

# carta dei servizi

san raffaele casino

accreditato con il S.S.N.

**San Raffaele**

Cassino

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a maggio 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 cassino

## indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del San Raffaele Cassino e principi fondamentali	1	Presentazione San Raffaele Cassino	7
	1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	8
	2.	Principi fondamentali a tutela del cittadino (DPCM 1994-DPCM 1995)	14
	3.	Diritti e doveri degli utenti	14
	3.1	Diritto all'informazione - consenso informato	
	3.2	Diritto alla riservatezza	
	3.3	Doveri dei cittadini	
	3.4	Carta dei diritti e dei doveri	
	4.	Assistenza per i cittadini stranieri	17
SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1.	Tipologia delle prestazioni fornite	20
	2	Ricovero in degenza ordinaria	21
	2.1	Modalità di accesso in ricovero ordinario	21
	2.2	Gestione liste di attesa	22
	2.3	Occorrente per il ricovero	22
	2.4	Dimissione	23
	2.5	Richiesta della cartella clinica	23
	2.6	Richiesta esami radiografici	24
	3.	Ricovero in day hospital	25
	4.	Attività Ambulatoriali	26
5.	Assistenza non sanitaria integrativa	27	
6.	Servizio di Assistenza Sociale	28	
7.	Assistenza Religiosa	29	
8.	Servizi Accessori e Comfort	30	
9.	Ingresso ai visitatori	33	
10.	Modalità di accoglienza	34	
SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi	1.	Certificazione qualità, impegni e programmi	36
	2.	Tipologia dei percorsi assistenziali	38

SEZIONE QUARTA  
Meccanismi di tutela e di  
verifica

1. Reclami	44
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	45
2.1 Relazioni sullo stato degli standard	45
2.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini	45

*Sezione prima*  
Presentazione del San Raffaele Cassino  
e principi fondamentali



# 1. Presentazione San Raffaele Cassino

san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Gentile ospite,  
ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura sanitaria, 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 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 o percepite.

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

Il Direttore Sanitario

# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

## 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Cassino, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, fa parte del San Raffaele Spa, azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

La Struttura ha finalità assistenziali di carattere riabilitativo, riconoscendo quale propria missione l'assistenza a soggetti di ogni età, affetti da patologie che ne abbiano compromesso in vario grado l'autonomia funzionale o la piena disponibilità delle proprie capacità e abilità fisiche.

Presso la struttura è presente una Unità per la Riabilitazione delle gravi cerebrolesioni a cui è stato conferito un premio di Eccellenza dalla Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio.

Il San Raffaele Cassino, quindi, dedica il proprio impegno a interventi qualificati di assistenza sia in regime di degenza, per le situazioni di più complessa natura clinica, sia con trattamenti svolti in regime di ricovero diurno (Day Hospital) e/o ambulatoriale.

La preparazione dei professionisti e del personale che operano all'interno della struttura e l'avanzata tecnologia messa a loro disposizione vengono garantiti dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostico-riabilitativi al fine di erogare agli utenti un servizio sempre migliore. La struttura ha adottato un modo di intendere l'assistenza ospedaliera che mira a far sentire i soggetti sempre persone e mai pazienti.

La struttura, circondata da un parco giardino di 4.550 mq, con un giardino pensile di 350 mq., è dotata di 300 posti letto (di cui in parte in Day Hospital) a disposizione di utenti ricoverati che necessitano di:

- Riabilitazione Neuromotoria
- Unità di Neuroriabilitazione ad Alta Intensità
- Unità di Cura Residenziale Intensiva - R1
- DH Riabilitativo per adulti
- U.O. Riabilitazione Cardio-Respiratoria
- Lungodegenza Medica Post-acuzie
- U.O. Riabilitazione Parkinson
- U.O. Medicina Generale





# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino  
Carta dei Servizi

- Hospice residenziale e domiciliare
- Riabilitazione Ex art. 26

A supporto delle attività cliniche sono inoltre presenti i seguenti ambulatori e servizi:

- ambulatorio di neurofisiopatologia
- ambulatorio per lo studio delle posture e del movimento (GaitAnalysis)
- laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche
- servizio di idrokinesiterapia
- servizio di terapia occupazionale
- servizio di rieducazione funzionale
- servizio di diagnostica per immagini (ecografia generale e specialistica, TAC, Risonanza magnetica da 1,5 t) di cui convenzionati con il SSN: Laboratorio Analisi, diagnostica per immagini (rx, rmn, ecografie), poliambulatorio specialistico.

Il San Raffaele Cassino si dedica, oltre all'impegno istituzionale nel campo

dell'assistenza sanitaria, anche alla ricerca scientifica e alla formazione.

## Ricerca Scientifica

L'attività di ricerca del San Raffaele Cassino ha carattere traslazionale in quanto grazie all'ampia casistica trattata nell'ambito dell'attività di assistenza ospedaliera vengono conseguiti risultati, scoperte ed evidenze scientifiche che trovano diretta applicazione nella stessa attività clinica.

Inoltre, la struttura è autorizzata ad effettuare sperimentazioni cliniche. Ai pazienti potrà essere richiesto di partecipare a progetti di ricerca, ed a tal fine saranno informati sulle finalità dello studio, sulle indagini richieste e più in generale sui propri diritti. La disponibilità a partecipare ad uno studio dovrà essere dichiarata sottoscrivendo un modulo di "consenso informato". Garante della tutela del paziente, in relazione alla buona conduzione della sperimentazione è il Comitato Etico di riferimento.



# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

## 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 altri operatori della professione sanitaria di svolgere attività di

formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, la Casa di Cura San Raffaele Cassino in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali nell'area sanitaria.

# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



## Principali recapiti telefonici

san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Reception	0776 394 715
CUP	0776 394 766 - 0776 394731
Servizio di Assistenza Sociale	0776 394 782
Direzione Sanitaria	0776 394 710
Segreteria Sanitaria	0776 394 748
Direzione Operativa	0776 394 700
Ufficio Accettazione Hospice	0776 394 752
Ufficio Accettazione	0776 394 770 - 394 734
Fax Accettazione	0776 394 403
Day Hospital Neuromotorio	0776 394 735
Riabilitazione Ex Art.26 adulti	0776 394 796
Riabilitazione Ex Art.26 età evolutiva	0776 394 751
Ufficio Richiesta Cartelle Cliniche	0776 394 714

# 1. Presentazione San Raffaele Cassino



## Carta dei Servizi

### Ubicazione e Mezzi di Trasporto

dove siamo

Il San Raffaele Cassino dista circa 112 Km da Roma e 80 Km da Napoli ed è ubicato nella zona archeologica ai piedi del colle della storica Abbazia di Montecassino.

L'indirizzo della Struttura è:

Via G. Di Biasio,1  
03043 Cassino (FR).

### Come raggiungerci

In automobile

Da Roma o Napoli:

Autostrada del Sole A1 uscita Cassino;

Da Gaeta o Formia:

Avviarsi lungo la superstrada Cassino-Formia (Via Ausonia) che si congiunge alla via Casilina percorrendo la quale, in direzione Cassino centro, si raggiunge dopo circa 500 metri la Struttura.

In treno

La Stazione Ferroviaria è a circa 300 metri dal San Raffaele Cassino.

Distanze dai grandi centri

Roma 112 km

Caserta 58 km

Formia 40 km

Frosinone 45 km

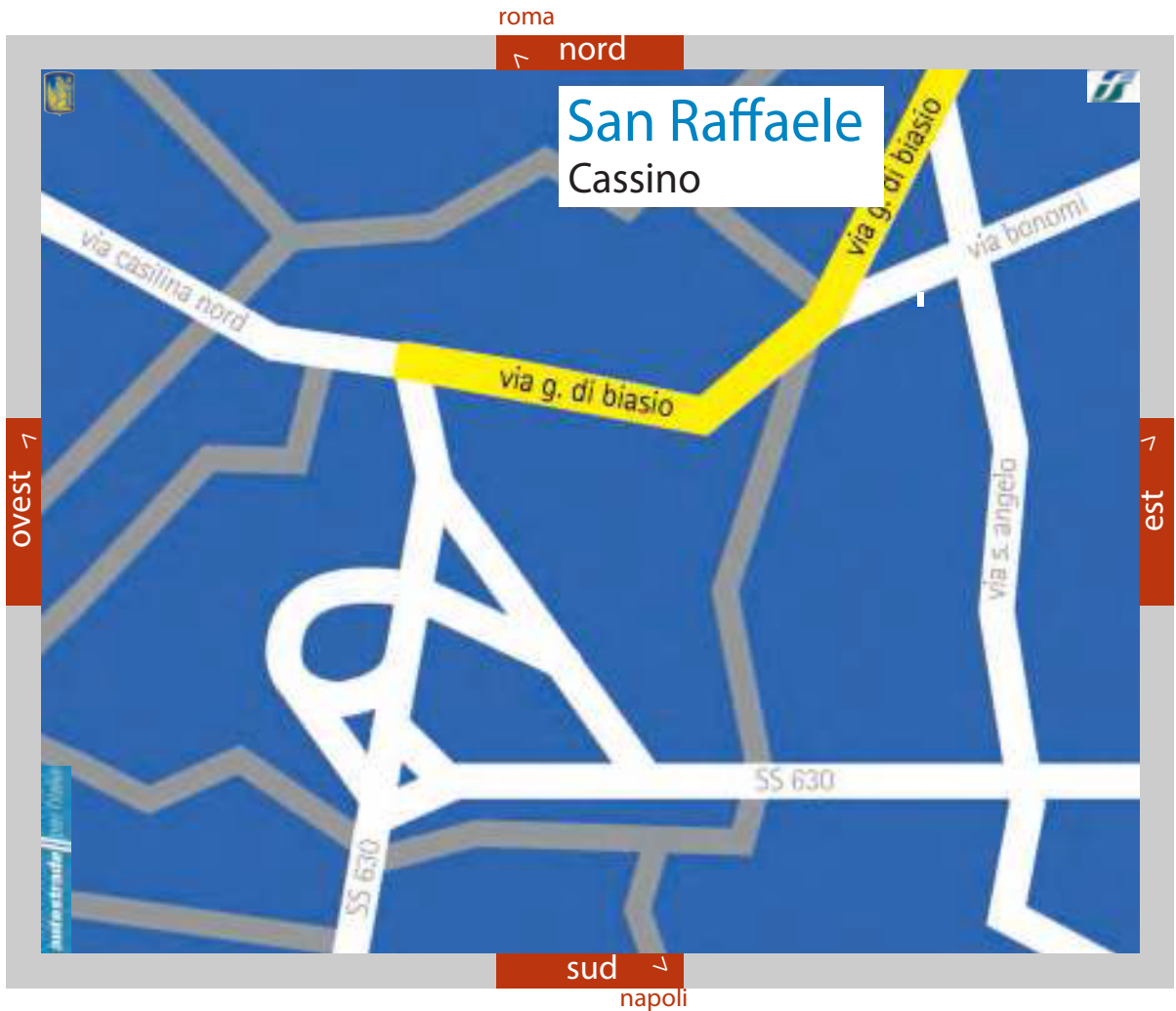
Napoli 80 km

Isernia 54 km.



san raffaele cassino

# Dove siamo



## 2. Principi fondamentali a tutela del cittadino



san raffaele cassino  
Carta dei Servizi

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 maggio 1995 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

L'Istituto 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

L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del 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.



# 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

## 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.

## 1.2 Diritto alla riservatezza

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 prescrizione degli art. 15-22 del citato Regolamento tramite acquisizione della informativa 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 sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

## 1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### 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 si allontana 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, 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 il Servizio di Assistente Sociale ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e dei doveri del Paziente.





## 4. Assistenza per cittadini stranieri



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Cassino garantisce l'assistenza ai cittadini stranieri, grazie anche alla presenza in struttura del Servizio di Assistenza Sociale, che collabora con il Centro di riferimento istituito dalla ASL per sostenere le problematiche di detti cittadini.

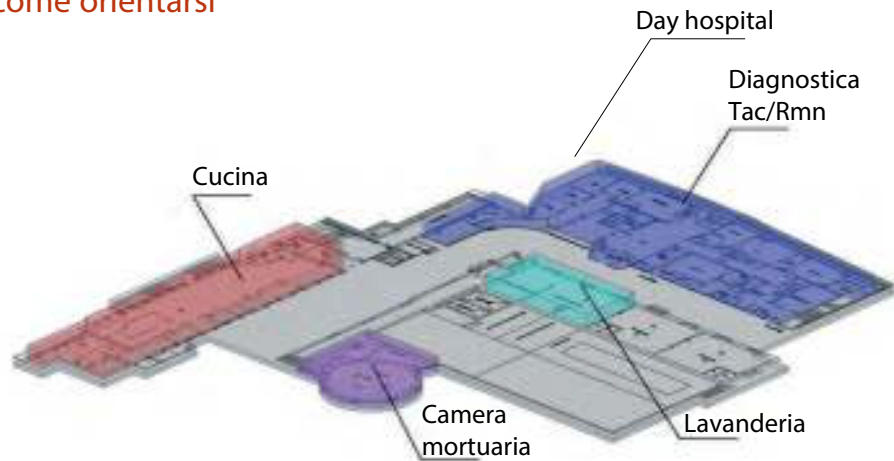
## *Sezione seconda*

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

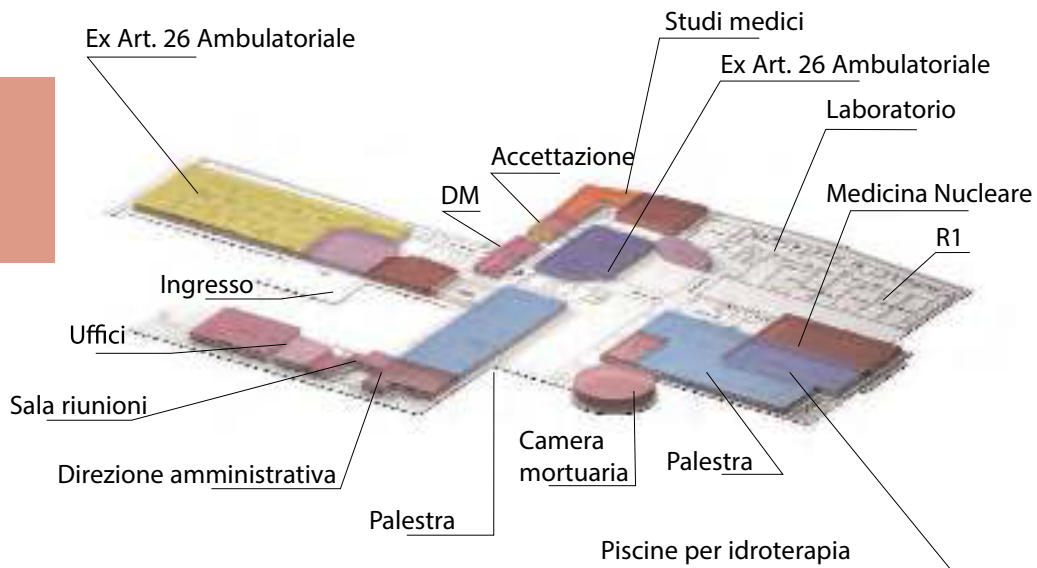


come orientarsi

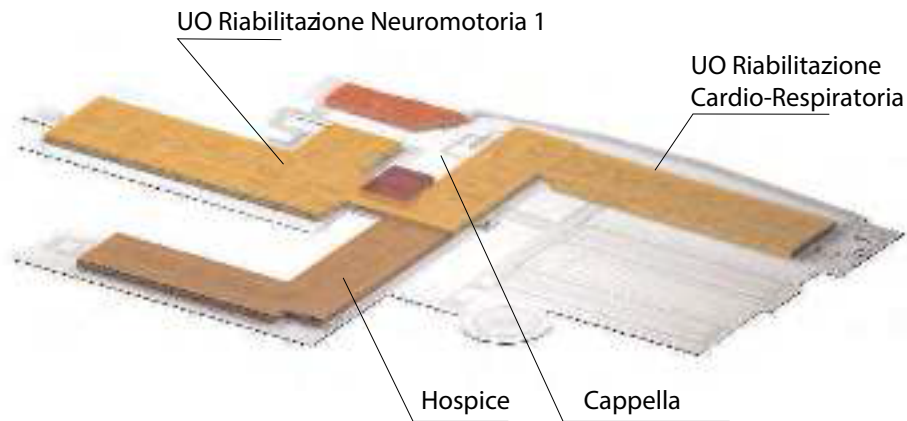
Seminterrato



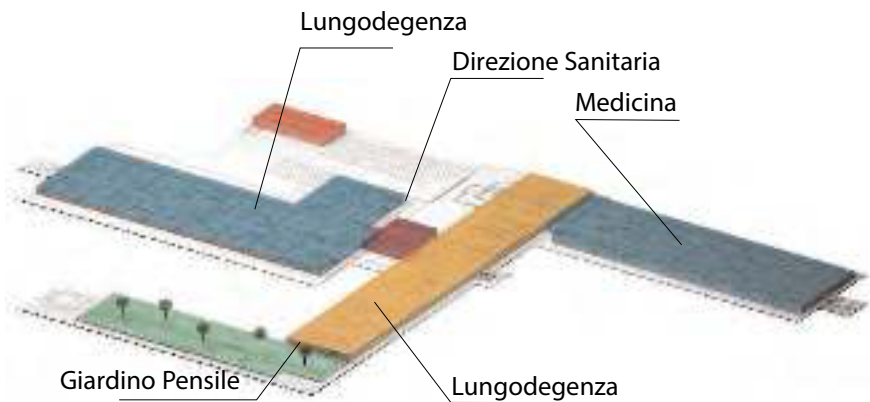
Piano terra



Primo piano



Secondo piano



Terzo piano



# 1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Cassino, in regime di convenzione con SSN, riguardano i ricoveri in:

- Riabilitazione Neuromotoria e Cardiorespiratoria
- Unità di Neuroriabilitazione ad Alta Intensità
- Unità di Cura Residenziale Intensiva - R1
- DH Riabilitativo per adulti
- U.O. Riabilitazione Cardio Respiratoria
- Lungodegenza Medica Post-acuzie
- U.O. Riabilitazione Parkinson
- Medicina Generale
- Hospice residenziale e domiciliare
- Riabilitazione - Ex art. 26.

## La Struttura Organizzativa

Direttore operativo

Marina Violo

Direttore sanitario

Dr. Saverio Celletti

Responsabile U.O. DH Adulti

Dr. Giovanni Di Sarno

Responsabile Ex Art. 26

Dr.ssa D'Anna Milena

Responsabile U.O. Riabilitazione  
Neuromotoria

Dr. Michele Mascio

Responsabile U.O. Riabilitazione  
Cardio Respiratoria

Dr.ssa Cristina Gambardella

Responsabile U.O. Neuroriabilitativa  
di Alta Specialità

Dr. Michele Carello

Responsabile U.O. Neuromotoria  
Parkinson

Dr.ssa Francesca De Pandis

Responsabile U.O. Unità di Cura  
residenziale intensiva "R1"

Dr.ssa Gina Lombardi

Responsabile del Dipartimento di  
diagnostica per immagini

Dr. Andrea Izzo

Responsabile U.O. Lungodegenza  
Medica Post-acuzie

Dr. Francesco Cipolla

Responsabile Laboratorio  
Analisi Cliniche

Dott.ssa Gabriella Cocorocchia

Responsabile Hospice

Dr. Girolamo Del Monte

Responsabile UOC Medicina

Dr. Rodolfo Battista



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### 2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero presso la struttura avviene contattando l'Accettazione medica. L'ufficio è aperto dalle 8.00 alle 18.00, dal lunedì al sabato.

telefono: 0776 394734 - 0776 394770

fax: 0776 394403

Gli utenti che hanno necessità di ricovero, in regime ordinario, se non provengono direttamente da altri ospedali, necessitano di apposita impegnativa predisposta dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso l'Ufficio Accettazione della Struttura, scaricato dal sito internet [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it) (minisito [cassino.sanraffaele.it](http://cassino.sanraffaele.it)) o richiesto via fax, e-mail o per posta.

Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Accettazione, conoscere l'esito della domanda. In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

Utenti provenienti da altri ospedali  
Le domande per il ricovero vengono valutate entro 24/48 ore dalla richiesta, l'esito verrà poi trasmesso via fax direttamente all'ospedale che ha fatto richiesta di trasferimento. In caso di accettazione sarà contestualmente comunicata la disponibilità dei posti letto.



## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### 2.2 gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Cassino è garantire al Paziente le migliori e più tempestive cure possibili. La richiesta di ricovero riabilitativo viene tempestivamente valutata da medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa o di una specifica visita. La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e la Struttura o reparto più adatti al migliore trattamento del Paziente e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa. Le eventuali liste di attesa sono poi gestite in modo trasparente in osservanza della normativa vigente.

### 2.3 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:

- documento di identità
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- vestaglia
- tuta e scarpe da ginnastica
- asciugamani
- pantofole
- pigiama/camicia da notte
- biancheria personale
- tutto il necessario per la cura e l'igiene personale

## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### 2.4 Dimissione

La data di dimissione viene comunicata dai medici in anticipo, così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita dalla struttura. Il giorno previsto per la dimissione, il paziente verrà invitato a lasciare la stanza tra le ore 8 e le ore 10 (salvo differenti accordi con il responsabile del reparto) per permettere il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a casa. Nei giorni precedenti la dimissione viene consegnato ad ogni utente un modulo di valutazione del ricovero, uno strumento utile che permette una costante ottimizzazione del servizio alla persona. Nel caso di richiesta di dimissione "contro il parere dei sanitari", l'utente è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva l'Istituto da ogni

responsabilità legata a tale decisione. L'utente può richiedere il certificato attestante il periodo di degenza. Al momento della dimissione, qualora fosse necessario il trasporto in ambulanza, l'utente dovrà provvedere a proprie spese.

### 2.5 richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione o successivamente, copia della cartella clinica  
Ufficio cartelle cliniche  
telefono: 0776 394 714

ORARIO:  
9:00 - 12:00  
15:00 - 16:00

La cartella clinica può essere ritirata personalmente da un genitore (nel caso l'utente sia minorenne) o da altra persona in possesso di una delega completa e della





## 2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

fotocopia del documento di identità dell'utente.

### 2.6 Richiesta esami radiografici

L'utente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica.

La documentazione è disponibile entro 7 giorni dalla richiesta.





### 3. Ricovero in day hospital



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Per day hospital si intende una forma di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario, ma di articolazione e complessità tali da non essere effettuabili in ambulatorio.

Il ricovero presso il San Raffaele Cassino avviene contattando l'Accettazione.

L'ufficio è aperto dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al sabato.

telefono: 0776 394770 - 394734

fax: 0776 394403

I cittadini che hanno necessità di ricovero, in regime in Day Hospital, possono accedere da reparti di degenza ordinaria e/o con apposita impegnativa predisposta dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso l'Ufficio Accettazione del CUP della Struttura,

scaricato dal sito internet [www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it) (minisito [cassino.sanraffaele.it](http://cassino.sanraffaele.it)), richiesto via fax, e-mail o per posta.

Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Accettazione del CUP, conoscere l'esito della domanda. In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

telefono: 0776 394735



## 4. Attività ambulatoriali



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Inoltre nella struttura sono disponibili i seguenti servizi per gli utenti ricoverati:

- Cardiologia
- Emogasanalisi
- Fisiatria
- Fisiokinesiterapia
- Fisioterapia Vascolare
- Idrochinesiterapia
- Laboratorio Analisi
- Medicina generale e specialistica
- Neurologia clinica
- Neurorieducazione
- Ortopedia e traumatologia

- Otorinolaringoiatria con esami vestibolari
- Potenziali cognitivi
- Potenziali evocati
- Psicologia clinica
- Urologia
- Angiologia.
- Ecodoppler
- Ecocardiocolordoppler
- MOC
- TC
- RM
- TMS

Il San Raffaele Cassino dispone di servizi di Diagnostica per Immagini e Biosegnali che prevedono:

- Radiologia convenzionale
- Ecografia
- Ecocardiografia
- EEG
- EMG
- ENG
- Doppler

Le specialità ambulatoriali e diagnostiche, per gli utenti esterni, sono a pagamento e in convenzione.

Per prenotare una visita o un esame diagnostico contattare telefonicamente il cup al n. tel. 0776 394766-394731 lun-sab ore 7,30-20,00.



## 5. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele cassino  
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 le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale sanitario e non del reparto.

L'autorizzazione per l'Assistenza non Sanitaria Integrativa può essere richiesta dal degente stesso o dai familiari, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere e di volere. È necessario che il richiedente si rivolga alla caposala o all'Assistente Sociale dove può ritirare l'apposito modulo, che, opportunamente compilato, andrà riconsegnato all'Assistente Sociale

per l'autorizzazione della Direzione Sanitaria.

L'Assistente Sociale sottoporrà inoltre alla firma del richiedente il "modello di regolamento e di comportamento". Tutto il personale dedicato all'attività di Badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento, da apporre in evidenza obbligatoriamente, pena l'espulsione dalla struttura. Il/la badante può essere sottoposto, se necessario, a verifica da parte del coordinatore infermieristico del reparto interessato. L'inadempienza alle norme di comportamento previste e firmate all'atto di inizio della propria attività o l'inottemperanza a tali norme comporterà la decadenza dell'autorizzazione in oggetto notificata a cura degli uffici della Direzione Sanitaria.



## 6. Servizio di Assistenza Sociale



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

E' 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).

Telefono: 0776 394782



## 7. Assistenza Religiosa



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Ogni sabato alle ore 16.00 viene celebrata la messa.

Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi



### Cura della persona

Presso l'Istituto sono disponibili, alcuni servizi per la cura della persona:

- servizio lavanderia
- parrucchiere \*
- barbiere \*

\* Per prenotazioni rivolgersi al Coordinatore Infermieristico.



### Mance

Si ricorda che il personale della struttura provvede in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza e che pertanto nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi devono essere comunicati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



### Pasti

La colazione è servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo alle 12.00, e la cena alle 18.00. Sono previsti diversi menù con

variazioni stagionali.

È severamente vietato introdurre cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle Unità Operative di degenza. Il San Raffaele Cassino dispone di una cucina interna che gestisce i pasti per i degenti.



### Bar

Il servizio bar è aperto tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.00. Sono presenti anche distributori automatici per bevande e snack.

## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi



### Fumo

È assolutamente vietato fumare, anche sigarette elettroniche, 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



### 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 dipendente.



### Alloggi nelle vicinanze

Nei pressi della Casa di Cura San Raffaele Cassino sono presenti le seguenti strutture dove è possibile soggiornare:

- Istituto delle Suore Santa Scolastica - vicino la Chiesa Madre - tel. 0776 21267
- Hotel Mario - via Gaetano di Biasio, 53 - tel. 0776 21863
- Hotel al Boschetto - via Ausonia, 54 - tel. 0776 39131
- Hotel Forum via Casilina Nord Tel. 0776 301211



## 8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele cassino

Carta dei Servizi



### Comfort Alberghiero

Il San Raffaele Cassino è dotato di ogni comfort.

Sono disponibili camere singole con posto letto per accompagnatore, camere doppie, triple e quaduple. Ogni stanza è dotata di bagno, servizi, Pay TV, linea telefonica esterna e punto LAN per l'accesso alla rete Internet e wi-fi. Nei reparti sono disponibili i tablet. Ogni posto letto è fornito di comodino e di un armadio in cui l'utente può sistemare i suoi oggetti personali. Al fine di evitare spiacevoli inconvenienti si invitano gli utenti a non introdurre nella Struttura oggetti di valore o ingenti somme di denaro.



### Riconoscibilità del personale

Gli Operatori della Casa di Cura sono riconoscibili con l'apposito badge che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore stesso.



## 9. Ingresso ai visitatori



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Ogni utente può ricevere visite dalle ore 12.15 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 18.30 tranne per i reparti UNAI (cod. 75) dalle 17.00 alle 17.45 ed Hospice. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche, infermieristiche, in prevenzione delle infezioni nosocomiali e a collaborare per la quiete del reparto e degli altri ricoverati.



## 10. Modalità di accoglienza



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

L'Utente è seguito dal personale in ogni fase della sua permanenza nella struttura 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 comunicazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

# Sezione terza

## Standard di qualità, impegni e programmi

# Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele cassino

Carta dei Servizi



ISO 9001:2015



## Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica del San Raffaele Cassino.

La norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 è stata prescelta per valutare la capacità della Struttura di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti congeniti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

Per promuovere nuovi valori e garantire il miglior servizio ai propri Utenti, il San Raffaele Cassino ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione ed efficienza.

I servizi della Struttura si rivolgono a tutti coloro che hanno bisogno di un intervento riabilitativo e che ritengono la Qualità nell'assistenza e nella cura un diritto fondamentale. Per questo il San Raffaele Cassino è organizzato per offrire ai pazienti servizi di diagnosi e terapia completi e all'avanguardia, così come riconosciuto dall'ottenimento della Certificazione da parte di un Ente terzo che viene rinnovata annualmente.

## 2. Tipologia dei percorsi assistenziali



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica

L'unità di Riabilitazione Neuromotoria è orientata al trattamento di soggetti che hanno riportato alterazioni della funzione nervosa a causa di patologie vascolari, degenerative, traumatiche e neoplastiche. All'interno della Riabilitazione Neuromotoria è attivo uno specifico modulo dedicato alla clinica e al trattamento del Parkinson. La riabilitazione ortopedica è rivolta prevalentemente a pazienti che hanno subito traumi, nonché ai portatori di protesi d'anca e di ginocchio. Ai pazienti in regime di ricovero diurno (Day Hospital) vengono garantite le stesse prestazioni erogate in regime di ricovero ordinario.

### Riabilitazione Cardiologica

La Riabilitazione Cardiologica è una branca della medicina che, mira a migliorare, attraverso precisi programmi riabilitativi, il danno secondario e svariate patologie cardiologiche cercando di

recuperare il paziente ad uno stile di vita indipendente e di reintegrarlo nel contesto socio-familiare e lavorativo.

### Assistenza Alta Specialità

Unità di neuroriabilitazione ad alta intensità

Tale unità operativa di alta specialità, è deputata alla presa in carico di pazienti affetti da compromissione severa del sistema nervoso centrale acquisita e non progressiva. Si tratta di soggetti con esiti precoci di trauma cranico, emorragia cerebrale, vaste lesioni ischemiche, infiammatorie o infettive che hanno provocato una compromissione delle funzioni vitali e pertanto provengono da Reparti di Neurochirurgia e Neurotraumatologia. L'U.O. è strutturata per assistere i pazienti nella fase di stabilizzazione delle funzioni vitali secondo un protocollo che prevede la presa in carico quanto più precoce possibile, non appena il paziente non abbisogna più di assistenza ventilatoria continuativa invasiva.



## 2. Tipologia dei percorsi assistenziali



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

La presa in carico precoce permette di limitare al massimo le conseguenze di lunghi periodi di ricovero in Neurotraumatologia e Neurochirurgia, rendendo possibile l'avviamento del percorso riabilitativo quando questo ha più probabilità di influenzare positivamente l'esito delle lesioni encefaliche.

Lungodegenza medica post acuzie  
Il ricovero presso l'unità di Lungodegenza medica è rivolto a quegli utenti che, terminata la fase di acuzie, necessitano di un prolungamento del trattamento in regime ospedaliero in quanto i postumi della patologia di base non consentono l'immediato rientro in ambito domiciliare.

Unità di Cura Residenziale Intensive - R1

Unità Operativa destinata ad accogliere pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza per grave cerebrolesione acquisita provenienti da reparti per acuti quali Rianimazione, Neurochirurgia etc.. o Neuroriabilitazione ad Alta Intensità (cod. 75).

Nella suddetta Unità Operativa vengono ricoverati anche pazienti affetti da gravi sindromi neurologiche di tipo degenerativo ad elevata complessità assistenziale.





## 2. Tipologia dei percorsi assistenziali



### Carta dei Servizi

#### Hospice

L'Hospice è un servizio sanitario che si colloca nella rete delle cure palliative con l'obiettivo di prendersi cura del paziente nella fase progressiva della malattia in regime residenziale o domiciliare. Le cure palliative hanno il fine di lenire la sofferenza, proteggere il malato dal disagio provocato dalla malattia, provvedendo al sollievo del dolore e degli altri sintomi e integrando gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza. Costituiscono inoltre un valido sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia del congiunto, anche a domicilio. Il ricovero in Hospice 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 limitazioni di visita per amici e parenti. Le differenti figure professionali che compongono l'equipe hanno tutte una formazione specifica e l'inserimento del reparto 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 all'Hospice l'accesso in ogni sua zona da parte delle persone con diverso grado di abilità.

#### Medicina

L'unità operativa di Medicina, ottimizza l'utilizzo delle risorse diagnostiche disponibili nella struttura. E' collegata con i Pronto soccorsi Ospedalieri del territorio.

Le principali patologie trattate riguardano le problematiche cardiologiche, respiratorie, neurologiche e geriatriche, nelle quali si presta particolare attenzione alla prevenzione della patologia da allettamento.



## 2. Tipologia dei percorsi assistenziali



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Unità operativa dedicata alla malattia di Parkinson

Nell'U.O. vengono ricoverati pazienti affetti da malattia di Parkinson e parkinsonismi; il centro garantisce una presa in carico multidisciplinare ed una specifica competenza clinica per poter effettuare una corretta gestione della malattia soprattutto nelle sue fasi più avanzate.

L'U.O. fa parte della rete Parkinson delle strutture San Raffaele ed è in collegamento diretto con altri centri nazionali ed internazionali specializzati con i quali vengono effettuati protocolli di ricerca in ambito riabilitativo.

È, inoltre, in grado di selezionare e gestire pazienti in fase complicata, che necessitano di terapie non convenzionali (terapie infusionali sottocutanee intradigiunali) e pazienti candidati ad intervento di stimolazione cerebrale profonda (DBS).

Particolarmente attiva è la ricerca traslazionale che trova nella sperimentazione farmacologica uno dei

suoi pilastri fondamentali. La ricerca in ambito clinico ha come obiettivo l'identificazione e la verifica della compromissione di altri organi ed apparati in corso di malattia e l'implementazione delle linee guida attraverso la sperimentazione di protocolli riabilitativi concordati con le società scientifiche.

## 2. Tipologia dei percorsi assistenziali



### Unità Operativa di Riabilitazione Cardiologica

san raffaele cassino

Carta dei Servizi

La Riabilitazione Cardiologica è una branca della medicina che mira a migliorare, attraverso precisi programmi riabilitativi, il danno secondario e svariate patologie cardiologiche cercando di recuperare il paziente ad uno stile di vita indipendente e reintegrarlo, possibilmente, nel contesto socio-familiare e lavorativo.

## *Sezione quarta*

Meccanismi di tutela e di verifica



## 1. Reclami



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Cassino assicura la funzione di tutela verso il cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare un reclamo presso il Servizio di Assistenza Sociale Tel. 0776-394782. L'azienda fornisce la massima disponibilità e collaborazione per l'ascolto del cittadino e si adopera per la migliore risoluzione di eventuali problematiche emerse. Il modulo per eventuali reclami potrà essere ritirato presso la reception del San Raffaele Cassino, dove potrà essere depositato in busta chiusa.



## 2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



san raffaele cassino

Carta dei Servizi

### 2.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Cassino effettua periodicamente delle verifiche interne (in accordo con la Norma 9001:2015) per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato;
- è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, ai requisiti stabiliti dall'organizzazione ed ai requisiti stabiliti dalla Struttura stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

### 2.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Cassino monitorizza le informazioni relative alla percezione della soddisfazione dei clienti rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. Esiste una procedura gestionale che permette di raccogliere le informazioni dei Clienti/Pazienti attraverso la compilazione di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base semestrale e annuale viene elaborato un report finale.

San Raffaele Cassino  
Via G. Di Biasio, 1  
03043 Cassino (FR)

Servizio di Assistenza  
Sociale  
0776 394 782

centralino  
0776 3941  
[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)