

# carta dei servizi

san raffaele trevignano

accreditato con il S.S.R.

**San Raffaele**

Trevignano

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad agosto 2023.  
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)

# san raffaele trevignano

## indice

<b>SEZIONE PRIMA</b>	<b>1</b>	<b>Presentazione del San Raffaele Trevignano</b>	<b>7</b>
Presentazione del San Raffaele Trevignano e principi fondamentali	1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	8
	2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	12
 <b>SEZIONE SECONDA</b>	 <b>1.</b>	 <b>Tipologia delle prestazioni fornite</b>	 <b>16</b>
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	2.	Ricovero in degenza ordinaria	19
	2.1	Modalità di accesso e di pagamento delle prestazioni socio-sanitarie	19
	2.2	Prestazioni di medicina generale	19
	2.3	Piano assistenziale individuale	20
	2.4	Occorrente per il ricovero	20
	2.5	Dimissione	21
	2.6	Richiesta della cartella clinica	21
	3.	Assistenza non sanitaria integrativa	22
	4.	Servizio di assistenza sociale	23
	5.	Volontariato	24
	5.1	Comitato di partecipazione	24
	6.	Assistenza religiosa	25
	7.	Servizi accessori e comfort	26
	8.	Ingresso visitatori	28
	9.	Modalità di accoglienza	29
 <b>SEZIONE TERZA</b>	 <b>1.</b>	 <b>Certificazione qualità, impegni e programmi</b>	 <b>33</b>
Standard di qualità, impegni e programmi	2.	Indicatori di Qualità	34
	2.1	Obiettivi e standard qualitativi	34
	2.2	Diritto all'informazione	34
	2.3	Interventi personalizzati	34
	2.4	Servizio Ludico-Riabilitativo	35

**SEZIONE QUARTA**  
**Meccanismi di tutela e di**  
**verifica**

<b>1. Diritti e doveri degli utenti</b>	38
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	38
1.2 Diritto alla riservatezza	38
1.3 Doveri degli utenti	39
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	39
<b>2. Reclami</b>	40
2.1 Ufficio preposto	40
2.2 Funzioni	40
2.3 Modalità di presentazione reclamo	40
<b>3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo</b>	41
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	41
3.2 Verifica e rilevazione del gradimento	41

# Sezione prima

## Presentazione del San Raffaele Trevignano e principi fondamentali

# 1. Presentazione del San Raffaele Trevignano

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

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

La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed assistenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben consapevoli che il ricovero, 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 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.

Il Medico Responsabile

# 1. Presentazione del San Raffaele Trevignano



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Raffaele Trevignano, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele SpA.

La Struttura è costituita da una grande villa con vista panoramica sul lago, circondata da un parco attrezzato arredato in modo confortevole ed accogliente ed è dotata di 56 posti letto.

La Residenza sanitaria assistenziale è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche.

Vengono accolte persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza medico-infermieristica continua (24 ore su 24), sempre attenta a tutte le esigenze dell'ospite con cui è possibile assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente. Vengono svolte la ludoterapia, la ROT (terapia di orientamento nella realtà) e la terapia occupazionale.

La RSA, inoltre, è dotata di:

- palestra di riabilitazione neuromotoria
- locale di terapia occupazionale.

### Formazione Continua

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999 n.229 con l'obbligo per i medici e gli



# 1. Presentazione del San Raffaele Trevignano



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

altri operatori della professione sanitaria di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, la RSA San Raffaele Trevignano in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formative per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali.

Nel 2010/2011, in attuazione dell'Accordo Stato/regioni concernente il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina" è stato realizzato

un piano formativo "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 figure professionali.

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





# 1. Presentazione del San Raffaele Trevignano



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

## Principali recapiti telefonici

centralino	06 999124
direzione sanitaria	06 52253602
accettazione ricoveri	06 52253600
fax	06 52253668

Dall'aeroporto Leonardo da Vinci (Fiumicino) – Autostrada dell'aeroporto in direzione Roma Grande Raccordo Anulare direzione Firenze – uscita n. 5 Via Cassia Veientana (ss. 2 Cassia Bis) – svincolo per Trevignano Romano al km. 35,00.

## Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

L'indirizzo della Struttura è il seguente:  
via della Rena 73

Trevignano Romano 00069 (Roma)

Con i mezzi pubblici:

Dalla Stazione Ostiense: treno in direzione Viterbo – fermata di Bracciano – servizio navetta per Trevignano Romano.

## Come raggiungerci

In automobile:

Autostrada del Sole - Nord: uscita A1 Magliano Sabina. Procedere in direzione Civita Castellana-Nepi-via Cassia ss. 2 direzione Roma - svincolo per Trevignano Romano

Da Roma Sud: dal GRA di Roma uscita nr. 5 Via Cassia Veientana (ss. 2 bis) prendere Via Cassia (ss. 2) - svincolo per Trevignano Romano.





## 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

### Eguaglianza

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni 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 San Raffaele Trevignano 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

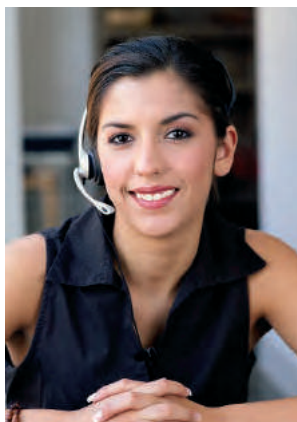
Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### Partecipazione

Il San Raffaele Trevignano garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione 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

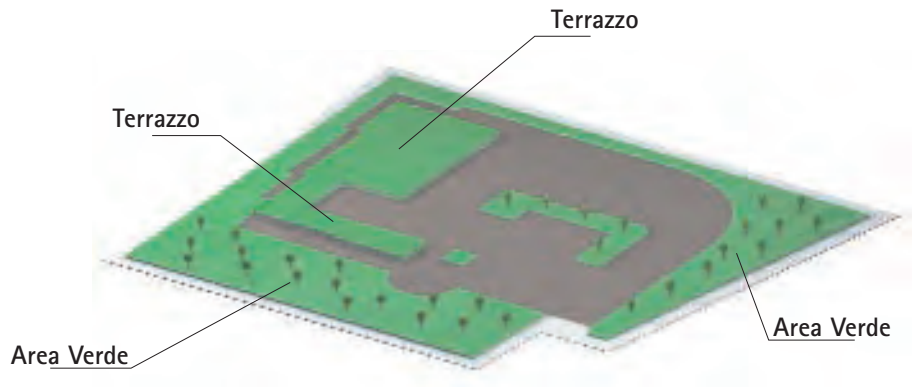
### Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

# San Raffaele Trevignano

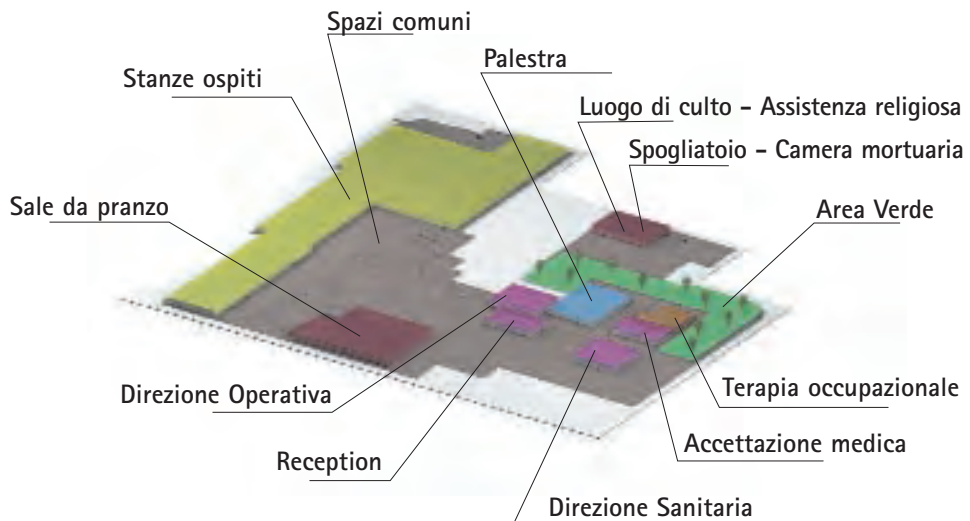


come orientarsi

Generale



## Piano terra



## Primo piano





# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Trevignano sono:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di medio-alto livello assistenziale.

## La Struttura Organizzativa

Direttore operativo  
Dott. Maurizio Salvatori

Responsabile Medico R.S.A.  
Dott. Giuseppe Aloise



# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

## Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

È un presidio sanitario di tipo extraospedaliero che fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale, a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, con malattie in fase di stabilizzazione clinica, che necessitano di trattamenti sociosanitari continuativi.

La RSA è in grado di fornire prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricoveri in strutture ospedaliere.

La RSA tratta 3 aree di problematiche geriatriche:

- area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'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 su base degenerativa e psichica.

L'attività assistenziale è svolta principalmente a favore di persone anziane disabili: scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo ospite.

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 del reparto di RSA vengono erogati tre tipi di prestazioni:

- Assistenza sanitaria: viene erogata dai medici di medicina generale indicati dall'utente al momento dell'ingresso in RSA ed in stretta relazione con il Responsabile Medico della struttura
- Prestazioni riabilitative che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di





# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

orientamento nella realtà), terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento isolato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile l'autoaccudimento 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 specificamente riabilitative e quelle specialistiche, vengono difatti erogate non per compartimenti stagni, ma in un clima di intensa integrazione fra gli interventi dei vari operatori.

- **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 reparto. In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti

che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile di reparto, l'assistente sociale, la caposala, gli infermieri specializzati, gli operatori ausiliari, gli educatori professionali, i fisioterapisti e lo psicologo.



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



### 2.1 modalità di accesso e di pagamento delle prestazioni socio-sanitarie

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista. La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed un quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

L'ospite ammesso in RSA e/o i suoi familiari sono tenuti al pagamento di detta ultima quota concernente gli oneri per prestazioni di natura alberghiera e socio-assistenziale. Nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari non siano in grado di provvedere al pagamento di detta quota, al versamento della stessa concorrerà il Comune di residenza del paziente.

### 2.2 Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini. Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda USL ove è ubicata la R.S.A., che hanno dichiarato la propria disponibilità alla struttura, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



Per i dettagli si rimanda alla homepage del sito San Raffaele Trevignano, sezione "Modalità di ricovero e Gestione liste di attesa"

### 2.3 Piano assistenziale individuale

L'unità valutativa del CAD che ha effettuato la valutazione dei singoli ospiti ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, provvede a definire, d'intesa con il medico di medicina generale ed il medico responsabile della struttura, il piano individuale, indicando nello stesso la tipologia e la periodicità degli interventi terapeutici e riabilitativi nonché la tipologia e la periodicità degli accertamenti di laboratorio e di radiologia ritenuti necessari in relazione allo stato della persona.

Sarà cura del medico di medicina generale ovvero del medico responsabile della Struttura, riportare nella cartella personale dell'ospite le motivazioni delle eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, soprattutto per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

### 2.4 Occorrente per il ricovero

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- autorizzazione del CAD di Bracciano
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere
- indicazione della scelta del medico di base della Asl Territoriale
- certificato esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante).

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- Pantofole
- pigiama/camicia da notte
- vestaglia
- tuta da ginnastica
- asciugamani
- biancheria personale
- tutto il necessario per l'igiene personale.

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

### 2.5 Dimissione

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contenga diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate. Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

### 2.6 Richiesta della cartella personale

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella personale presso l'Ufficio Amministrativo. L'Ufficio Amministrativo è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00. La copia è disponibile entro 10 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 Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.





### 3. Assistenza non sanitaria integrativa



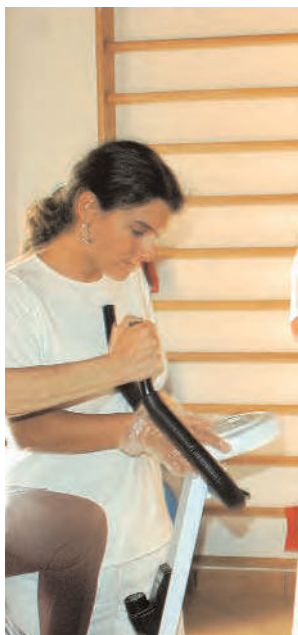
I

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

Per assistenza non sanitaria integrativa (o più semplicemente “Badantato”) si intende l’insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto.

L’autorizzazione per il Badantato 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 Sanitaria. Tutto il personale dedicato all’attività di badantato dovrà essere munito di tessera di

riconoscimento da tenere in evidenza, e dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all’interno della Struttura, pena la revoca dell’autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.



## 4. Servizio di assistenza sociale



È attivo 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 trevignano  
Carta dei Servizi



## 5. Volontariato



san raffaele trevignano  
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:

- AVO (Associazione Volontariato Ospedalieri di Ladispoli).

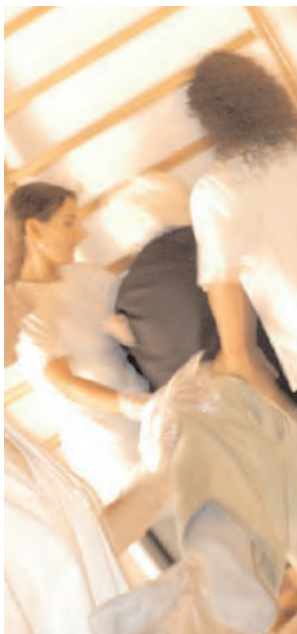
### 5.1 Comitato di partecipazione

Presso il San Raffaele Trevignano è operante il Comitato di partecipazione il quale è costituito da:

- 2 rappresentanti degli ospiti
- 1 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della Struttura
- 1 rappresentante del sindacato dei pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale

- 1 rappresentante della Consulta Regionale per l'Handicap. Il Comitato ha il compito di:

- esprimere parere e formulare delle proposte alla direzione operativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della R.S.A.
- raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della R.S.A. e all'esterno con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione operativa.



## 6. Assistenza Religiosa



Ogni venerdì alle ore 11.00 viene celebrata la Santa Messa. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



## 7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



### Cura della persona

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

- parrucchiere \*
- barbiere \*
- lavanderia
- podologo\*

Per prenotazioni rivolgersi al Coordinatore Infermieristico\*.



### Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difforni devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



### Pasti

La colazione è servita alle ore 8.30, il pranzo alle ore 13.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 18.30 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) o ad esigenze legate al proprio culto religioso.



### Bar

Sono a disposizione distributori automatici di bevande e snack.



### 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.



## 7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



### Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare in reparto 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 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.



### Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: sono disponibili, infatti, confortevoli camere con TV e telefono, nonché la possibilità di usufruire del servizio lavanderia. Nella struttura, inoltre, gli utenti possono usufruire di una ampia terrazza che affaccia sul lago, di due sale ricreative e di una sala pranzo.



### 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.



## 8. Ingresso ai visitatori

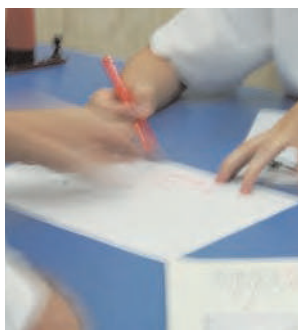
Gli utenti possono ricevere visite nelle aree comuni dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

L'ingresso all'interno della corsia e delle stanze di degenza è possibile dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 per poter permettere il regolare svolgimento delle attività terapeutico/assistenziali.

I Medici di Medicina Generale sono disponibili al colloquio con i parenti nei giorni prestabiliti di presenza in RSA ed esposti nella bacheca della struttura.

Il Responsabile Medico riceve i familiari il mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



## 9. Modalità di accoglienza

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il SanRaffaele Trevignano 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.

Presso la Struttura è presente un Ufficio

Relazioni con il Pubblico (U.R.P) 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:

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie all'esigenze dell'Utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli Utenti.

## 2. Indicatori di Qualità



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

### 2.1 Obiettivi e standard qualitativi

Di seguito sono elencati gli obiettivi, gli standard qualitativi e gli indicatori definiti dalla struttura per l'anno in corso:

#### Obiettivi

- Diritto all'informazione
- Interventi personalizzati
- Servizio Ludico-Riabilitativo

### 2.2 Diritto all'informazione

#### Standard

Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) da parte degli Ospiti e dei loro familiari

#### Indicatori

URP aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

### 2.3 Interventi personalizzati

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio sanitari.

#### Standard

Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati

#### Indicatori

Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente.



## 2. Indicatori di Qualità



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

### 2.4 Servizio Ludico-Riabilitativo

La Struttura programma, per i propri Ospiti cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi

#### Standard

Servizio riabilitativo: vengono predisposti cicli di interventi riabilitativi specifici per ogni Ospite, con prescrizione specialistica (Fisiatra o Medico).

Attività ludico ricreative: viene predisposto mensilmente, con revisione annuale, un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.

#### Indicatori

- Ginnastica a gruppi ed individuale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati;
- Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati;
- Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati ;
- Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero;
- Viene organizzata per gli ospiti una festa collettiva per tutti i compleanni del mese;
- Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.

# Sezione quarta

## Meccanismi di tutela e di verifica

# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

## 1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

## 1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal Regolamento UE 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

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 dall'Utente.





# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

## 1.3 Doveri degli utenti

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

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura, ed in particolare con quello della propria Unità Operativa;
- il paziente che voglia allontanarsi dal 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 e le terapie;
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai Degenti;
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

## 1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.

## 2. Reclami



san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi

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

### 2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); L'URP del San Raffaele Trevignano è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

### 2.2 Funzioni

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

### 2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P. oppure inviando una e-mail a [customer-care@sanraffaele.it](mailto:customer-care@sanraffaele.it)  
Addetto alla ricezione dei reclami:  
Sig. Patrizio Panato.



## 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



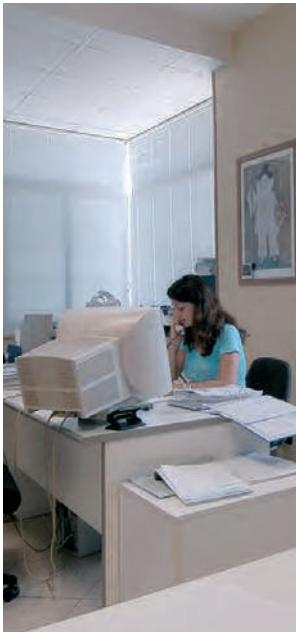
### 3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Per garantire un servizio sempre vicino alle esigenze ed alle aspettative dei propri ospiti, con particolare attenzione:

- all'organizzazione della vita in RSA
- all'ospitalità e Comfort
- all'assistenza sanitaria

viene misurata, semestralmente, la soddisfazione dei propri Utenti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care. I risultati ottenuti sono disponibili per la consultazione.

san raffaele trevignano  
Carta dei Servizi



San Raffaele  
Trevignano  
via della Rena, 73  
Trevignano Romano  
00069 Roma

centralino  
06 999124

[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)