

Carta dei Servizi

San Raffaele Sabaudia

accreditato con il SSR

[San Raffaele](#)

Sabaudia



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Ottobre 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 Sabaudia

Indice

SEZIONE PRIMA

Presentazione del San Raffaele Sabaudia e Principi fondamentali

1. Presentazione del San Raffaele Sabaudia	6
1.1 Fini istituzionali e organizzazione	7
1.2 Formazione continua	8
1.3 Principali recapiti telefonici	9
1.4 Ubicazione	9
1.5 Come raggiungerci	9
2. Principi fondamentali a tutela dell'utente	11
(DPCM 1994 – DPCM 1995)	11

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite	15
1.1 Il San Raffaele Sabaudia	16
2. Modalità di accettazione e dimissione	18
2.1 Modalità di accesso e pagamento delle prestazioni	18
2.2 Prestazioni di medicina generale	19
2.3 Piano di assistenza individuale	19
2.4 Occorrente per il ricovero	19
2.5 Dimissione	20
2.6 Richiesta della cartella personale	20
3. Assistenza non sanitaria integrativa	21
4. Servizio di assistenza sociale	22
5. Volontariato	23
5.1 Comitato di partecipazione	23
6. Assistenza religiosa	24
7. Servizi accessori e comfort	25
8. Ingresso visitatori	27
9. Modalità di accoglienza	28

SEZIONE TERZA
Meccanismi di tutela e di
verifica

1. Diritti e doveri degli utenti	30
1.1 Diritto all'informazione – consenso informato	30
1.2 Diritto alla riservatezza	30
1.3 Doveri degli utenti	31
1.4 Carta dei diritti e doveri	31
2. Reclami	32
2.1 Ufficio preposto	32
2.2 Funzioni	32
2.3 Modalità di presentazione reclamo	32
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	33
3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	33
4. Indicatori di Qualità	34
4.1 Obiettivi e standard qualitativi	34
4.2 Diritto all'informazione	34
4.3 Interventi personalizzati	34
4.4 Servizio Ludico - Riabilitativo	35

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Sabaudia
e principi fondamentali

1. Presentazione del San Raffaele Sabaudia

San Raffaele Sabaudia

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.

Carta dei Servizi

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 Sabaudia



1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Sabaudia accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele SpA.

La struttura disposta su quattro piani è circondata da un vasto parco attrezzato e da ampi terrazzamenti che permettono un soggiorno confortevole ed accogliente. È dotata di 60 posti letto, sistemati in camere doppie e singole, complete di bagno con doccia disabili, TV e sistema di chiamata di emergenza, disposte su due piani.

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.

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento reale), terapia occupazionale, terapia riabilitativa.

Di particolare interesse è il servizio di Terapia Occupazionale che ha l'obiettivo di fornire al paziente tutti gli strumenti utili per autogestirsi, non solo nelle attività quotidiane più semplici come lavarsi o vestirsi, ma anche nella cura delle relazioni interpersonali ed in attività complesse che richiamano alle esperienze di lavoro ricreative di ogni singolo ospite.

La struttura inoltre è dotata di:

- Palestra di riabilitazione neuromotoria e fisioterapia individuale (patologie neurologiche, ortopediche, respiratorie, cardiologiche e di gruppo)
- Sala per la terapia occupazionale, attività ludico-ricreative e cognitive, ROT, musicoterapia
- Locali per visite dei familiari e attività ricreative: sale comuni e sala accoglienza visitatori e ospiti con arredi confortevoli e ampie finestre che permettono l'organizzazione di incontri, feste, ricorrenze e funzioni religiose.

raffaele

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



1. Presentazione del San Raffaele Sabaudia



1.2 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 RSA San Raffaele Sabaudia in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formative per il conferimento di crediti ECM per i 30 profili professionali.

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



1. Presentazione del San Raffaele Sabaudia



1.3 Principali recapiti telefonici

Centralino	0773 56291
Responsabile Medico	0773 562905
Accettazione ricoveri	0773 562920
Assistente Sociale	0773 562924
Fax	0773 562922

1.4 Ubicazione e Mezzi di trasporto

Dove siamo

La Struttura è situata in Piazza Giovanna Sonogo 1-2, Borgo San Donato, Sabaudia (LT), Cap 04010

1.5 Come raggiungerci

In automobile

Da Sabaudia prendere la SS148/Strada Statale 148 in direzione Roma, prendere l'uscita a sinistra per Strada Migliara 47; svoltare a destra.

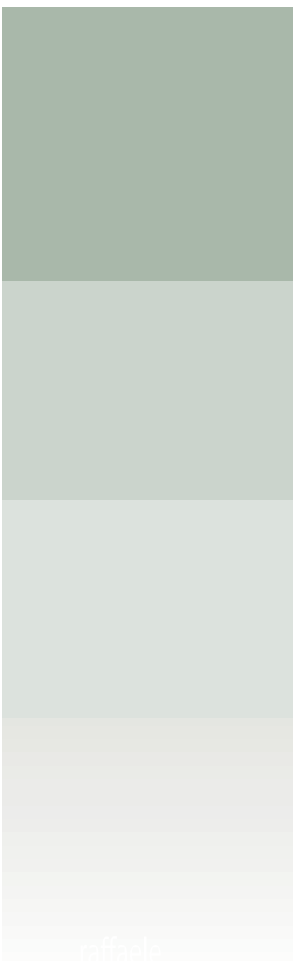
Da **Roma** prendere la SS148/Strada Statale 148 in direzione Pomezia – Latina; alla prima rotonda dopo la fabbrica “Plasmon”, prendere la prima uscita a destra per Strada Migliara 47; svoltare di nuovo a destra.

Da **Latina** prendere la SS148 / Strada Statale 148 in direzione di Terracina; alla prima rotonda dopo la fabbrica “Plasmon”, prendere la prima uscita a destra per Strada Migliara 47; svoltare di nuovo a destra.

Da **Velletri** prendere la Statale Appia in direzione di Cisterna; proseguire per Latina – Terracina; uscire a destra per Strada Migliara 47, proseguire fino all'incrocio con la SS148 / Strada Statale 148, alla rotonda prendere la seconda uscita a destra; svoltare di nuovo a destra.

Con i mezzi pubblici Linea Co.tra.l.

Da **Roma Laurentina** stazione metro B direzione Pomezia – Aprilia – Latina – Priverno – Sabaudia – San Felice Circeo – Terracina.



raffaele

San Raffaele Sabaudia

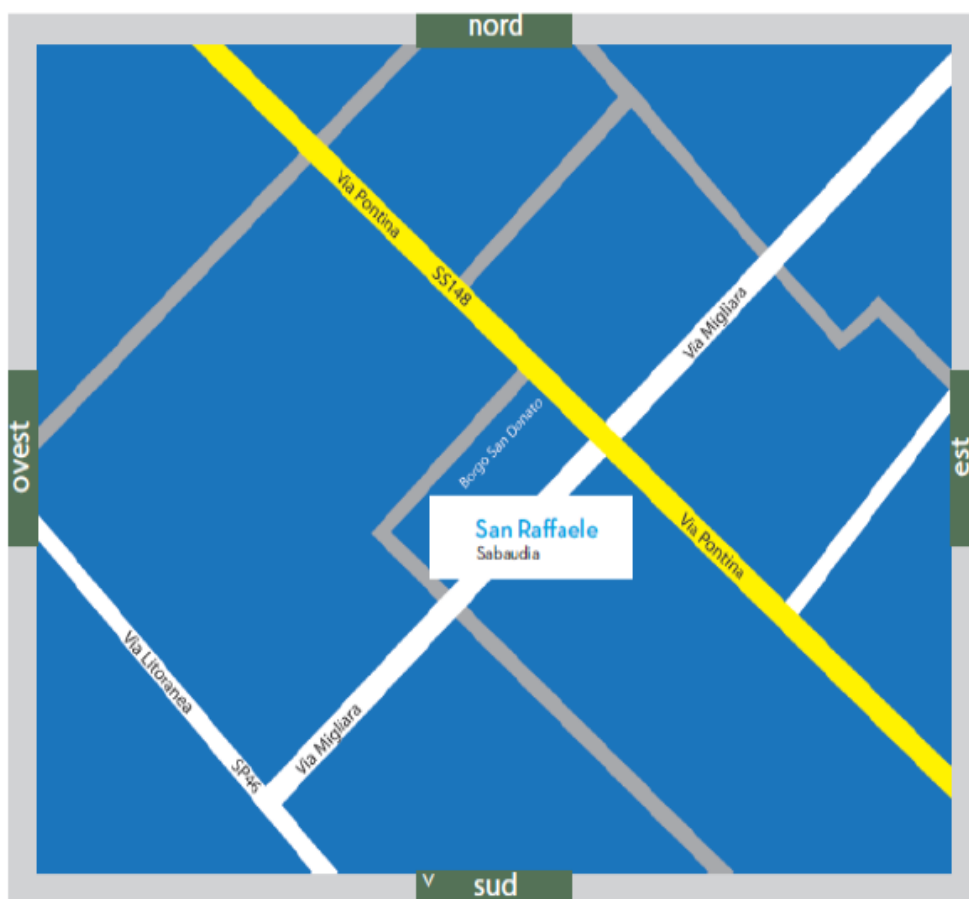
Carta dei Servizi



1. Presentazione del San Raffaele Sabaudia



Dove Siamo



San Raffaele Sabaudia
Carta dei Servizi

2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita dalla Direttiva del Presidente 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 Sabaudia assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve

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 Sabaudia 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

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi

raffaele



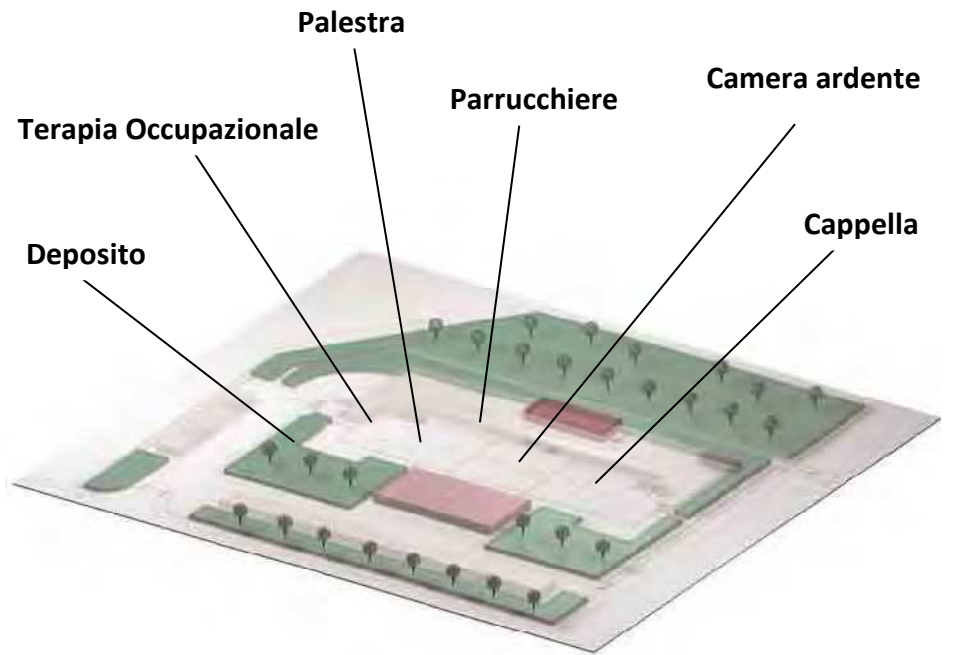
Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

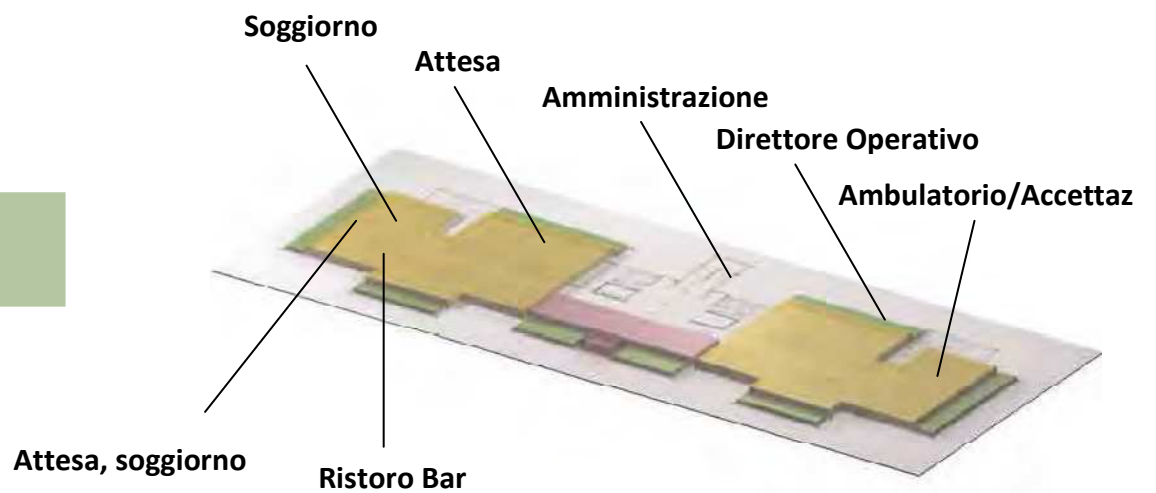
San Raffaele Sabaudia



Interrato



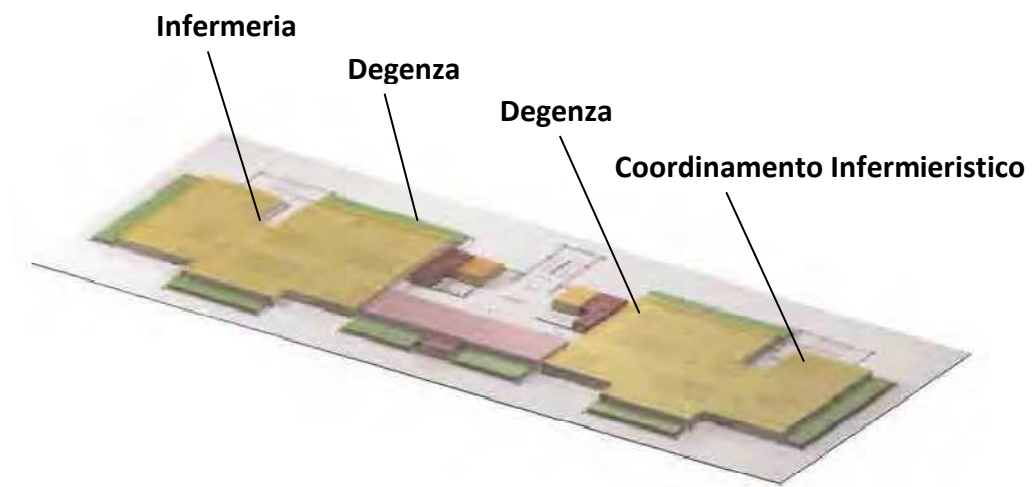
Piano Terra



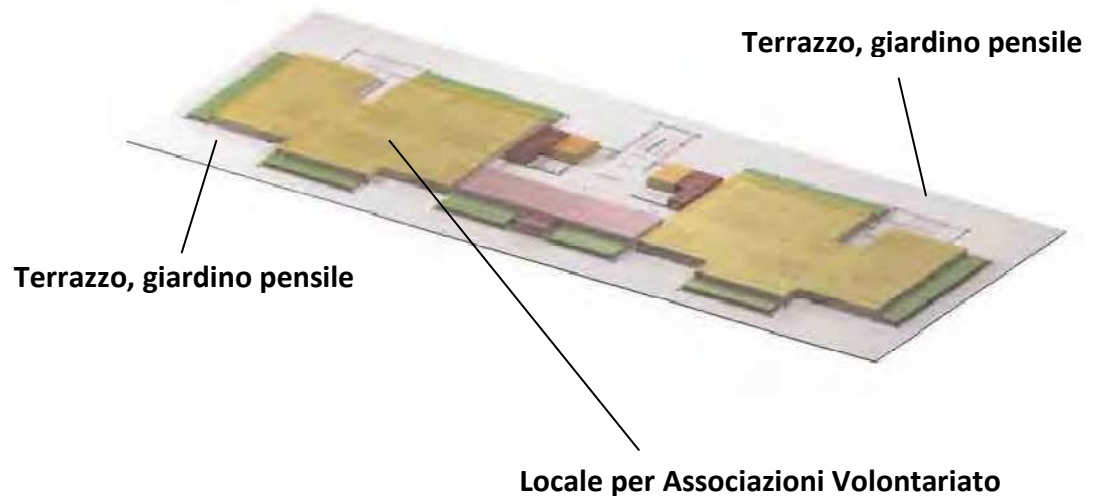
San Raffaele Sabaudia



Primo/Secondo Piano



Terzo Piano



1. Tipologia delle prestazioni fornite



Il San Raffaele Sabaudia 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 e non. Vengono accolte persone non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

La Struttura Organizzativa

Direttore Operativo
Dott. Maurizio SALVATORI

Responsabile Medico RSA
Dott. Massimo Fini

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati sono:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale Alto



1. Tipologia delle prestazioni fornite



1.1 Il San Raffaele Sabaudia

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.

E' dotata di 60 posti letto di assistenza residenziale di Mantenimento Alto.

La RSA tratta 2 aree di problematiche patologiche:

1. *area della senescenza* (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza) con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.
2. *area della disabilità e del disagio mentale* riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza.

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 dei reparti vengono erogati tre tipi di prestazione:

1. assistenza sanitaria erogata dal responsabile del Reparto interagendo con i medici di medicina generale della ASL che accedono nei reparti;
2. prestazioni riabilitative che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento nella realtà), terapia occupazionale.



1. Tipologia delle prestazioni fornite



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 la sorveglianza del personale di assistenza.

Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile medico, il coordinatore degli infermieri, gli infermieri, i fisioterapisti gli educatori professionali e gli operatori ausiliari, in collaborazione con consulenti specialisti.

3. Terapia Sociale: viene inoltre dato spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della struttura, 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.



2. Modalità di accettazione e dimissione



2.1 Modalità di accesso e pagamento delle prestazioni socio - sanitarie

L'accesso alla struttura 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 prevista è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune di residenza dell'utente, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

L'ospite ammesso all'interno della 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. Modalità di accettazione e dimissione



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 liberamente alla eventuale variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti all'Azienda ASL ove è ubicata la struttura.

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 di laboratorio.

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi

2.3 Piano di Assistenza 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.

2.4 Occorrente per il ricovero

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

- autorizzazione del CAD di appartenenza
- 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 infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante).



2. Modalità di accettazione e dimissione



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.

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, per un massimo di 10 giorni, l'utente è comunque tenuto al pagamento della retta giornaliera. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione contenente la 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 Cartella personale

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella personale presso l'Ufficio Amministrativo preposto.

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 sarà disponibile entro 7 giorni dalla richiesta. Potrà essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di utente minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa di fotocopia del documento di identità dell'utente.

E' possibile richiedere la spedizione della cartella a mezzo posta, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



3. 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) 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 dal Medico Responsabile.

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.

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



4. Servizio di assistenza sociale



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

Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



5. Volontariato



All'interno della Struttura sono presenti 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.

5.1 Comitato di Partecipazione

Presso la RSA San Raffaele Sabaudia, come previsto dalla vigente normativa, è operante il Comitato di partecipazione 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, 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.



6. Assistenza Religiosa



La Santa Messa viene celebrata nei locali preposti ogni domenica, e in occasione delle festività religiose.

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

7. Servizi Accessori e Comfort



Cura della persona



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

- Parrucchiere *
- Barbiere *
- Lavanderia *
- Podologo *

Per prenotazioni è necessario 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 al Medico Responsabile per i provvedimenti del caso

Pasti



La colazione è servita dalle ore 07.30 alle 08.30; il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.30; la cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico o 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



Uso dei 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 a d 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 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 Visitatori



Gli utenti possono ricevere visite tutti i giorni, dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.00, compatibilmente con il regolare svolgimento delle attività terapeutiche.

Al di fuori delle suddette fasce orarie, le visite potranno svolgersi all'esterno dei reparti di degenza, nei locali del piano terra o esterni alla Struttura.

I visitatori sono invitati, in ogni caso, a rispettare le esigenze delle attività assistenziali, ed a considerare la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati.

In deroga agli orari stabiliti per l'ingresso dei visitatori, le visite e le modalità d'ingresso all'interno della Struttura possono subire variazioni o restringimenti correlati a necessità interne o a disposizioni delle Autorità Territoriali Competenti. Tali eventuali disposizioni saranno tempestivamente comunicate tramite avvisi a firma del Medico Responsabile.

9. Modalità di accoglienza



L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Sabaudia 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.

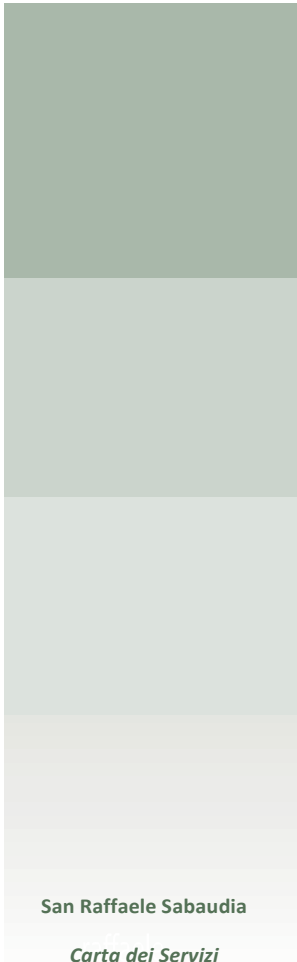
L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura nonché lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

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.

Sezione terza

Meccanismi di tutela e di verifica



1. Diritti e doveri degli utenti



1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'Ospite ha pieno diritto di essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato".

Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri, 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



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;
- 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 diverse 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



Il San Raffaele Sabaudia assicura la funzione di tutela verso l'Utente attraverso la possibilità 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 Sabaudia è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30; sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

2.2 Funzioni

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

2.3 Modalità di presentazione del reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P.



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 struttura
- All'Ospitalità e Comfort
- All'Assistenza Sanitaria

viene rilevata, semestralmente, la soddisfazione dei propri Utenti attraverso la compilazione dei questionari Customer Care in modalità anonima. I risultati ottenuti sono disponibili presso la Struttura per la consultazione.

raffaele

San Raffaele Sabaudia

Carta dei Servizi



4. Indicatori di Qualità



4.1 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-Riabilitativi*

4.2 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 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30

4.3 Interventi personalizzati

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

Standard

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

Indicatori

Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente

4. Indicatori di Qualità



4.4 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 ne 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.

San Raffaele

Sabaudia

Piazza Giovanna Sonogo 1

Località Borgo San Donato

04010 Sabaudia (LT)

Centralino

0773 56291

www.sanraffaele.it