



carta dei servizi

san raffaele sulmona

accreditato con il S.S.R.

San Raffaele

Sulmona

san raffaele sulmona

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del San Raffaele Sulmona e principi fondamentali	1 Presentazione San Raffaele Sulmona 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione 2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	7 8 14
SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1. Tipologia delle prestazioni fornite 2. Ricovero in degenza ordinaria 2.1 Modalità di accesso al ricovero 2.2 Gestione liste di attesa 2.3 Occorrente per il ricovero 2.4 Dimissione 2.5 Richiesta della cartella clinica 2.6 Richiesta esami radiografici 3. Attività Ambulatoriali 3.1 Centro Bier 3.2 Diagnostica per Immagini 3.3 Laboratorio Analisi 4. Assistenza non sanitaria integrativa 5. Servizio di Assistenza Sociale 6. Assistenza Religiosa 7. Servizi Accessori e Comfort 8. Ingresso ai visitatori 9. Modalità di accoglienza	18 21 21 22 22 23 24 24 25 25 26 26 28 29 30 31 35 36
SEZIONE TERZA Standard di qualità e impegni	1. Certificazione qualità e impegni	38
SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica	1. Diritti e doveri degli utenti 1.1 Diritto all'informazione – consenso informato 1.2 Diritto alla riservatezza 1.3 Doveri degli utenti 1.4 Carta dei diritti e dei doveri	42 42 42 42 43

2. Reclami	44
2.1 Ufficio preposto	44
2.2 Funzioni	44
2.3 Modalità di presentazione reclamo	44
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	45
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	45
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	45
3.3 Monitoraggio del percorso assistenziale	45

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Sulmona e principi fondamentali

1. Presentazione San Raffaele Sulmona

san raffaele sulmona

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 al nostro Istituto, ben consapevoli che il ricovero in riabilitazione, per la durata, le attese di abilità perdute, le paure, le speranze e l'impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione 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, finalizzata al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Sanitario



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il SanRaffaele Sulmona, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del SanRaffaele S.p.A., a cui afferiscono le strutture ospedaliere "SanRaffaele".

La Struttura ha finalità assistenziali di carattere riabilitativo nelle specialità frequentemente coinvolte dalla medicina (neurologia, ortopedia e respiratoria) riconoscendo

come 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 spinale, uno dei Centri di Riferimento sia regionale che per il Centro-Sud Italia per le lesioni midollari anche traumatiche. Il San Raffaele Sulmona dedica quindi il proprio impegno a interventi qualificati di

assistenza corredata di straordinarie risorse strutturali, strumentali e specialistiche, per l'ottimale processo di assistenza riabilitativa, sia in regime di degenza, per le situazioni di più complessa natura clinica, sia con trattamenti svolti in regimi alternativi. 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 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.

All'interno dell'edificio, dotato di 101 posti letto autorizzati, disposto su tre piani e circondato da un parco-giardino arredato in modo confortevole ed accogliente, sono attive le unità operative di:

- Unità Spinale
- Riabilitazione Neuromotoria



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

All'interno del complesso della struttura è presente il Centro Bier, presso il quale vengono erogate prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione specifica extraospedaliera (ex art.26 L.833/78). Le prestazioni di riabilitazione specifica extraospedaliera vengono fornite in modalità ambulatoriale e domiciliare/extramurale e sono convenzionate con il SSR.

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

- Ambulatorio Riabilitazione Robotica
- Terapia del dolore / Centro Tecno Algos
- ambulatorio per lo studio della funzionalità respiratoria (Spirometria, Ergospirometria)
- idrokinesiterapia dotata di tre vasche con idromassaggio (di cui una per incontinenti) dove è possibile praticare nuoto contro corrente e due percorsi vascolari a temperatura differenziata
- terapia occupazionale
- ambulatorio fisiiatrico
- rieducazione funzionale e terapia



fisica (Fisiochinesiterapia Laserterapia, Magnetoterapia, Onde d'urto, terapia antalgica)

- Riabilitazione della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Neuropsichiatria infantile
- Trattamento della spasticità (ad es: gestione pompa al baclofene)
- Videourodinamica
- Riabilitazione in ambito sportivo agonistico e non agonistico (SR Sport Rehab.)
- Logopedia
- Diagnostica per immagini (ecografia generale e specialistica, TAC Multistrato 40 strati ampliabile a 64 strati, Risonanza Magnetica da 1,5 T "open bore" a magnete corto anche per pazienti claustrofobici)
- Laboratorio di analisi cliniche

Convenzioni con Università

L'Università degli Studi dell'Aquila, Dipartimento MENSVA (Medicina clinica, sanità pubblica, scienze della vita e dell'ambiente) per lo svolgimento di tirocini formativi nei corsi di laurea in

1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

logopedia, terapia occupazione e terapia della neuro psicomotricità dell'età evolutiva. •

L'attività di tirocinio consente di:
applicare conoscenze e competenze necessarie per l'individuazione di bisogni riabilitativi di adulti e di soggetti in età evolutiva: inserirsi all'interno del team riabilitativo; saper promuovere le azioni necessarie al superamento della disabilità.

- L'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara Facoltà di Medicina e Chirurgia per l'attivazione di tirocini pratici (Corso di Laurea in Terapia Occupazionale). L'obiettivo principale è quello di ricondurre la persona disabile, tenendo conto dell'età, della gravità della malattia, della prognosi e del contesto sociale in cui vive, ad una condizione di massima autonomia ed indipendenza possibile mettendola in grado di scegliere,decidere della propria vita,organizzarsi,rifiutare,assumersi responsabilità, doveri ed avere interessi.



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

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 il San Raffaele Sulmona, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM a tutti gli operatori appartenenti ai profili professionali sanitari.

L'obbligatorietà di ottemperare al conseguimento dei crediti formativi è stata sancita nel 2008 in attuazione dell'Accordo Stato/Regioni concernente

il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina".

L'Ufficio di formazione continua della Casa di Cura San Raffaele Sulmona, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria, attraverso la collaborazione dei referenti aziendali RSPP e Ufficio del Personale, predispone il piano di formazione annuale in riferimento ai fabbisogni formativi ed agli obiettivi strategici.

Definisce inoltre, in collaborazione con l'Ufficio del Personale della sede centrale, il budget complessivo aziendale e specifico dipartimentale per realizzare il Piano di Formazione Aziendale,

A tal fine, è stato realizzato un piano formativo "ad hoc" per il personale attraverso la somministrazione di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi ai singoli operatori che ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali. Sono state inoltre



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

attivate, oltre ad un ricco catalogo formativo, attività di formazione sul campo, che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

Principali recapiti telefonici

centralino / ufficio

informazioni

0864 25071

fax

06 52255638

ufficio accettazione

ricoveri

0864 2507427/424

direzione sanitari

0864 2507429

Indirizzi e-mail

È possibile contattare il San Raffaele Sulmona anche tramite posta elettronica (e-mail) ai seguenti indirizzi mail:

sulmona@sanraffaele.it.

cup.sulmona@sanraffaele.it

sulmona.amm@sanraffaele.it

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La Struttura è situata nella zona nord-est di Sulmona, nella zona industriale, in prossimità della SS n.17 per Napoli da cui dista 190 km.

Come raggiungerci

Inoltre è facilmente raggiungibile:

In automobile

percorrendo l'autostrada A24-A25 per Roma, uscita Pratola Peligna

Con i mezzi pubblici

Linea "B" del servizio pubblico di Sulmona.

Se si vuole usufruire del servizio taxi, i numeri da comporre sono

0864.31746 (stazione fs)

0864.31747 (piazza XX Settembre-Sulmona centro)

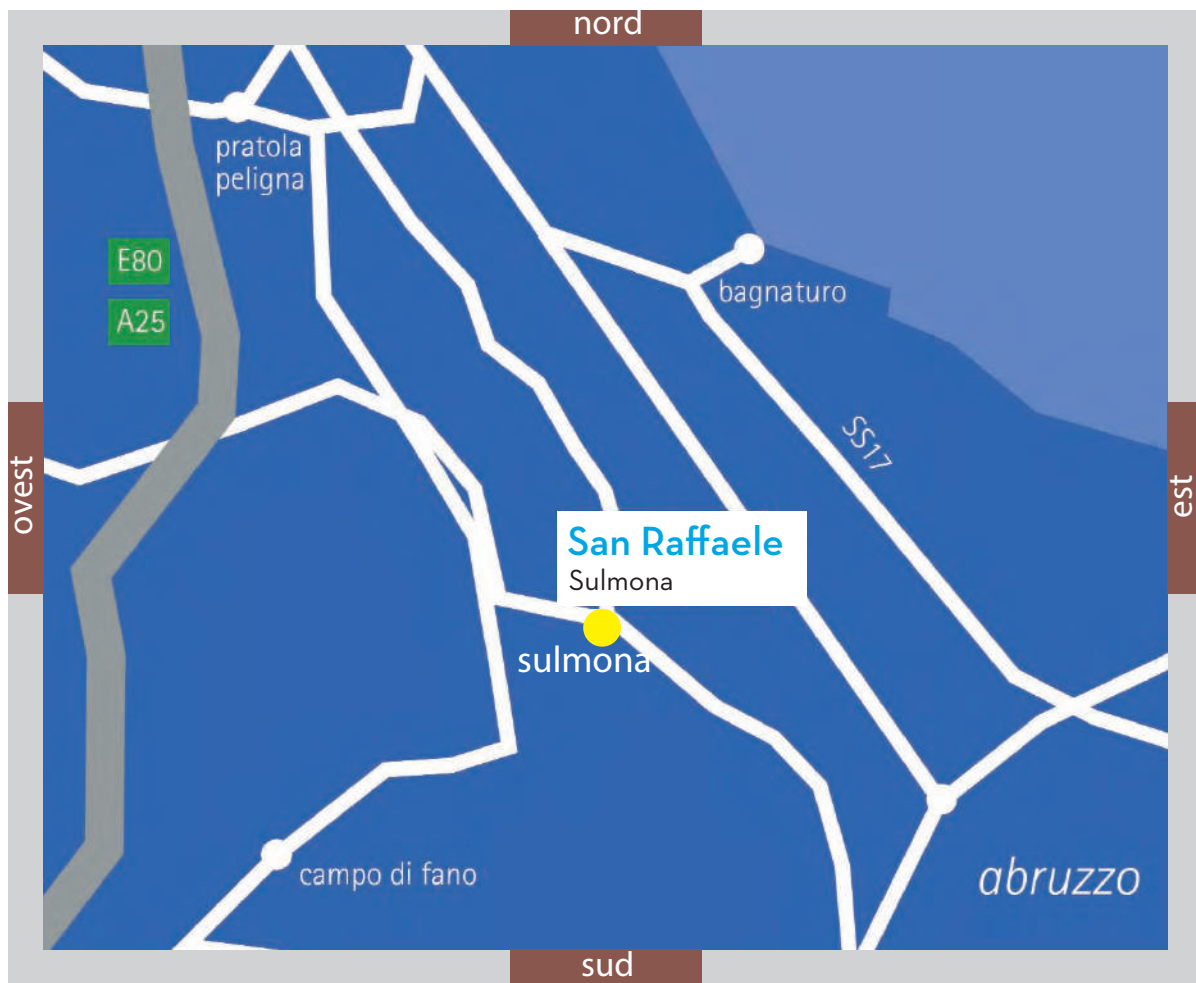
L'indirizzo del San Raffaele Sulmona è:

Via dell'Agricoltura snc
67039 Sulmona (AQ).



san raffaele sulmona

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele sulmona
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 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 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.

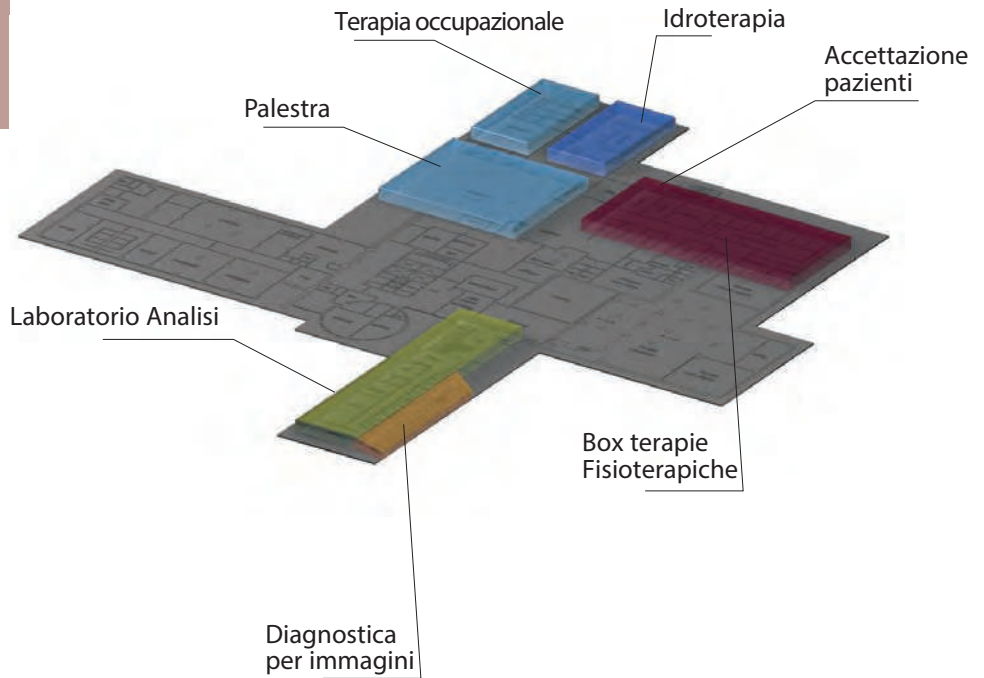
Sezione seconda

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

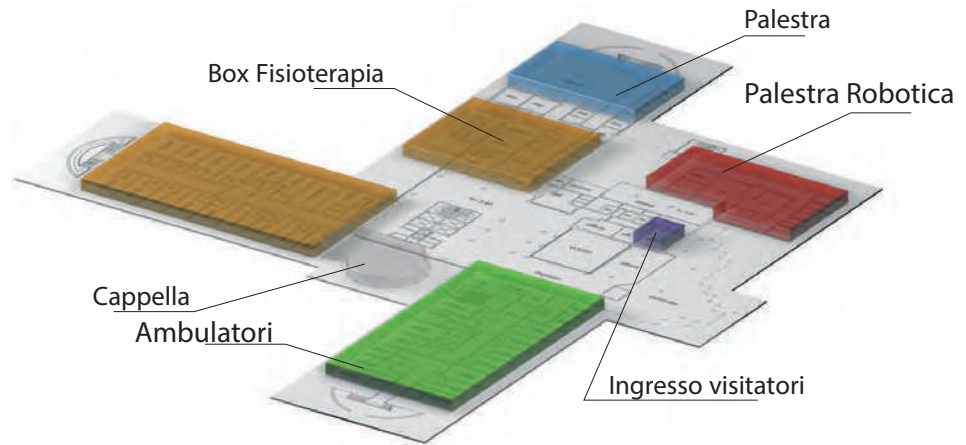
San Raffaele Sulmona
Casa di Cura privata accreditata



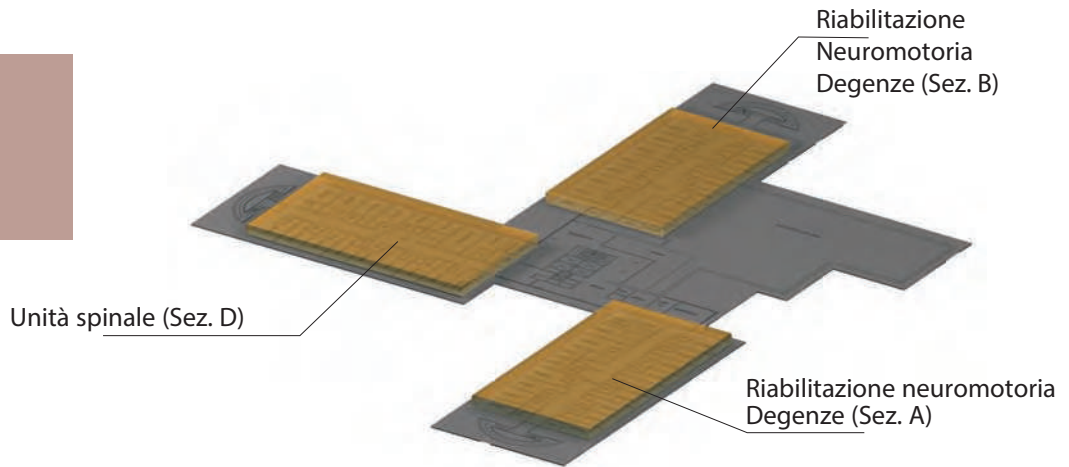
Seminterrato



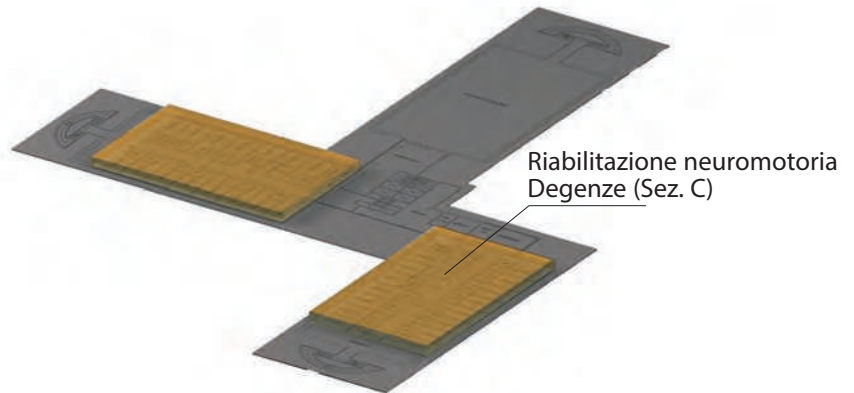
Primo terra



Primo piano



Secondo piano





1. Tipologia delle prestazioni fornite



I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Sulmona, convenzionato con il SSR e non, sono:

- Ricovero ordinario in Unità Spinale
- Ricovero ordinario in Riabilitazione Neuromotoria
- Attività ambulatoriali
- Esami clinici di Laboratorio Analisi
- Radiologia convenzionale, TAC,
- Risonanza magnetica

Centro riabilitazione ambulatoriale, domiciliare ed extramurale (ex art. 26 L. n. 833/1978); fisiochinesi terapia.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Ing. Pier Luigi Marinelli

Direttore sanitario
Dott. Giovanni Iacutone
Responsabile Area Clinica
Dott. Giorgio Felzani

Staff multiprofessionale:

ginecologo, pneumologo, andrologo, infettivologo, chirurgo plastico, urologo, ortopedico, cardiologo, neurochirurgo, anestesista, gastroenterologo

Fisiatra, Neurologo, Endocrinologo, Medico dello Sport, logopedista, terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, fisioterapista, terapista occupazionale, psicologo, assistente sociale, infermiere professionale, operatore OSS/TA.

Orario di ricevimento dei sanitari: gli appuntamenti con i medici di reparto andranno preventivamente concordati con gli addetti al centralino nel rispetto dei seguenti orari: Unità Neuromotoria: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 17.00. Unità Spinale: giovedì e sabato dalle 16.00 alle 17.00

Unità Spinale

Si avvale delle più recenti tecnologie in ambito assistenziale-riabilitativo per il trattamento di soggetti con lesioni midollari di natura traumatica o conseguenti a malattie di attinenza medica. L'attività clinico-riabilitativa si sviluppa, dalla prevenzione delle complicanze alla riabilitazione, con fine ultimo quello della rieducazione in piedi del paziente spinale, compresi gli aspetti psicologici e sociali dell'individuo. La struttura professionale, nell'approccio riabilitazione ambulatoriale protocolli tecnico-operativi, continuamente aggiornati e validati in ambito scientifico, che appositamente adattati realizzano un progetto riabilitativo personalizzato. Per tali tipologie di pazienti sono stati realizzati all'interno della struttura appartamenti pre-dimissione dove i pazienti potranno verificare le abilità raggiunte dopo il ciclo riabilitativo prima del rientro nelle loro abitazioni.

L'Unità Spinale rappresenta, quindi, il punto di riferimento permanente sia per le persone con lesione midollare sia per le loro famiglie con il fine di promuovere

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



1. Tipologia delle prestazioni fornite

il totale reinserimento sociale e lavorativo della persona medullolesale.

E' dotata, nell'ambito della riabilitazione robotica delle seguenti attrezzature:

EKSO GT: esoscheletro riabilitativo robotizzato per la deambulazione di persone con deficit motori agli arti inferiori (paraplegia e tetraplegia, emiparesi, sclerosi multipla, ictus)

Gait Trainer 2: tapis roulant con sistema di scarico del peso per la riabilitazione e la rieducazione del passo

Unweighing System: per il miglioramento dell'equilibrio e del coordinamento dell'andatura

Wearable Robotics Alex: il robot esoscheletro bilaterale per la riabilitazione degli arti superiori.

Palestra dedicata di oltre 405 mq.

Presso l'unità operativa vengono svolte le seguenti attività di riabilitazione:

- Rieducazione della funzione neuromotoria
- Idroterapia
- Valutazione del consumo d'ossigeno (VO2Max) e rieducazione della funzionalità respiratoria
- Diagnostica neuro-urológica e riabilitazione della funzione vescica-sfinterica (videourodinamica)
- Trattamento della spasticità
- Terapia con onde d'urto (SWT) per il trattamento delle paraosteopatie neurologiche (POAN)
- Terapia del dolore
- Terapia occupazionale
- Valutazione e trattamento degli aspetti neuro-psicologici e sociali
- Valutazione della funzionalità sessuale e riproduttiva.
- Attività di avviamento alla guida per le diverse condizioni di disabilità (patente per disabili, adattamento autoveicoli)

Progetto Sport disabili

Oltre alle attività sopra riportate, è stato realizzato il progetto "San Raffaele Sulmona

Sport disabili" finalizzato a dare la possibilità ai pazienti diversamente

abili di praticare una regolare attività sportiva con la collaborazione del Comitato Paralimpico Italiano attraverso lezioni impartite da istruttori e tecnici affiliati al CIP in strutture idonee allo svolgimento dell'attività sportiva.

Il Responsabile dell'Unità Spinale, tramite un controllo costante, coordina l'attività sportiva dei pazienti in quanto la stessa deve intendersi parte integrante del programma riabilitativo e commisurata al profilo clinico, alle capacità di ciascun paziente, alle limitazioni ed alle abitudini pregresse. La promozione dello sport nell'ambito della disabilità, per la consapevolezza del ruolo di primaria importanza che svolge nel contesto sociale, assume un significato di assoluto rilievo in relazione ad un ampio e concreto coinvolgimento nella comunità. Le sinergie più ampie sono quindi indispensabile per lo sviluppo efficace dell'attività sportiva

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

soprattutto per i cittadini disabili, attraverso la messa a disposizione di tutte le risorse dei soggetti coinvolti e interessati.

Tipologie di ricovero:

- Ordinario;

Riabilitazione Neuromotoria

L'unità operativa di Riabilitazione Neuromotoria si focalizza sul recupero funzionale dei pazienti con esiti di patologie neurologiche, respiratorie ed ortopediche

Presso l'unità operativa vengono effettuate le seguenti attività di riabilitazione:

- Riabilitazione Neurologica, orientata al trattamento di soggetti che hanno riportato varie disabilità in seguito a patologie neurologiche o con gravi danni derivati da malattie a carattere evolutivo-degenerative;

- Riabilitazione Ortopedica, che è rivolta a quei soggetti che per traumi o a causa di manifestazioni artrosiche sono stati sottoposti a protesizzazione articolare e si trovano in una condizione di grave

deficit mio-articolare. Interesse particolare è rivolto al paziente amputato per il quale è predisposto un protocollo per un addestramento all'uso delle protesi in tempi brevi. Riabilitazione respiratoria Orientata al trattamento riabilitativo e ad interventi diagnostico-terapeutici di alta specializzazione per la cura di pazienti con deficit della funzione polmonare

Palestra dedicata di oltre 175 mq.

Tipologie di ricovero:

- Ordinario;



2. Modalità di ricovero



2.1. Modalità di accesso al ricovero

Il ricovero in Struttura avviene attraverso l'Ufficio Accettazione telefono: 0864.2507427-424 fax: 06 52255638.

L'Ufficio è aperto:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00-13.00 14.00-18.00, sabato dalle ore 08.00 alle 13.00

Utenti provenienti da altri ospedali

Le domande di ricovero vengono valutate entro 48 ore dalla richiesta. L'esito (accettazione, richiesta di ulteriori chiarimenti, non accettazione), verrà poi comunicato via fax all'ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero, il paziente sarà inserito in lista d'attesa; la data del ricovero verrà comunicata

L'apposito modulo di richiesta ricovero, è presente sul sito www.sanraffaele.it e può essere richiesto via fax o e-mail. Il modulo va compilato a cura dell'ospedale di provenienza, ovvero del medico curante; non verranno accettate domande prive della firma, timbro e recapito telefonico del Medico.

Tutte le domande di ricovero dovranno essere accompagnate sempre dalla relativa impegnativa del medico curante senza la quale le richieste non avranno corso.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

non appena il posto letto sarà disponibile.

Utenti provenienti da domicilio

Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Ufficio Accettazione, dalle ore 14.30 alle 16.20 conoscere l'esito della domanda.

Per la Riabilitazione Neuromotoria da domicilio la domanda di ricovero dovrà essere accompagnata dalla richiesta di valutazione presso l'Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL di Residenza.

In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente. La motivazione di un eventuale esito negativo può essere comunicata solo di persona all'utente, al suo tutore od a persona da questi delegata.

2.2. Gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Sulmona è garantire al Paziente la più appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso alla struttura. La richiesta di ricovero/prestazione riabilitativa 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 il reparto più adatto 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 base all'ordine di presentazione della richiesta e alla priorità clinica stabilita dai medici.

2.3. Occorrente per il ricovero

Per effettuare la richiesta di ricovero è necessario essere muniti di:

- documento di identità, tessera sanitaria, codice fiscale;
- modulo proposta di ricovero, disponibile presso l'accettazione

2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

sanitaria o richiedibile via fax, e-mail o per posta, compilato dal medico curante in ogni sua parte e completo di timbro, firma leggibile e recapito telefonico;

- impegnativa del medico curante in cui sono specificate la diagnosi e la necessità di ricovero;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente;
- nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria, lettera di dimissione con specifica della diagnosi e terapia in atto.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- valigia;
- pigiama / camicia da notte;
- pantofole antiscivolo;
- tuta da ginnastica;
- accappatoio;
- costume da bagno (intero per la donna);
- cuffia;
- asciugamani;
- tutto il necessario per la cura e l'igiene personale.

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 La Struttura da ogni responsabilità legata a tale decisione. L'utente può richiedere il certificato



2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

attestante il periodo di degenza. Al momento della dimissione, qualora fosse necessario il trasporto in ambulanza, l'utente dovrà provvedere a proprie spese.

residente a Sulmona, è possibile chiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria previa richiesta scritta all'atto di dimissione o successivamente.

2.5. Richiesta della cartella clinica
L'utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione, previo pagamento di euro 40,00 .

per i primi 60 giorni di degenza. Superati i 30 giorni di ulteriore degenza l'integrazione avrà il costo di euro 15.

2.6. Richiesta esami radiografici

L'utente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica presso il reparto di Diagnostica per Immagini.

La documentazione è disponibile entro 7 giorni dalla richiesta e, nel caso non dovesse essere ritirata, sarà mandata al macero dopo 60 giorni dalla data in cui

La cartella clinica può essere, se richiesto, è disponibile.

inviata con raccomandata A/R con un costo aggiuntivo per le spese di spedizione di euro 10,00.

La copia sarà disponibile entro 30 giorni dalla richiesta, e potranno essere ritirate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle ore 15,00 alle 17.00 - telefono: 0864 25 7427/424.

Le copie richieste potranno essere ritirate personalmente da un genitore (nel caso l'utente sia minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa e della fotocopia del documento di identità dell'utente.

Nel 24

caso in cui quest'ultimo non sia



3. Attività ambulatoriali



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

3.1. Centro Bier

Presso la Struttura, ed in particolare all'interno del Centro Bier, vengono erogate prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione specifica extraospedaliera (ex art.26 L.833/78).

Le prestazioni di riabilitazione specifica extraospedaliera vengono fornite in modalità ambulatoriale e domiciliare/extramurale e sono accreditate con il SSN. Il Responsabile sanitario del Centro Bier è il Prof. Giorgio Felzani.

Modalità ambulatoriale

Gli utenti finali sono in particolare bambini con problemi di disabilità dello sviluppo e che quindi necessitano di trattamenti riabilitativi di neuropsicomotricità dell'età evolutiva.

Oltre alla terapia in ambito cognitivo, tali pazienti usufruiscono di assistenza logopedica, motoria e vengono sottoposti a valutazione periodica dal Neuropsichiatra Infantile.

Inoltre il servizio Ambulatoriale si

rivolge ad adulti trattati per le principali disabilità motorie.

Assistenza domiciliare/extramurale
Gli utenti finali sono pazienti impossibilitati a raggiungere il nostro centro a causa di gravi disabilità motorie.

All'interno del Centro Bier vengono, inoltre, fornite in regime ambulatoriale prestazioni di tipo fisioterapico:

- Tecar

- Rieducazione posturale
- Chinesiterapia:
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Elettrostimolazione
- Elettroterapia Antalgica
- Mezieres
- Linfodrenaggio
- Pompage
- Massoterapia Distrettuale Riflessogena
- Tens



3. Attività ambulatoriali



- Ionoforesi
- Diatermia
- Mesoterapia
- Pressoterapia

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

3.2. Diagnostica per immagini

La Struttura dispone di un servizio di Diagnostica per Immagini al servizio dei reparti di degenza e per utenti esterni (sia in regime di accreditamento con il SSN sia a pagamento), che prevede:

- Radiologia Convenzionale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografia generale e specialistica (addominale, muscoloscheletrica, mammaria, tiroidea, etc...)
- TAC Multistrato 40 strati ampliabile a 64 strati
- Risonanza magnetica da 1,5 t "open bore" a magnete corto anche per pazienti claustrofobici).

3.3. Laboratorio analisi

Nella struttura è presente un laboratorio analisi che svolge indagini nell'ambito

della Chimica clinica, ematologia, coagulazione, immunosierologia, immunoenzimatica e microbiologia. Le analisi si eseguono sia in regime di accreditamento con il SSR sia a pagamento.

Modalità di accesso:

Le richieste vanno inoltrate all'ufficio accettazione per l'adempimento degli atti amministrativi.

Prelievo e consegna materiali biologici:

I prelievi di sangue e la consegna di materiali biologici si effettuano tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 10.00 senza necessità di precedente prenotazione e secondo l'arrivo degli utenti.

Consegna referti: modalità e tempi

I referti vengono riconsegnati presso la reception, di norma, entro il giorno successivo all'effettuazione degli esami. Gli esami che per la metodologia



3. Attività ambulatoriali



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

applicata necessitano di maggior tempo, vengono riconsegnati nei giorni comunicati all'utente all'accettazione degli esami.

I referti possono essere ritirati dal diretto interessato o da persona diversa purchè munita di regolare delega nel rispetto delle norme sulla privacy.

Il ritiro dei referti si effettua dal Lunedì al Sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Alcune analisi di immunologia, chimica clinica, immunometria vengono eseguite in service.

Per prenotare una visita o un esame diagnostico si può contattare telefonicamente l'Accettazione ai numeri 0864/2507427/424, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00-13.00 14.00-18.00, sabato dalle ore 08.00 alle 13.00 o utilizzare il sito: www.sanraffaele.it

4. Assistenza non sanitaria integrativa

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 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 e ritirare l'apposito modulo, che, opportunamente compilato, andrà riconsegnato per l'autorizzazione della Direzione

sanitaria. Inoltre verrà sottoposto 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 della caposala 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.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



5. Servizio di Assistenza Sociale



Presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato all'entrata della struttura, è presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

6. Assistenza Religiosa



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

Gli utenti possono beneficiare dell'assistenza spirituale, direttamente presso la Struttura presso la quale è presente una Cappella. A richiesta, è possibile incontrare il Padre Cappellano. La Santa Messa è celebrata la domenica alle ore 10.00, salvo diversi accordi presi con il cappellano. Su richiesta, presso la struttura, possono essere resi disponibili spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



Cura della persona

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

- servizio lavanderia
- parrucchiere (presente in struttura una volta a settimana), per prenotazioni rivolgersi alla Caposala o Centralino.



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 alle ore 7.00 circa, il pranzo alle ore 12.00 circa e la cena alle 18.00 circa. (per tutte le UU.OO.). I pasti, preparati dalla cucina interna, prevedono un menù con variazioni stagionali che può essere modificato quando i Medici suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente. È severamente vietato introdurre cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle Unità Operative di degenza.



Bar

Utenti e ospiti possono usufruire del servizio bar con il seguente orario: dal lunedì al sabato 07.00-17.00, domenica e festivi 07.00-14.00. Inoltre, al piano terra sono presenti distributori automatici di bevande e merendine.



7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



Corrispondenza
e fax

Tutti i pazienti possono ricevere e trasmettere corrispondenza, e fax attraverso gli Uffici URP e Accettazione.



Fumo

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



Norme di sicurezza degli
utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura 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.

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



Biblioteca

La struttura è fornita di una biblioteca ubicata al secondo piano presso la sala ricreativa composta da un locale open space con diverse postazioni di lettura ed esposizione a scaffale chiuso. E' possibile consultare il materiale documentario cartaceo (riviste, manuali, dizionari, enciclopedie etc.) facendone esplicita richiesta all'ufficio URP nei seguenti orari :
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 .

- Santacroce Hotel
telefono: 0864 251696
- Albergo Salvador
telefono: 0864 210447.



Comfort Alberghiero

Il San Raffaele Sulmona è dotato di ogni comfort. Sono disponibili camere da letto a due posti con tv, il cui servizio è attivabile facendone richiesta presso l'accettazione dove verranno fornite tutte le indicazioni.



Alloggi nelle vicinanze

Per rendere ancora più confortevole la permanenza di chi non è residente a Sulmona, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Informazione Turistica di Sulmona (Palazzo SS. Annunziata, Corso Ovidio, 3 telefono: 0864 210216).
mail: servizituristici@comune.sulmona.aq.it
Nelle immediate vicinanze della Struttura si trovano:

Nel soggiorno, al piano di degenza, si può usufruire del televisore.

Ampi giardini attrezzati e bar ubicato al piano terreno della Struttura.

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

E' attivo il servizio di lavanderia con funzionamento a gettoni acquistabili presso l'ufficio accettazione.

E' possibile altresì richiedere servizi accessori (a pagamento) quali:

- Camera singola
- Camera singola con letto per accompagnatore



Riconoscibilità del personale

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





8. Ingresso ai visitatori

I visitatori devono rispettare il seguente orario di visite: dal lunedì al venerdì 16.00-17.30, sabato 15.00-17.30, domenica e festivi 10.00-12.00/15.00-17.30. Le visite verranno effettuate nel piano zero della Struttura. Per i pz allettati, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, i familiari potranno recarsi presso il reparto di degenza, rispettando le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche, nonché la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

9. Modalità di accoglienza

san raffaele sulmona

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. Presso la struttura è presente un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'URP costituisce il punto

di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa anche di:

- adeguare ove possibile la struttura e le prestazioni sanitarie alle esigenze dell'utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli utenti.



Sezione terza

Standard di qualità e impegni

Standard di qualità e impegni



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

azienda con sistema di gestione per la qualità certificato

ISO 9001:2015



Standard di qualità e impegni

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

La norma internazionale di riferimento ISO 9001:2015 è stata prescelta per valutare la capacità del San Raffaele Sulmona di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti cogenti e a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa. Per promuovere nuovi valori nell'assistenza sanitaria e garantire il miglior servizio ai propri utenti, il San Raffaele Sulmona ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione, efficienza e una costante ricerca scientifica. I servizi del San Raffaele Sulmona 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 la struttura è organizzata 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.

Il San Raffaele Sulmona ha assunto l'impegno di verificare il livello qualitativo del servizio alberghiero offerto, in relazione alle esigenze dei pazienti e dei loro familiari.

Il San Raffaele Sulmona si impegna a verificare la corretta gestione dei percorsi assistenziali in riabilitazione, con particolare riferimento al paziente mieloleso, sin dalla presa in carico e fino al reinserimento sociale.

Inoltre, l'azienda si impegna a promuovere e facilitare la comunicazione, informazione e l'accoglienza di clienti, ospiti e dipendenti in virtù di un miglioramento continuo.

Per garantire un elevato standard qualitativo il San Raffaele Sulmona ha partecipato, nel corso del 2014 e 2017, al progetto AGENAS, indagine nazionale sulla qualità delle Strutture Ospedaliere -promossa dall'Ufficio Promozione della qualità del Sistema Sanitario Regionale del Dipartimento Salute e Welfare- secondo la prospettiva del cittadino, attraverso la rilevazione partecipata del grado di umanizzazione della Struttura. L'indagine è stata effettuata su 26 strutture di ricovero, di cui 16 presidi ospedalieri pubblici e 10 istituti di ricovero privati accreditati. Il San Raffaele Sulmona, per ben 2 volte consecutive, è risultata la migliore Struttura Sanitaria della Regione Abruzzo.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi



Sezione quarta

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele sulmona

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". Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti).

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal regolamento UE 679/2016. È 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.

1.3 Doveri degli utenti

La permanenza all'interno della struttura, comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario dell'Istituto ed in particolare con quello della propria Unità Operativa
- ogni paziente che si dovesse allontanare dal reparto, pur rimanendo all'interno della struttura dovrà informare il personale sanitario
- ai visitatori è severamente vietato permanere nelle stanze delle UU.OO. durante le visite mediche e le terapie
- per motivi di igiene non è consentito ai visitatori di sedere sui letti di degenza né

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

di usare i servizi igienici riservati ai
degenti

- è vietato somministrare ai degenti
terapie farmacologiche 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 dei doveri del
Paziente.



2. Reclami

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Sulmona assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare un reclamo presso l'URP dovuto a inefficienze e disservizi della Struttura.

2.2 Funzioni

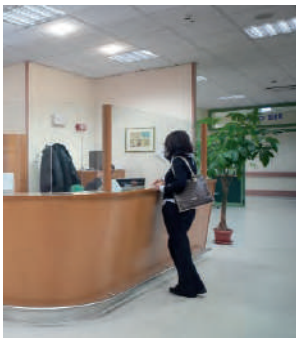
L'URP accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli utenti provvedendo alla risposta in 5 giorni lavorativi.

2.1 Ufficio preposto

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
L'operatore dell'URP è presente nella struttura ed è a disposizione del Pubblico tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

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'URP.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

san raffaele sulmona
Carta dei Servizi

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Sulmona effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità:
- è conforme a quanto pianificato, ai Requisiti della Norma Internazionale ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dalla Struttura stessa
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato

3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Sulmona 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 mensile e annualmente viene elaborato un report finale.

3.3 Monitoraggio del percorso assistenziale

Il monitoraggio della corretta gestione del percorso assistenziale del paziente mieloleso, essendo il San Raffaele Sulmona inserito nella rete Regionale, avviene tramite i continui contatti e incontri tra il gruppo di lavoro definito dall'Agazia di Sanità Regionale e Composto dalla Direzione Sanitaria e primario del San Raffaele Sulmona e dagli esperti regionali referenti delle neurochirurgie e delle rianimazioni.



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a luglio 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

San Raffaele Sulmona
Via dell'Agricoltura
67039 Sulmona (AQ)

centralino
0864 25071

sulmona@sanraffaele.it
www.sanraffaele.it