

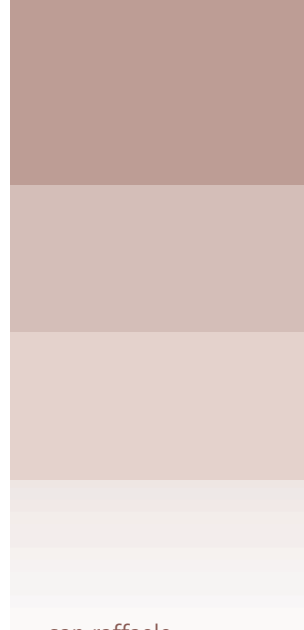
# carta dei servizi

san raffaele rocca di papa

accreditato con il S.S.R.

**San Raffaele**

Rocca di Papa



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a dicembre 2022. 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](http://www.sanraffaele.it)

	Premessa	<b>5</b>
<b>SEZIONE PRIMA</b>		
Presentazione del San Raffaele Rocca di Papa e principi fondamentali	1. Presentazione San Raffaele Rocca di Papa 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione del servizio	<b>8</b> 8
	2. Principi fondamentali a tutela della persona all'interno della struttura (DPCM 1994 – DPCM 1995)	<b>11</b> 11
<b>SEZIONE SECONDA</b>		
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1. Come orientarsi 1.1 Tipologia delle prestazioni fornite 1.2 Lungo Degenza Medica – cod. 60 1.3 Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) 1.4 Hospice, denominato Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP) residenziale e domiciliare	<b>14</b> 14 14 15 18
	2. Modalità di ricovero 2.1 Modalità di accesso in Ricovero 2.2 Gestione della lista di attesa 2.3 Occorrente per il ricovero 2.4 Dimissioni 2.5 Richiesta della cartella clinica	<b>22</b> 22 23 23 23 24
	3. Attività ambulatoriali	<b>25</b>
	4. Assistenza non sanitaria integrativa	<b>26</b>
	5. Servizio di assistenza sociale	<b>27</b>
	6. Volontariato	<b>28</b>
	7. Assistenza Religiosa	<b>29</b>
	8. Servizi Accessori Comfort	<b>30</b>
	9. Ingresso ai visitatori	<b>33</b>
	10. Modalità di accoglienza	<b>34</b>

## SEZIONE TERZA

### Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti	<b>36</b>
1.1 Diritto all'informazione – consenso informato	36
1.2 Diritto alla riservatezza e trattamento dei dati	36
1.3 Doveri degli utenti	36
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	37
2. Reclami	<b>38</b>
2.1 Ufficio preposto	38
2.2 Funzioni	38
2.3 Gestione dei Reclami	38
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	<b>39</b>
3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	39

# Premessa

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

Gentile Ospite,  
abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura, il cui intento è quello di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La "Carta" rappresenta l'impegno da parte della Direzione della Casa di Cura San Raffaele Rocca di Papa ad accogliere il cittadino che si rivolge alla Struttura sanitaria attraverso una presa in carico totale della persona erogando assistenza multidisciplinare ed integrata con il territorio, ASL, Comune e coinvolgendo il familiare/tutore/caregiver.

Il modello concettuale ed organizzativo che questa Direzione intende adottare è orientato all'umanizzazione delle cure della persona poiché il ricovero rappresenta per la persona stessa un'esperienza fatta di aspettative nel recupero di abilità, speranze, paure, coinvolgimento emotivo nei rapporti personali e familiari.

Grande attenzione viene posta 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 e 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.

*La Direzione della Casa di Cura San Raffaele Rocca di Papa*



## **Sezione prima**

Presentazione del San Raffaele Rocca di Papa  
e principi fondamentali

# 1. Presentazione San Raffaele Rocca di Papa



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione del servizio

Il San Raffaele Rocca di Papa, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte di San Raffaele S.p.A., azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

La struttura è destinata in prevalenza ad anziani, che necessitano sia di assistenza che di trattamenti fisioterapici, incentrati ad ottenere un miglioramento della condizione di malattia e di disabilità o ad ostacolarne la progressione.

L'assistenza medico-infermieristica è continua (24 ore su 24) e di altissimo livello, sempre attenta a tutte le esigenze del paziente, al fine di assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo ospite.

La Struttura, ubicata nella zona a sud di Roma, a 2 km da Rocca di Papa è circondata da un ampio parco giardino con vista panoramica sul Lago di Castel Gandolfo.

La struttura è dotata di 191 posti letto, così ripartiti:

- 95 di Lungodegenza Medica
- 80 di RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale di tipo A
- 16 residenziali dedicati alle Cure Palliative (Hospice) e 64 in assistenza domiciliare.

Il San Raffaele Rocca di Papa, oltre alle attività di ricovero in degenza ordinaria e domiciliare sopra elencate, dispone dei seguenti servizi:

- Servizio di Diagnostica per Immagini (radiologia convenzionale, ortopantomica, mammografia, ecografia);
- Servizio di Fisiocinesiterapia, dotato di apparecchiature specialistiche e di una palestra di oltre 100 mq;
- Servizio Ambulatoriale Specialistico di Cardiologia, Neurologia, Psichiatria e Urologia.

È inoltre presente un attrezzato laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche accreditato con:



# 1. Presentazione San Raffaele Rocca di Papa



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## Formazione Continua

La struttura molto attenta allo sviluppo e mantenimento delle competenze dei propri operatori, garantisce la formazione continua di tutti i professionisti come previsto dalle normative vigenti. Attraverso la formazione ECM, la casa di cura San Raffaele Rocca di Papa in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Roma, provider accreditato, organizza attività di formazione specifica per il conferimento di crediti ECM per tutte le professioni sanitarie presenti nei propri organici.

Ogni anno viene realizzato un piano formativo aziendale "ad hoc" per il personale. Il piano, redatto sulla base di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi distribuito ai singoli operatori, ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le professioni.

Sono state inoltre avviate, attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

## Contatti

I principali recapiti telefonici:

Centralino \_\_\_\_\_ 06 9428601  
06 52253900

Fax \_\_\_\_\_ 06 94286005  
06 52253905  
06 52255744

URP \_\_\_\_\_ 06 94286009  
06 52253909

Call center dedicato Unità Operativa Cure  
Palliative (UOCP - Hospice)

Centralino \_\_\_\_\_ 06 94286030  
06 52253930

Fax UOCP \_\_\_\_\_ 06 94286007  
06 52253907  
06 52255555

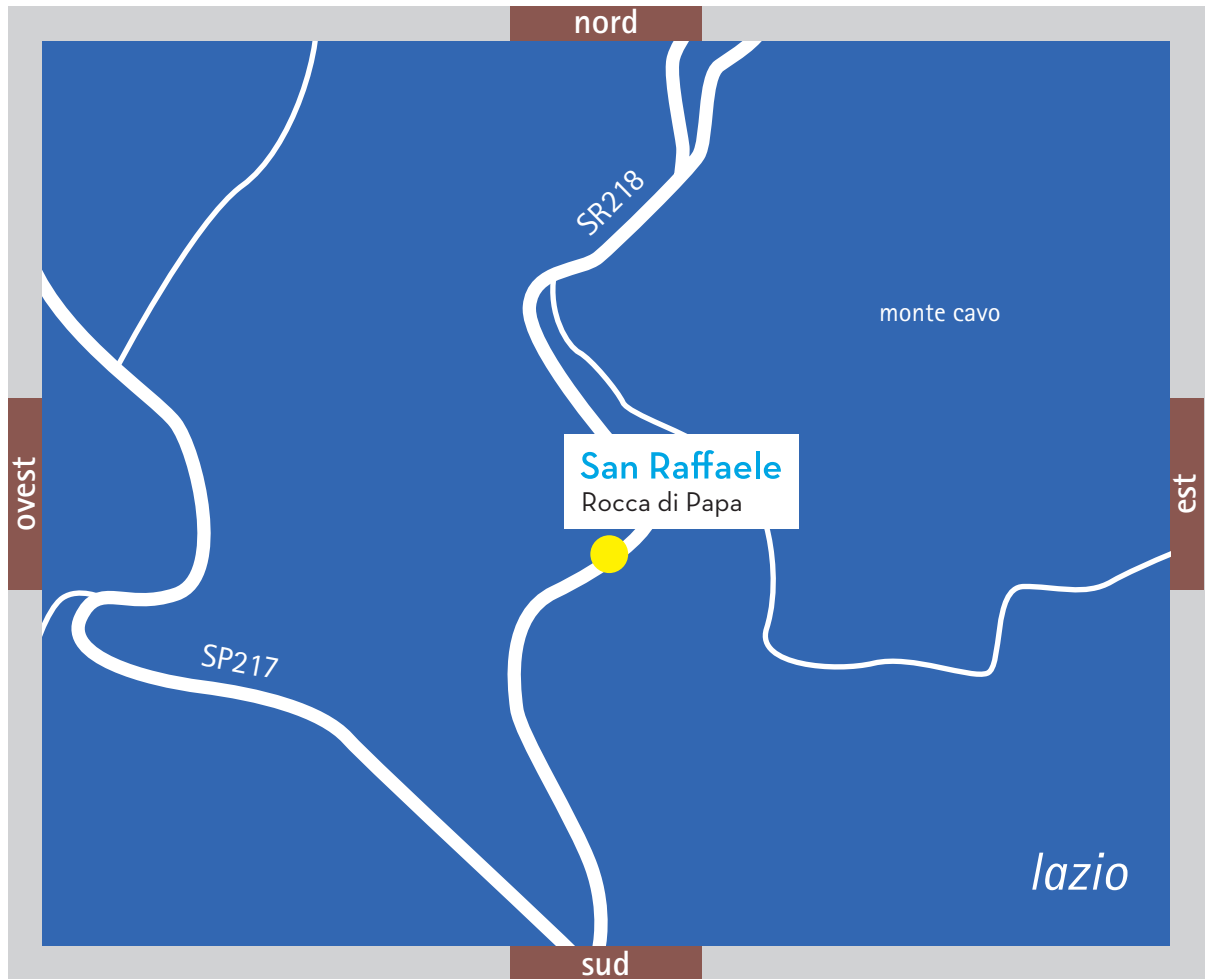
## Come raggiungerci

**Dal Grande Raccordo Anulare di Roma:**  
Uscita Ciampino, direzione via dei Laghi.

**Con i mezzi pubblici:** Metro A: fermata  
Anagnina. Proseguire con i mezzi COTRAL.

san raffaele rocca di papa

## Dove siamo



## 2. Principi fondamentali a tutela della persona all'interno della struttura



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali enunciati nei nostri documenti e codici etici di riferimento nonché in linea alle normative nazionali e regionali:

### Eguaglianza

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

### Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso le persone che si rivolgono alla nostra struttura sono ispirati a criteri di obiettività giustizia e imparzialità.

### Continuità

È assicurata la continuità e la regolarità delle cure; in caso di eccezionale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare alle persone il minor disagio possibile.

### Autodeterminazione e Partecipazione

È garantita alla persona la massima partecipazione alle scelte terapeutiche, assistenziali e riabilitative e, ove possibile, dei professionisti, attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclamo o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### Efficienza ed efficacia

Il servizio e tutte le prestazioni sanitarie e non sono erogate in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

### Rispetto della privacy e trattamento dei dati personali

Vene garantito alla persona che ogni trattamento di dati personali avviene nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679.

### Misure di Prevenzione da COVID-19

Presso la Struttura sono attivi specifici protocolli, conformi alle Raccomandazio-

## 2. Principi fondamentali a tutela della persona all'interno della struttura



ni Ministeriali e alla normativa Regionale, atti a prevenire il contagio e la diffusione di SARS-CoV-2 e della patologia correlata (COVID-19).

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## **Sezione seconda**

Informazioni sulle strutture  
e i servizi forniti

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 1.1 Tipologia delle prestazioni fornite

La Struttura Organizzativa gestionale è composta da:

- Direttore Operativo
- Direttore Sanitario
- Dirigente delle Professioni Sanitarie
- Responsabile Medico Lungo Degenza Medica cod.60
- Responsabile Medico Residenza Sanitaria Assistenziale
- Responsabile Medico Unità Operativa Cure Palliative
- Coordinamento infermieristico e riabilitativo delle unità operative e servizi

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Rocca di Papa sono:

- Ricovero Ordinario di Lungo Degenza cod.60
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) livello A
- Ricovero Residenziale di Cure Palliative

(hospice)

- Assistenza domiciliare di Cure Palliative (hospice)
- Attività ambulatoriali
- Esami clinici di laboratorio analisi
- Diagnostica Radiologica ed ecografica
- Fisiocinesiterapia

## 1.2 Lungo Degenza Medica – cod. 60

Il San Raffaele Rocca di Papa dispone di 95 posti letto in Lungo degenza Medica con riferimento normativo al cod. 60.

La Lungo degenza è rivolta a quelle persone che, previa valutazione da parte degli organi competenti (CAD – Centro Assistenza Domiciliare ed Unità Valutative Multidisciplinari Ospedaliero) e conclusa la fase acuta della malattia con ricovero in ambienti specialistici, necessitano di un prolungamento dell'assistenza in regime ospedaliero.

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

I casi in cui è opportuno un ricovero in Lungodegenza possono essere così sintetizzati:

A. Presenza di patologie caratteristiche del paziente anziano che producono una momentanea o permanente condizione di disabilità e/o non autosufficienza.

B. Quadro clinico instabile, non compatibile con il rientro a domicilio;

C. Discreto compenso clinico ma persistenza di una limitazione funzionale recuperabile, almeno parzialmente, con un intervento di riabilitazione estensiva;

D. Esigenza di assistenza continuativa di tipo medico-infermieristico e di eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia resi.

Pertanto il ricovero ha come obiettivo finale il raggiungimento di condizioni cliniche stabili ed idonee per il rientro al proprio domicilio o altro setting assistenziale. Oltre al personale medico ed infermieristico assistenziale specializzato, sono

presenti nelle Unità operative di lungo degenza medica anche terapisti della riabilitazione che svolgono la loro attività al recupero funzionale e cognitivo, tramite la condivisione di un programma personalizzato, predisposto da un medico specialista in fisioterapia. Inoltre, è prevista la costante presenza del servizio sociale per mantenere un contatto con la famiglia dei pazienti e per il loro reinserimento domiciliare.

## Contatti utili

Centralino \_\_\_\_\_ 06 9428601

U.O. Lungodegenza  
Medica 1 \_\_\_\_\_ 06 94286032

U.O. Lungodegenza  
Medica 2 \_\_\_\_\_ 06 94286011

## 1.3 Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

L'allungamento della vita, l'aumento della cronicità nella popolazione anziana è or-

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

mai un processo innegabile, inarrestabile e sempre più in aumento, già da ora tutte le Istituzioni dovranno fronteggiare questo fenomeno.

Le residenze sanitarie assistenziali (di seguito denominate RSA) sono strutture sanitarie residenziali organizzate per nuclei, finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione intensiva.

Si tratta di una RSA classificata con mantenimento A (R2), ovvero che ingloba 3 aree di problematiche geriatriche:

- Area della senescenza riferita a persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza, con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche;

- Area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza;
- Area del disagio mentale riferita a persone portatrici di disturbi psichici, in condizioni di notevole dipendenza, anche affette da malattie croniche.

Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati Progetti Assistenziali Individualizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali e cognitive residue.

All'interno della RSA vengono erogati tre tipi di prestazioni:

- **Assistenza medica:** viene erogata dai Medici di Base prevalentemente dell'ASL RM 6 distretto H1 coordinati dal Responsabile Medico del Reparto.
- **Assistenza infermieristica e tutelare:** viene erogata dagli infermieri con esperienza pluriennale nella presa in carico e cura delle persone anziane;



# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

- **Le attività assistenziali** sono svolte previa valutazione delle ADL e dell'eventuale rischio di complicanze riferibili a quelle più comuni come la lesioni da pressione, le cadute accidentali e le infezioni. Viene redatto con l'équipe il Piano Assistenziale Individuale con il coordinamento e la direzione del management infermieristico. Il coordinatore infermieristico è disponibile per rispondere ad ogni quesito, dubbio o criticità che si presenti durante l'ospitalità nella struttura. Partecipano alle attività di assistenza di base quale l'alimentazione, l'igiene, la vestizione e la mobilizzazione gli Operatori Socio Assistenziali (OSS).
- **Prestazioni riabilitative** che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento reale), terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento limitato al tempo e al luogo di intervento del professionista della riabilitazione, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile il selfcare e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza. Le prestazioni assistenziali di base, quelle più riabilitative e quelle specialistiche, vengono difatti erogate non per compartimenti stagni, ma in un clima di intensa integrazione fra gli interventi dei vari operatori e delle attività organizzate.
- **Terapia Sociale:** viene inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti in RSA. In esse vengono coinvolte, oltre agli operatori assistenziali proprie della struttura, anche volontari, familiari e assistenti familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano vivacizzare la vita degli ospiti. Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile della RSA, l'assistente sociale, l'infermiere dirigente, il coordinatore infermieristico, gli infermieri, la psicologa, gli operatori socio sanitari (OSS), gli educatori professionali e i fisioterapisti.

# 1. Come orientarsi



## Contatti utili

Centralino \_\_\_\_\_ 06 9428601

RSA medico  
responsabile \_\_\_\_\_ 06 94286050

RSA coordinatore \_\_\_\_\_ 06 94286052

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 1.4 Hospice, denominato Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP) residenziale e domiciliare

UOCP è dedicato ai malati che hanno bisogno di cure palliative erogabili sia in forma residenziale che domiciliare. L'Hospice, denominato Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP) sorge all'interno del complesso edilizio della Casa di Cura San Raffaele Rocca di Papa. La concezione architettonica studiata per la realizzazione dell'UOCP è di tipo aperto, prevede cioè spazi comuni che, pur nel rispetto della privacy, consentono un soggiorno confortevole dove l'isolamento non sia un ulte-

riore invito alla depressione.

L'Hospice del San Raffaele Rocca di Papa dispone di 16 posti letto residenziali con elevati comfort e di 64 posti dedicati alla presa in carico dei pazienti presso il loro domicilio. Le camere sono singole e sono state realizzate prestando una particolare attenzione al benessere psicologico dell'ospite (sono arredate con pareti, tendaggi e tappezzerie dai colori caldi ed armoniosi); le camere sono dotate di ogni comfort: servizi igienici, tv ed un posto letto per ospitare un familiare dell'ospite e di rete WiFi su richiesta.

La struttura è un centro certificato ESMO – European Society for Medical Oncology, con il titolo "Designated Center of Integrated Oncology and Palliative Care".

L'European Society for Medical Oncology ha insignito per il terzo anno consecutivo il San Raffaele Rocca di Papa del titolo "CENTRO DI ONCOLOGIA INTEGRATA E CURE PALLIATIVE", il massimo ricono-

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

scimento che la Società Europea Medici Oncologi rilascia a un numero limitato di centri considerati ad altissimo livello di cure erogate al paziente affetto da cancro. Ad ottenere questa prestigiosa certificazione sono stati gli hospice di Rocca di Papa e Montecompatri. Il titolo, valido per il triennio 2016-2018, costituisce la terza conferma consecutiva e, quindi definitiva dal 2019, della validità e del livello di eccellenza delle due strutture alle porte di Roma, che negli anni hanno saputo coniugare in maniera unica il concetto di assistenza a chi soffre di cancro.

Un approccio terapeutico che è valso al San Raffaele il riconoscimento recentemente assegnato dalla Società Europea di Medicina Oncologica riunitasi a Vienna per il suo congresso annuale. Il gruppo capitolino è uno dei soli 39 centri simili in Italia e dei 187 in tutto il mondo ad avere questa certificazione. L'idea vincente è stata quella di creare un vero e proprio network, legando il momento delle cure chemioterapiche e

dell'assistenza medica alla fase delle cure palliative - da un punto di vista geografico oltre che operativo - creando un asse, o meglio una rete di assistenza integrata tra l'Unità Operativa di Oncologia Medica dell'Università Tor Vergata e il San Raffaele. In presenza di un malato oncologico, infatti concetti come quelli di continuità terapeutica e rete assistenziale integrata assumono una particolare valenza psicologica oltre che medica. Lo sa bene il Prof. Mario Roselli, Direttore U.O. di Oncologia Medica dell'Università Tor Vergata di Roma, grazie alla cui lungimiranza, tre anni fa ha preso vita un nuovo corso nella gestione della delicata fase di transizione dalle cure chemioterapiche a quelle palliative.

Il certificato ESMO, già presente dal 2015, è dunque il giusto risultato di un progetto partito su impulso del Professore Roselli e che fin dal principio ha rincorso come obiettivo primario il miglioramento della qualità della vita dei malati terminali di cancro. Come spiega l'Oncologo: «Presso

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

gli hospice del San Raffaele abbiamo dato avvio ad un nuovo percorso assistenziale all'insegna della continuità delle cure e con una particolare attenzione all'aspetto psicologico.

Gli specializzandi in Oncologia – ha raccontato Roselli – sono stati coinvolti in questo processo di integrazione, spostando la loro attività proprio all'interno dell'hospice. In questo modo il paziente oncologico che purtroppo non risponde più alle cure chemioterapiche, al momento del passaggio alle cure palliative non subisce il trauma del distacco né vive una sensazione di abbandono da parte di chi per un lungo periodo l'ha seguito nel programma terapeutico».

Presa in carico, assistenza medica e infermieristica, psicologica, vicinanza e sostegno, sono i concetti che prendono forma ogni giorno presso gli hospice San Raffaele, là, dove la speranza potrebbe lasciare posto al vuoto e ad un senso d'abbandono, proprio lì, in quel delicato momento

di transizione, il malato è accolto e dignitosamente rispettato nella sua identità di persona più che nella diagnosi di uno stato terminale.

L'UOCP, è quindi un servizio sanitario che si colloca nella rete delle cure palliative con l'obiettivo di prendersi cura del paziente nella fase progressiva della malattia e nel fine vita in regime residenziale o domiciliare. Le cure palliative hanno il fine di lenire la sofferenza, proteggere il malato dal disagio provocato dalla malattia, provvedendo alla gestione e sollievo del dolore e degli altri sintomi e integrando l'assistenza con gli aspetti psicologici, sociali e spirituali. Il centro costituisce inoltre un valido sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia del congiunto, anche a domicilio. Il ricovero in UOCP garantisce la disponibilità di un'assistenza specializzata 24 ore su 24 in un ambiente accogliente e familiare, il più possibile simile a quello domestico.

Durante la giornata non ci sono orari o

# 1. Come orientarsi



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

limitazioni di visita per amici e parenti, per i pasti o per le volontà e i desideri del paziente. Le differenti figure professionali che compongono l'equipe hanno tutte una formazione specifica e specialistica, e, l'inserimento dell'Unità Operative di Cure Palliative Hospice, in una realtà ospedaliera, garantisce la disponibilità di ambulatori, servizi di diagnostica per immagini e laboratorio di analisi. Grande attenzione è posta all'organizzazione degli spazi e, la totale eliminazione delle barriere architettoniche, garantisce l'accesso in ogni sua zona anche a persone con grave grado di disabilità.

È stato attivato un call center esclusivamente dedicato all'UOCP finalizzato a fornire tutti i chiarimenti e le informazioni sui servizi erogati:

Call Center Hospice attivo dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 17.30  
06 94286030 fax: 06 5225 5555

## Contatti utili

Centralino \_\_\_\_\_ 06 9428601

UOCP medico  
responsabile \_\_\_\_\_ 06 94286067 / 6068

UOCP  
coordinatore \_\_\_\_\_ 06 94286070

## 2. Modalità di ricovero



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

### 2.1 Modalità di accesso in Ricovero

#### LUNGODEGENZA MEDICA

Il ricovero in Lungodegenza avviene attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante del reparto dell'ospedale di provenienza del paziente; invio della richiesta all'Ufficio Ricoveri della Struttura previa valutazione dell'appropriatezza da parte del Medico Responsabile della Lunga Degenza Medica o altro Medico di reparto (Via fax n. 06 94286005 oppure 06 52253905) specificando un recapito telefonico per essere contattati), che provvederà ad inserire il nominativo nella lista di attesa e a comunicare successivamente la data del ricovero al reparto ospedaliero presso cui il paziente è ricoverato.

#### RSA

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente per ricoveri programmati attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, valutazione e certificazione del livello di mantenimento (per questo accesso R2 mantenimento A) tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento

nella lista di attesa tenuta dalla struttura stessa. Gli oneri relativi alle prestazioni di natura alberghiera e socio-assistenziale sono a carico dell'utente fatta salva la partecipazione alla relativa spesa da parte del comune di residenza, in tutto o in parte, in rapporto al reddito dell'utente stesso e dell'eventuale onere derivante da familiari a carico.

#### HOSPICE

L'accesso all'Hospice avviene attraverso la proposta di presa in carico effettuata dal medico responsabile della U.O. presso cui è ricoverato il paziente o dal medico di medicina generale, formulata su apposita modulistica. Tale proposta viene inoltrata dall'Hospice alla UVM (Unità Valutative Multidisciplinare) del CAD (Centro Assistenza Domiciliare) di appartenenza. La presa in carico del paziente può essere disposta anche a domicilio. È stato attivato un call center esclusivamente dedicato all'Hospice, finalizzato a fornire tutti i chiarimenti e le informazioni sui servizi erogati (attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00, il sabato dalle 8.00 alle

## 2. Modalità di ricovero



12.00, telefono: 06 94286030 oppure  
06 52253930, fax: 06 9428607,  
06 52253907 oppure 06 52255555).

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

dicati. Inoltre, è utile portare con sé tutti gli esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- Pantofole chiuse o scarpe
- Pigiama
- Tuta da ginnastica
- Asciugamani
- Biancheria personale
- Tutto il necessario per l'igiene personale.

### 2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno del San Raffaele Rocca di Papa è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura. Le liste di attesa sono gestite in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita dai medici.

### 2.3 Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- Tessera sanitaria ASL
- Documento di riconoscimento

Non possono in nessun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra in-

### 2.4 Dimissione

La dimissione viene di norma comunicata dai medici almeno sette giorni prima. Pertanto il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari, al fine di garantire l'ottimale organizzazione dell'uscita. Al momento dell'uscita, viene rilasciata una lettera di dimissione che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico seguito durante il periodo di ricovero

## 2. Modalità di ricovero



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

e le eventuali indicazioni terapeutiche da effettuare al domicilio.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

### 2.5 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella clinica presso l'Ufficio Cassa.

L'Ufficio Cassa è aperto:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00,
- Il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di utente minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori



### 3. Attività ambulatoriali



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Rocca di Papa dispone dei seguenti servizi erogati in forma di pagamento diretto:

- Urologia
- Cardiologia
- Neurologia
- Psichiatria
- Diagnostica per Immagini (radiologia convenzionale, ortopantomica, mammografia, ecografia)
- Servizio di fisiokinesiterapia (con apparecchiature specialistiche e palestra di oltre 100 mq)
- Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche accreditato con il SSN.

Le prenotazioni per visite specialistiche ed esami radiologici si effettuano:

- Telefonando al numero 06 9428601, 06 94286017, 06 52253917 tutti i giorni 07.30 / 13.00
- Per e-mail richiedendo a [sr.roccadipapa@sanraffaele.it](mailto:sr.roccadipapa@sanraffaele.it)
- Recandosi di persona tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Gli esami di laboratorio si effettuano tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 09.30.

Si fa presente che per effettuare la prenotazione non è necessario presentare la richiesta del medico.

Per accedere invece alle prestazioni inerenti gli esami di laboratorio in regime di accreditamento con il SSN e, comunque per tutte le prestazioni appena elencate, sia con il SSN o privatamente, è sempre necessario presentare la ricetta compilata dal medico (impegnativa).

## 4. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

Per assistenza non sanitaria integrativa si intende quella erogata dall' assistente familiare (Badante).

E' l'insieme di attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, erogate obbligatoriamente dal personale assistenziale presente.

L'autorizzazione per accedere come assistente familiare può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dalla Direzione Professioni Sanitarie. Tutti gli assistenti familiari autorizzati dovranno essere muniti di tessera di riconoscimento da tenere in evidenza, e dovranno rispettare le indicazioni organizzative fornite dai coordinatori che le norme di comportamento in vigore all'interno della Struttura, pena la revoca dell'autorizzazione.

## 5. Servizio di assistenza sociale



È presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 6. Volontariato



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

All'interno della Struttura sono presenti i seguenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno:

- Istituto per la Famiglia ONLUS Albano-Ariccia
- Caritas Diocesana di Frascati.

## 7. Assistenza Religiosa



Ogni mercoledì e sabato alle ore 16.00 viene celebrata la Santa Messa. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 8. Servizi Accessori Comfort



### Cura della persona

Presso la Struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura della persona a pagamento :

- Parrucchiere
- Barbiere
- Lavanderia
- Podologo



### Bar

Il bar è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 07.00 alle ore 18.00. Inoltre, sono presenti dei distributori automatici di bevande e consumazioni al piano terra e al secondo piano.



### Mance

Tutto il personale di Struttura è obbligato e quindi responsabile dell'intero processo dell'assistenza al paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



### Pasti

La colazione è servita alle ore 07.30, il pranzo alle ore 12.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 18.00 Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali). Durante la distribuzione dei pasti non è concessa la presenza dei familiari e degli assistenti familiari che, finita la distribuzione, possono rientrare nelle unità Operative.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

## 8. Servizi Accessori Comfort



### Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.



### Uso dei telefoni cellulari

È vietato utilizzare in reparto il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi



### Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. In particolare il personale della riabilitazione indossa divise di color giallo e il personale sanitario infermieristico e tutelare bianco.



### Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ampi giardini e di un bar. Servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.

## 8. Servizi Accessori Comfort



### Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura. In particolare i pazienti e i loro care giver sono tenuti all'osservanza delle indicazioni fornite per la prevenzione delle cadute.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi



## 9. Ingresso ai visitatori



L'ingresso per i visitatori è consentito dalle ore 15.30 alle ore 19.00 nei giorni feriali. La domenica e i festivi dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.00.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

Durante la distribuzione dei pasti i visitatori non possono sostare nelle stanze di degenza.

Nelle sole unità operative di cure palliative l'ingresso è possibile h24 anche con pernottamento nella stanza del proprio congiunto.

## 10. Modalità di accoglienza



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Rocca di Papa affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali. L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte comprese le informazioni relative alla prevenzione di incidenti e cadute.

Presso la Struttura è presente un ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P) ubicato presso l'ufficio dell'assistente sociale e delle psicologhe. Esso è dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone.

L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. L'U.R.P. si occupa anche di:

- Rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- Accogliere i reclami degli Utenti.

## Sezione terza

Meccanismi di tutela e di verifica

# 1. Diritti e doveri degli utenti



## 1.1 Diritto all'informazione - consenso informato

La persona che accede alla struttura ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato" ad accettare le cure e il progetto riabilitativo proposto e il piano assistenziale individuale. Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti della riabilitazione) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

formativa al paziente sulla protezione dei dati personali messa a disposizione in formato cartaceo e/o mediante affissione nei locali della Struttura, 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 forniranno informazioni solo ai referenti indicati dalla persona ricoverata o che usufruisce dei servizi esterni ambulatoriali.

## 1.2 Diritto alla riservatezza e trattamento dei dati

All'ingresso in Struttura, viene richiesto alla persona il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti dell'artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 nonché per presa visione degli art. 15-22 del citato Regolamento tramite acquisizione dell'in-

## 1.3 Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- Ogni persona ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di struttura, ed in particolare con quello della propria Unità Operativa in cui è ricoverato;
- Il paziente che voglia allontanarsi dal

# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

reparto, pur rimanendo all'interno della struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario;

- Ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche, le terapie farmacologiche e riabilitative, la distribuzione dei pasti;

- Per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai Degenti;

- Gli atti di violenza a danno degli operatori rappresentano un rischio per la sicurezza e per la salute dei lavoratori. Aggredire verbalmente o fisicamente gli operatori di questa struttura, è un REATO.

Qualsiasi atto di violenza non sarà tollerato e sarà prontamente segnalato alle autorità giudiziarie.

- È vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate nella documentazione clinica. I medicinali rinvenuti e non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

- È vietato somministrare autonomamente ai degenti alimenti, bevande o altre sostanze per bocca e per via topica. L'alimentazione è regolata da prescrizione

medica e dietologica così come le modalità di somministrazione.

## 1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso le unità operative e l'Ufficio URP.

Il San Raffaele Rocca di Papa assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per e disservizi della Struttura.

## 2. Reclami



san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi

### 2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); L'URP del San Raffaele Rocca di Papa è aperto dal lunedì al venerdì negli orari 11.00 - 12.30 e 14.00 - 15.30.

dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P.

L'azienda fornisce la massima disponibilità e collaborazione per l'ascolto del cittadino e si adopera per la migliore risoluzione di eventuali problematiche emerse.

Telefono \_\_\_\_\_ 06 94286009  
06 52253909

### 2.2 Funzioni

L'U.R.P. accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi.

### 2.3 Gestione dei Reclami

Il San Raffaele Rocca di Papa assicura la funziona di tutela verso il cittadino anche attraverso la possibilità da parte del cittadino di presentare un reclamo presso

## 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



### 3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Rocca di Papa monitorizza le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base trimestrale ed annualmente viene elaborato un report finale che fornisce dei feedback molto importanti per il miglioramento continuo del nostro servizio offerto.

san raffaele  
rocca di papa

Carta dei Servizi







San Raffaele Rocca di Papa  
Via Ariccia 16  
00040 Rocca di Papa (RM)

centralino  
06 9428601

[sr.roccadipapa@sanraffaele.it](mailto:sr.roccadipapa@sanraffaele.it)  
[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)