienza esterna.

## **Servizio per la Cura della Persona**

Attraverso gli uffici del Accoglienza, è possibile richiedere servizi accessori quali:

- ✓ parrucchiere
- ✓ barbiere
- ✓ podologo

Tali servizi sono a carico dell'ospite richiedente.

## **Servizio di Lavanderia Personale**

IHG ha stipulato un accordo con una lavanderia esterna per il lavaggio degli indumenti personali dell'assistito. L'utente che volesse usufruire di tale servizio per gli indumenti personali può sottoscrivere, presso gli uffici Accoglienza, ed il relativo contratto. Il servizio è a carico dell'ospite firmatario del contratto.

## **Servizio Bar**

Tutte le nostre strutture sono servite da Bar aperti tutti i giorni o in alternativa di aree ristoro con erogatori automatici.

### ***Parcheggi***

In ogni struttura sono disponibili ampi parcheggi. Le auto in sosta al di fuori degli spazi dedicati potranno essere soggette a rimozione forzata.

### ***Convenzioni***

IHG ha stipulato convenzioni con i CAF locali per la produzione delle documentazioni utili all' iter di ricovero o accesso al trattamento. In base alla struttura di interesse l'utente potrà trovare gli orari e i giorni di accesso degli sportelli CAF.

## **Regole Generali**

### ***Consenso Informato al Trattamento Sanitario***

Il personale sanitario fornisce all' assistito e ai suoi familiari, in modo completo, chiaro e comprensibile, informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi ed interventi assistenziali e sul decorso clinico.

Il personale sanitario, a meno delle eccezioni all'obbligo del consenso informato previste dalla legge, non procede ad esami diagnostici e/o terapie senza aver prima fornito all' ospite tutte le informazioni disponibili sulla sua salute e sui possibili trattamenti ed esiti. Risponde alle domande dell'assistito/utente, in modo che lo stesso abbia la possibilità di seguire, adeguatamente informato, una determinata terapia o un esame diagnostico. Se l'assistito è minore o dichiarato giuridicamente incapace di intendere e di volere, il consenso informato va acquisito dal legale rappresentante o tutore legale.

**In caso l'assistito rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa l'assistito e i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità.**

### ***Beni Personali***

L'ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. È opportuno che i parenti ed i conoscenti non lascino somme eccessive né oggetti preziosi, anche se particolarmente cari all'assistito. La struttura declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. La gestione dei beni personali di prima necessità (protesi ed ausili, telefoni cellulari etc...) è soggetta a procedura ben precisa che prevede da parte della struttura l'adozione di un comportamento attento nei confronti del bene stesso. L'installazione di eventuali apparecchi televisivi personali è soggetta a preventiva autorizzazione da parte dell'area tecnico/sanitaria della struttura.

## **Orari di Visita**

L'ingresso di parenti, amici e conoscenti, se possibile, è auspicato e quotidiano.

I visitatori sono tenuti al rispetto degli orari di visita stabiliti per ciascuna tipologia di trattamento, a tutela della privacy e del riposo dei assistiti, nonché del regolare svolgimento delle attività sanitarie e assistenziali. L'accesso alle stanze può essere limitato in caso di visite mediche, pulizia ed assistenza, riposo diurno e notturno.

## **Cartella Clinica e Certificazioni**

Alla fine del ricovero, l'assistito o un suo delegato o, ove presente, il legale rappresentante o un suo delegato, potranno richiedere presso gli Uffici Accoglienza copia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- ✓ compilazione dell'apposito modulo, allegando copia del documento di identità dell'assistito oppure delega e documento del richiedente (se diverso)
- ✓ pagamento anticipato della fattura relativa all'avvio della pratica richiesta.

Entro 7 giorni dalla richiesta, il richiedente sarà ricontattato per fissare l'appuntamento per il ritiro della cartella clinica che potrà essere ritirata personalmente o da un suo delegato.

Presso gli Uffici Accoglienza possono essere richieste, mediante apposito modulo e previo pagamento delle eventuali spese, anche le certificazioni inerenti i servizi.

## **Visione Norme di Emergenza**

Ai sensi del D. Lgs. 81/2008, IHG ha individuato e adeguatamente formato il personale addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

In tutti gli ingressi e nei corridoi dei singoli moduli delle strutture IHG sono presenti i piani di evacuazione antincendio e le norme comportamentali da attuare in caso di emergenza.

Gli ospiti e i visitatori sono tenuti a prendere visione di tali norme al fine di poter fronteggiare eventuali situazioni di rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.). Si riportano di seguito tre delle regole chiave:

- ✓ evitare ogni condizione di panico
- ✓ affidarsi ed seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio
- ✓ non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

## **Fumo**

Nel rispetto delle disposizioni legislative in materia, della salute propria e altrui, negli ambienti chiusi è assolutamente vietato fumare. Incaricati a vigilare sul rispetto del divieto sono i dirigenti medici, i coordinatori, i responsabili amministrativi. Inoltre, fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta.

## **Ambiente e raccolta differenziata**

IHG è molto attenta alle problematiche ambientali pertanto in tutte le strutture è attiva la raccolta differenziata con la separazione di scarti alimentari e organici, contenitori di plastica e metallo, carta e cartone, contenitori in vetro e rifiuti non riciclabili. Per garantire un corretto riciclo sono a disposizione di familiari ed utenti appositi contenitori, differenziati in base al colore dove i rifiuti vanno separati e conferiti seguendo i suggerimenti indicati per ciascun materiale.



# MECCANISMI DI CRESCITA E TUTELA



## ***Suggerimenti e Reclami***

IHG misura la soddisfazione dei proprio ospiti al fine di orientare il lavoro verso le loro esigenze, migliorando il livello di servizio e di partecipazione nelle attività. L'assistito e/o il familiare può manifestare il proprio grado di soddisfazione, presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento, compilando l'apposita modulistica disponibile all'ingresso della struttura ed inserendola nella cassetta ivi messa a disposizione.

In alternativa, la modulistica può essere inviata via fax o tramite mail agli indirizzi presenti sulla Guida al Servizio specifica per ogni struttura.

In caso di segnalazioni verbali, il personale invita gli utenti ad utilizzare la modulistica preposta allo scopo. In particolare, i reclami completi dei dati del compilatore ricevono risposta scritta entro 15 giorni. La misurazione della soddisfazione avviene anche in maniera sistematica attraverso interviste periodiche agli ospiti ed alle loro famiglie. In tutti i casi, le informazioni raccolte vengono adeguatamente analizzate e producono azioni correttive o di miglioramento. La struttura documenta le suddette attività con frequenza semestrale.

Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta ed indirizzati rispettivamente alla Direzione Amministrativa, alla Direzione Acquisti e al Settore Affari Generali.

## ***Tutela della Privacy***

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016, le registrazioni che contengono informazioni degli ospiti, dei familiari e/o tutori sono gestite in modo da assicurare la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili di carattere sanitario o meno.

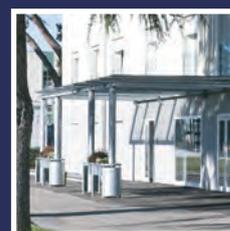
Le misure adottate allo scopo sono le seguenti:

- ✓ gestione in modalità controllata degli accessi e della sicurezza dei dati informatici e cartacei
- ✓ richiesta di consenso da parte dell'Utente al trattamento dei dati per finalità sanitarie
- ✓ rispetto della privacy durante lo svolgimento di procedure clinico-assistenziali.

### ***Modello Organizzativo 231***

Con il **CODICE ETICO di COMPORTAMENTO** ed il **MODELLO ORGANIZZATIVO GESTIONALE** - ai sensi del D.Lgs 231/2001 - IHG ha definito il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del Management.

## Italian Hospital Group



REV 5 del 09/06/2024

Italian Hospital Group S.p.A.  
Sede Legale: Via Tiburtina, 188  
00012 Guidonia (RM)

[gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it)