

carta dei servizi

Centro di Riabilitazione San Raffaele

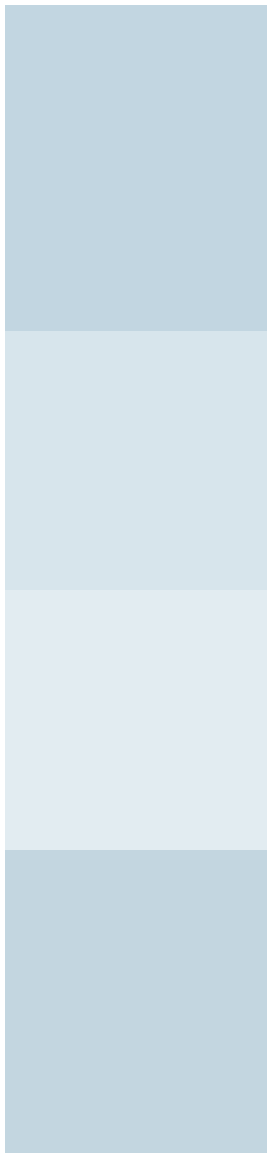
Accreditato con il S.S.R.
Roma - via della Pisana, 216
00163 - Roma

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Febbraio 2018
Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che
saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.
I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su www.sanraffaele.it

Centro di riabilitazione San Raffaele

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione centro e principi fondamentali	1. Presentazione centro e principi fondamentali	7
	1.1. Fini istituzionali ed organizzazione	
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994-DPCM 1995)	10
 SEZIONE SECONDA Informazioni sul Centro e i servizi forniti	 1. Tipologia delle prestazioni fornite	 12
	2. Accesso	13
	2.1. Modalità di accesso	14
	2.2 Occorrente	
	3. Presa in carico	15
	3.1 Chiusura progetto riabilitativo	16
	3.2 Richiesta della cartella clinica	16
	4. Servizi Accessori e confort	17
	5. Modalità di accoglienza	18
	6. Servizio di Assistenza Sociale	19
 SEZIONE TERZA Meccanismi di tutela e di verifica	 1. Diritti e doveri degli utenti	 21
	1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	21
	1.2 Diritto alla riservatezza	21
	1.3 Doveri degli utenti	21
	1.4 Carta dei diritti e dei doveri	22
	2. Reclami	23



Sezione Prima
Presentazione Centro e principi
fondamentali

1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele

Gentile ospite,
ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi Sanitari del nostro Centro, il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La “Carta” è anche e soprattutto l’impegno ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza quanti si rivolgono al nostro Centro.

Ben consapevoli che il ricovero in riabilitazione, per la durata, le attese di recupero di abilità perdute, le paure, le speranze e l’impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla “cura della persona.”

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Medico

1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele

1.1 Fini istituzionali e organizzazione

Il Centro di Riabilitazione eroga prestazioni di riabilitazione dirette al recupero ed alla integrazione e/o reintegrazione sociale di persone disabili proponendosi come scopo di svolgere una funzione socio educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

Gli ospiti del Centro sono seguiti in regime semi residenziale e ambulatoriale.

A tal fine sono previsti:

- Interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi / abilitativi e riabilitativi
- Sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio - educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile
- Integrazione della persona disabile nell'ambiente sociale esterno.

Per realizzare tali finalità il Centro assicura:

- Ospitalità diurna
- Prestazioni ambulatoriali polispecialistiche
- Accudimento alla persona
- Servizio mensa

Le attività di osservazione e orientamento si riferiscono a:

- Educazione del soggetto all'autonomia personale
- Mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue
- Miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali
- Inserimento degli utenti nel contesto territoriali
- Creazione di programmi individualizzati con obiettivi a breve e lungo termine, in collaborazione con i servizi territoriali competenti
- Creazione di rapporti di gruppo con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali



1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele

Atti autorizzativi e di Accredimento

Decreto Commissario ad acta n. 524 del 23/12/2013

Recapiti telefonici

centralino 06 661305001

Orari di apertura

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Ubicazione e mezzi di trasporto

L'indirizzo del Centro di Riabilitazione è via della Pisana 216 00163 Roma.

Il Centro si trova nella zona ovest della capitale ed è facilmente raggiungibile anche dall'Areoport Leonardo Da Vinci.

L'intera zona è inoltre servita da un'eccellente e comoda rete di trasporti pubblici.

Come raggiungerci

Dal GRA uscita 32 - Pisana proseguire per circa 5 Km. direzione centro.

Con i mezzi pubblici:

linea 892 capolinea Viale Valle Aurelia

linea 881 capolinea Viale Paola

linea 808 capolinea Via del Capasso

linea 792 capolinea San Giovanni

Eudes - Porta San Giovanni

linea 981 capolinea Circonvallazione Cornelia - Candoni /Magliana

Dalla stazione Termini:

Metro A

scendere dalla fermata Cornelia, recarsi alla fermata bus

CirconvallazioneAurelia/Cornelia

e prendere l'892; oppure scendere

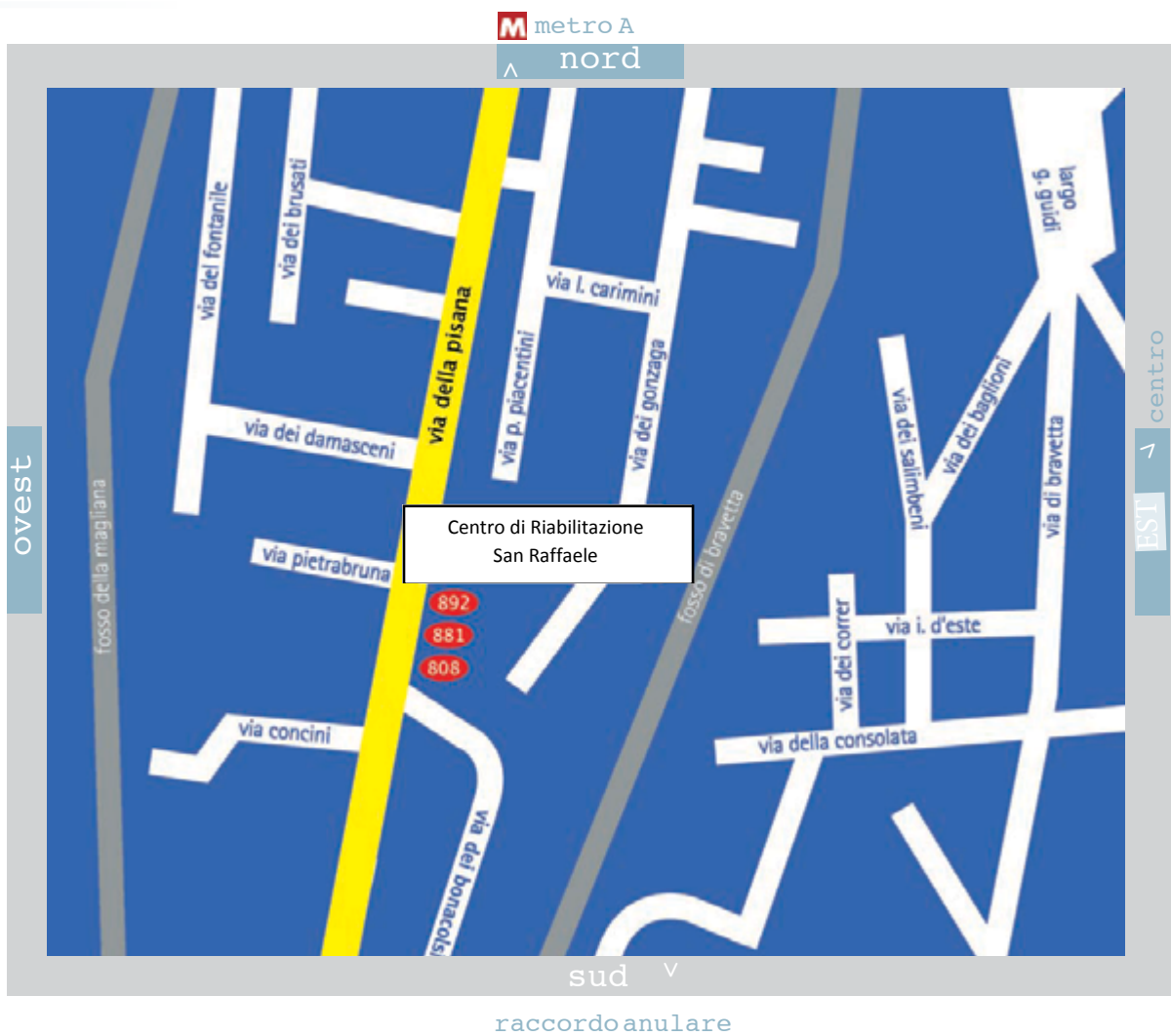
alla fermata Baldo degli Ubaldi e

proseguire con la linea 892.



1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele

Dove Siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività del Centro si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 e dal DPCM del 19/05/95 relativi a:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il Centro assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

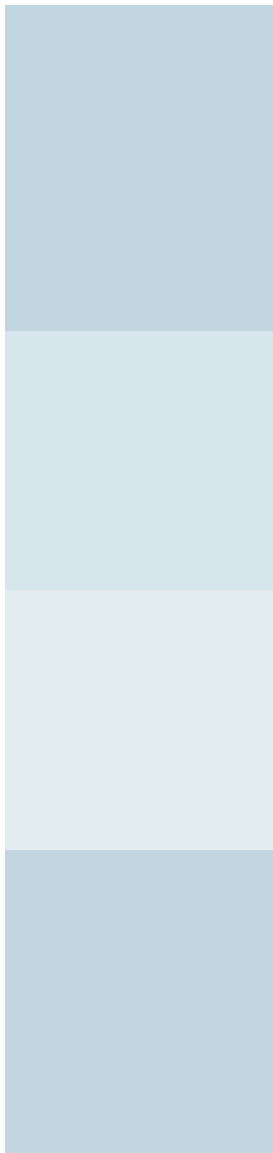
Partecipazione

Il Centro garantisce all'utente la partecipazione al servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.





Sezione Seconda
Informazione sul Centro
e sui servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele ex art. 26 della Legge 833/78 è finalizzato all'assistenza di soggetti in età evolutiva e in età adulta affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Per ogni soggetto vengono elaborati progetti di Riabilitazione individuali, realizzati da varie equipe composte da Neuropsichiatri infantili, Fisiatri, Neurologi e Psicologi specializzati che si avvalgono di Terapisti della Riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti della neuro psico motricità in età evolutiva) per lo sviluppo, il mantenimento e il potenziamento delle attività neuromotorie, psico - motorie, psico - sociali, della comunicazione e delle facoltà cognitive e di apprendimento.

Le attività riabilitative sono articolate e destinate a:

- Assistiti in regime ambulatoriale (adulti e bambini)
- Assistiti in regime semi residenziale (adulti)

Il Centro è autorizzato ad esercitare le seguenti attività:

- 30 posti in regime semiresidenziale in modalità estensiva, con oneri a carico del SSR.

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele dispone di:

- laboratori in cui vengono applicate le seguenti attività di recupero: psicomotricità, logopedia, attività ludico - motoria ed espressiva.

Tali attività vengono erogate sulla base dei progetti riabilitativi pianificati dai Medici Specialisti, Psicologi, Assistenti Sociali e dal Team assistenziale

- una palestra in cui si effettuano prestazioni di riabilitazione e di fisiochinesiterapia.



2. Accesso

2.1 Modalità di accesso

L'accesso al Centro è subordinato alla valutazione del paziente da parte della sua ASL di residenza che autorizza l'apertura del progetto riabilitativo.

Per la modalità semi residenziale:

- Da ospedale per acuti/post acuti : direttamente, tramite compilazione del Modello unico di trasferimento
- Dal domicilio : attraverso Valutazione Multidimensionale effettuata dall'azienda Sanitaria locale di residenza del paziente presso servizio ASL Disabili Adulti per pazienti di età 18/65, servizio CAD per pazienti ultra 65enni, unità di riabilitazione territoriale, PUA.

Per la modalità ambulatoriale adulto:

L'accesso avviene, sia per pazienti provenienti dalle strutture sanitarie che dal domicilio, tramite visita del Medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o Medico specialista in riabilitazione su impegnativa del Medico di Medicina Generale.

Per la modalità ambulatoriale età evolutiva:

- Valutazione multidimensionale e autorizzazione all'apertura del progetto da parte del servizio T.S.M.R.E.E. di residenza del minore
- Visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità su richiesta del Medico Pediatra di Libera Scelta che indica la problematica da valutare.
- Valutazione da parte dell'Ospedale (struttura pubblica) presso il quale il minore è stato ricoverato (non oltre 6 mesi)



2. Accesso

2.2 Occorrente

Al momento dell'accesso l'utente dovrà portare con se:

- Modulo autorizzazione al progetto
- Tessera sanitaria rilasciata dalla ASL di appartenenza
- Documento di identità
- Codice fiscale
- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.



3. Presa in carico

La presa in carico del paziente avviene in modalità globale, ogni paziente beneficia di un intervento riabilitativo a 360° a partire dall'invio da altra struttura o dal domicilio, alla stesura del progetto riabilitativo fino alla presa in carico. La presa in carico viene effettuata da un'equipe multidisciplinare composta da figure mediche specialistiche con un ruolo di coordinamento e da tecnici della riabilitazione.

L'attività dell'equipe multidisciplinare inizia già nella fase di richiesta di inserimento del paziente da parte della struttura inviante o del familiare, allo scopo di avere la certezza della congruità dell'accesso del paziente e della fattibilità del progetto riabilitativo, vengono verificati in questa fase i requisiti di accesso e la situazione sociale del paziente.

Il paziente viene preso in carico da un'equipe multidisciplinare composta da: Medico specialista (fisiatra/neurologo) terapisti della riabilitazione, psicologo, infermiere, assistente sociale, oss.

Sulla base della situazione clinica viene redatto un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

L'andamento del progetto viene valutato costantemente e monitorato con valutazioni a scadenza che permettono all'equipe di ottimizzare l'intervento fino alla dimissione.

Il progetto prevede una frequentazione giornaliera per 6/7 ore al giorno con somministrazione dei pasti per il servizio semiresidenziale e di 2 ore circa per tre giorni alla settimana per il servizio ambulatoriale senza somministrazione dei pasti. La frequenza al progetto prevede una durata massima di 60 giorni salvo motivata prosecuzione del trattamento autorizzata dai competenti servizi territoriali che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale sulla base del PRI.

3. Presa in carico

3.1 Chiusura del progetto riabilitativo

Il trattamento riabilitativo può essere temporaneamente interrotto o per ricovero presso altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi con diritto di riammissione alla data programmata quando possibile.

3.2 Richiesta della cartella clinica

Alla chiusura del progetto è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento.



4. Servizi Accessori e Comfort



Importante

Tutto il personale del Centro provvede in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza e che pertanto a nessun operatore sanitario sono dovuti riconoscimenti. Eventuali comportamenti difformi devono essere comunicati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Fumo

E' assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi dell'Istituto: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della struttura.



Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare nelle degenze il telefono cellulare perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale dell'Istituto è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale



Riconoscibilità del personale

Gli operatori del Centro sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito badge che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore stesso.

5. Modalità di accoglienza

Il paziente è seguito dal personale in ogni fase della sua permanenza presso il Centro affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano funzionali, efficienti ed efficaci.

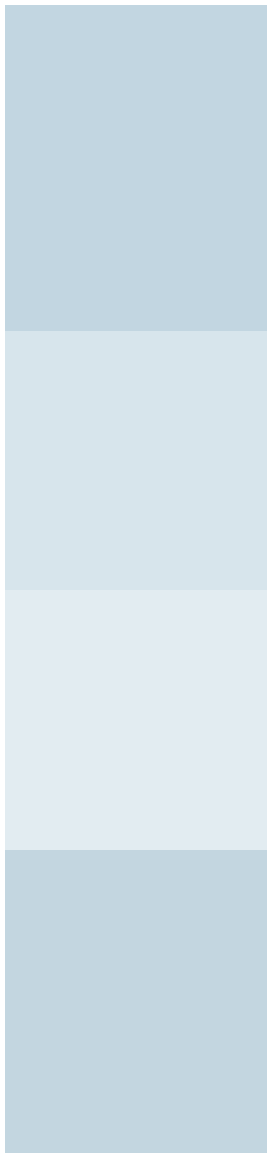
L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di comunicazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.



6. Servizio di Assistenza Sociale

All'interno del Centro è disponibile tutti i giorni un Servizio di Assistenza Sociale per sostenere l'Utente e i suoi familiari nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali attraverso interventi, in sinergia con il territorio e i Servizi Socio Sanitari delle ASL, finalizzati ad una continuità sanitaria/assistenziale per accompagnare l'Utente lungo tutto il suo percorso riabilitativo dal Centro di Riabilitazione al domicilio.

Assistente Sociale: Federica Sartori
06 661305001



Sezione Terza

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti

1.1 Diritto all'informazione - consenso informato

Il paziente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso nel Centro viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/03 (testo unico sulla privacy).

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza , alla diagnosi e alle terapie.

In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche.

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti

1.3 Doveri degli utenti

La permanenza all'interno del Centro comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione.

Ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario del Centro.

Agli accompagnatori è vietato permanere nella palestra e nelle stanze durante l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi.

1. Diritti e doveri degli utenti

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso il Centro e affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e dei doveri del Paziente.



2. Reclami

La direzione del Centro assicura la funzione di tutela verso l'utente in caso di inefficienze e disservizi del Centro.
Persona addetta alla ricezione dei reclami:
Dott.ssa Federica Sartori Assistente sociale.

