



carta dei servizi

sanraffaele borbona

accreditato con il S.S.R.

San Raffaele

Borbona

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad 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 Borbona

Indice

SEZIONE PRIMA		
Presentazione del San Raffaele Borbona e principi fondamentali	1. Presentazione del San Raffaele Borbona	6
	1.1. Fini istituzionali ed organizzazione	6
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	9
		9
SEZIONE SECONDA		
Informazioni sulla struttura e i servizi forniti	1. Tipologia delle prestazioni fornite	11
	2. Ricovero in degenza ordinaria	14
	2.1. Modalità di accesso e di pagamento delle prestazioni	14
	2.2. Prestazioni mediche specialistiche	14
	2.3. Prestazioni di medicina generale	14
	2.4. Piano Assistenziale Individuale	15
	2.5. Occorrente per l'inserimento in RSA	15
	2.6. Dimissione	16
	2.7. Richiesta della cartella clinica	16
	3. Assistenza non sanitaria integrativa	17
	4. Servizio di assistenza sociale	18
	5. Volontariato	19
	6. Assistenza religiosa	20
	7. Servizi accessori e comfort	21
	8. Ingresso ai visitatori	23
	9. Modalità di accoglienza	24
SEZIONE TERZA		
Meccanismi di tutela e di verifica	1. Diritti e doveri degli utenti	26
	1.1. Diritto all'informazione – consenso informato	26
	1.2. Diritto alla riservatezza	26
	1.3. Doveri degli utenti	26
	1.4. Carta dei diritti e dei doveri	26
	2. Reclami	27
	2.1. Ufficio preposto	27
	2.2. Funzioni	27
	2.3. Modalità di presentazione reclamo	
	3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	28
	3.1. Indagine sulla soddisfazione degli utenti	28
	4. Indicatori di Qualità	29
	4.1. Obiettivi e standard qualitativi	29
	4.2. Diritto all'informazione	29
	4.3. Interventi personalizzati	29
	4.4. Servizio Ludico - Ricreativo	29

SEZIONE PRIMA
Presentazione del San Raffaele Borbona
e principi fondamentali

1. Presentazione del San Raffaele Borbona

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

*La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con
professionalità, competenza ed assistenza, quanti si rivolgono alla
nostra Struttura, ben consapevoli che il ricovero, per la durata, le
attese di recupero di abilità perdute, le paure, le speranze e
l'impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una
maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani, ai
risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla
"cura della persona".*

San Raffaele Borbona
Carta dei Servizi

*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 Borbona

1.1. Fini istituzionali ed organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Raffaele Borbona accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, ospita soggetti non autosufficienti e non assistibili a domicilio ai quali sono erogate prestazioni sanitarie, socio assistenziali, di recupero funzionale e di stabilizzazione. La struttura immersa nella suggestiva valle dei castagneti e faggeti del fiume Velino, si estende su una superficie di circa 3mila metri quadrati immersa in un parco giardino.

È dotata di 60 posti letto suddivisi in :

- 40 posti letto di assistenza residenziale di mantenimento "A" , ubicati al piano primo e distribuiti in:
 - Nucleo 2 - 20 posti letto
 - Nucleo 3 - 20 posti letto
- 20 posti letto di assistenza residenziale mantenimento "B", ubicati al piano terra nel Nucleo 1.

Le camere a uno o due posti letto, sono dotate di ogni comfort.

Ampi ed accoglienti locali per le attività occupazionali e ricreative soddisferanno i bisogni dell'ospite e della sua famiglia.

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

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.
- Locale per visita familiari e ricreativi: sale comuni e sala accoglienza visitatori e ospiti con arredi confortevoli e ampie finestre che permettono l'organizzazione di incontri, feste, ricorrenze e delle funzioni religiose.

1. Presentazione del San Raffaele Borbona

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

Le tre tipologie di formazione erogata sono:

- formazione residenziale
- formazione sul campo,
- formazione a distanza (Accordo Stato – Regioni concernente “Il nuovo sistema di formazione continua in medicina” del 5 novembre 2009”).



1. Presentazione del San Raffaele Borbona

Principali recapiti telefonici

Centralino 074694191

Fax 06 5225 5 561

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La RSA San Raffaele Borbona è situata in Via Cagnano Amiterno snc località Campo 02010 - Borbona (RI)

Come raggiungerci

In automobile

Da Roma: prendere il Grande Raccordo Anulare, imboccare A 24 prendere l'uscita GRA/E80 verso Prenestina/Roma Sud/Napoli/Aeroporti/Civitavecchia/Casilina/Tuscolana/Appia/Pontina. Mantenere la sinistra al bivio e proseguire verso GRA/A90. Prendere l'uscita 10-9-8 per A1 verso Salaria. Seguire le indicazioni per A1/Firenze ed entrare in A1/E35.

Con i mezzi pubblici

Co.tra.l.

Borbona è raggiungibile da Rieti tramite gli autobus della linea Co.Tra.L che effettuano 2 fermate nel paese una presso la località Colle San Venceslao e una presso P.zza del Mercato al centro del paese. I biglietti possono essere acquistati a terra nelle apposite rivendite.



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

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

Eguaglianza

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

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il San Raffaele Borbona assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

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

Partecipazione

Il San Raffaele Borbona garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



SEZIONE SECONDA
Informazioni sulla struttura e
i servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Borbona sono:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale **Alto Mantenimento**.
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale **Basso Mantenimento**.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Dott. Maurizio Salvatori

Responsabile Medico R.S.A.
Dott. Bruno Albini



1. Tipologia delle prestazioni fornite

Il San Raffaele Borbona 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.

I servizi assistenziali erogati sono:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale Alto Mantenimento
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale Basso Mantenimento

Le prestazioni di Medicina Generale sono erogate dal Medico di Medicina Generale (MMG) del paziente.

Su decisione del paziente stesso, il MMG può essere eventualmente sostituito con altro presente e operante sul territorio.

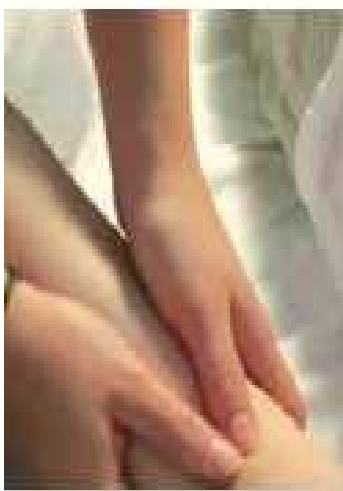
Le prestazioni mediche specialistiche sono erogate dagli specialisti della ASL, su richiesta del MMG e/o del Medico Responsabile di Struttura, secondo le modalità concordate tra il Medico Responsabile e la ASL.

Sono inoltre garantite:

- Assistenza infermieristica 24 ore al giorno
- Assistenza tutelare ai bisogni di base e alberghieri 24 ore al giorno
- Assistenza riabilitativa e di terapia occupazionale
- Attività di animazione e socializzazione
- Assistenza sociale
- Supporto religioso e spirituale

Sono presenti, su richiesta, i servizi di:

- lavanderia personale
- parrucchiere
- podologia



1. Tipologia delle prestazioni fornite

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

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

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

La RSA tratta 3 aree di problematiche:

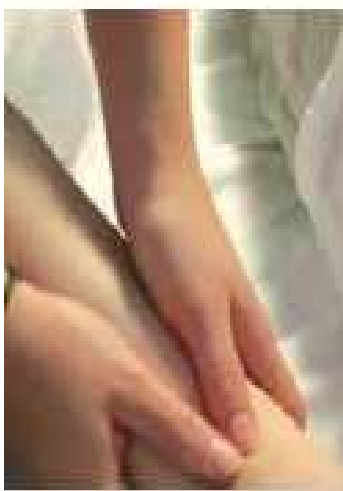
- area della senescenza con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche
- area della disabilità riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza
- area del disagio mentale, riferita a persone portatrici di disturbi su base degenerativa e psichica.

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

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

All'interno del reparto di RSA vengono erogati tre tipi di prestazioni:

- **Assistenza sanitaria:** viene erogata dal Responsabile della RSA interagendo con i medici di base della ASL che accedono alla RSA
- **Prestazioni riabilitative** che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento nella realtà), terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento isolato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile l'auto-accudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza.
- **Terapia Sociale:** viene inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti in reparto.
In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.
Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile medico, l'assistente sociale, il coordinatore infermieristico, gli infermieri, gli operatori ausiliari, gli educatori professionali e i fisioterapisti.



2. Ricovero in degenza ordinaria

Per i dettagli si rimanda alla homepage del sito San Raffaele Borbona sezione **“Modalità di ricovero e gestione liste di attesa”**

2.1 Modalità di accesso e pagamento delle prestazioni socio-sanitarie

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista.

La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio.

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

2.2 Prestazioni mediche specialistiche

Le prestazioni mediche specialistiche sono erogate dagli specialisti della ASL, su richiesta del MMG e/o del Medico Responsabile di struttura.

2.3 Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda ASL ove è ubicata la R.S.A., che hanno dichiarato la propria disponibilità alla struttura, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

2. Ricovero in degenza ordinaria

2.4 PAI – Piano assistenziale individuale

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

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

2.5 PAI – Occorrente per l'inserimento in RSA

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

- Autorizzazione del CAD
- Tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- Documento di identità
- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere
- Indicazione della scelta del medico di base.
- Certificato esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante)

Per quanto riguarda l'occorrente personale l'utente dovrà portare con sé:

- pantofole con laccio
- pigiama/camicia da notte
- vestaglia
- tuta da ginnastica
- asciugamani
- biancheria personale
- tutto l'occorrente per l'igiene personale.



2. Ricovero in degenza ordinaria

2.6 Dimissione

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contenga 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.

2.7 Richiesta della cartella personale

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

La richiesta deve essere effettuata compilando l'apposito modulo disponibile presso la sede o in alternativa scaricabile sul sito internet www.sanraffaele.it, sezione trasparenza.

L'Ufficio Amministrativo è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00.

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

E' possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e relativo addebito delle spese postali.

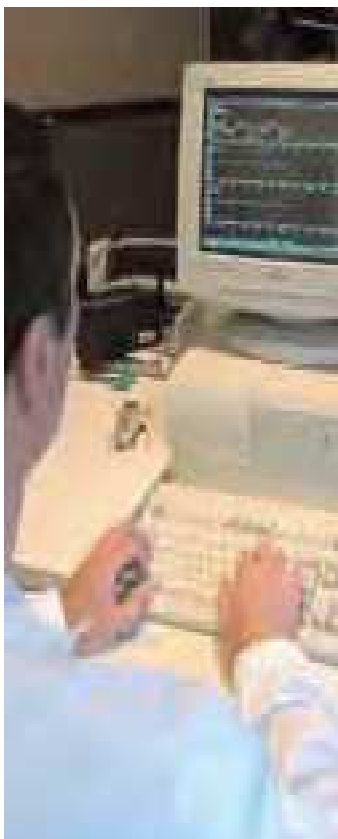


3. Assistenza non sanitaria integrativa

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 sé 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 Responsabile Medico. Tutto il personale dedicato all’attività di badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento da tenere in evidenza, e dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all’interno della Struttura, pena la revoca dell’autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.



4. Servizio di assistenza sociale

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).

5. Volontariato

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

Attualmente è attiva la convezione con il "Centro Anziani Polivalente Augusto Lattanzi".

Il Comitato ha il compito di:

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

5.1 Comitato di partecipazione

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

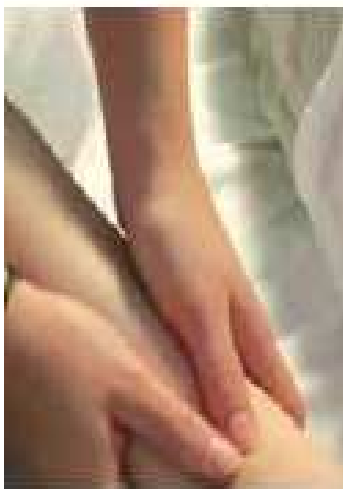
- 2 rappresentanti degli ospiti
- 1 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della Struttura
- 1 rappresentante del sindacato dei pensionati maggiormente rappresentativo a livello provinciale
- 1 rappresentante della Consulta Regionale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



6. Assistenza Religiosa

La Santa Messa viene celebrata nei locali preposti ogni settimana il sabato alle ore 15.00 ed 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 le prenotazioni rivolgersi alla caposala.



Bar

Nella struttura sono disponibili distributori automatici di bevande e snacks



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 difformi devono essere segnalati alla Direzione Medica per i provvedimenti del caso.



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.



Pasti

La colazione è servita dalle ore 7.30 alle ore 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.30, la merenda alle ore 15.30 e la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00. Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali) o ad esigenze legate al proprio culto religioso.

7. Servizi accessori e comfort



Uso dei telefoni cellulari

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



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: sono disponibili, infatti, confortevoli camere con TV e telefono, nonché la possibilità di usufruire del servizio lavanderia. Nella struttura, inoltre, gli utenti possono usufruire di una ampia terrazza, di un ampio parco attrezzato, di quattro sale ricreative e di quattro sale da pranzo.



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.



Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

8. Ingresso ai visitatori

I pazienti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 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 al di fuori dei reparti di degenza, nei locali del piano terra o esterni alla Struttura.

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



9. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Borbona affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali.

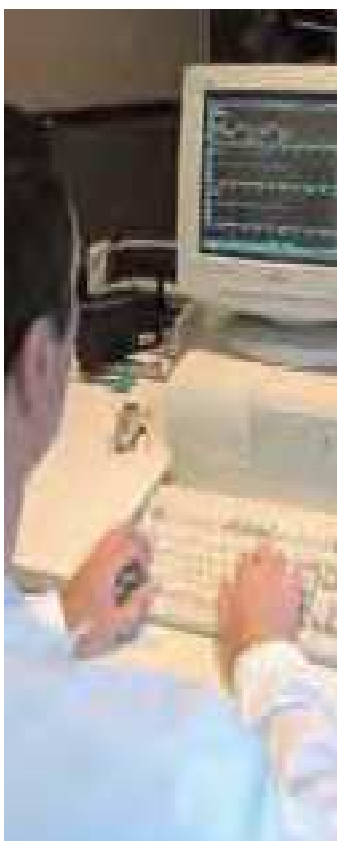
L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è rispettato attraverso la continua produzione e aggiornamento di materiale informativo consultabile in sede e su sito internet.

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

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

L'U.R.P. si occupa anche di:

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie alle 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 verifica

1. Diritti e doveri degli utenti

1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

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

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

1.3 Doveri degli utenti

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

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

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

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

2. Reclami

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

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

L'URP del San Raffaele Borbona è aperto:

- dal lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dalle ore 15,00 alle ore 16,00;
- il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13.00.

2.2 Funzioni

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

2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P. oppure inviando una e-mail a customercare@sanraffaele.it



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Garantire un'assistenza personalizzata di elevata qualità e specializzazione rappresenta la Mission del San Raffaele Borbona. Compito dell'organizzazione è infatti quello di assicurare che i bisogni di cura dei propri utenti siano ben definiti, compresi e soprattutto soddisfatti.

La soddisfazione dei bisogni, costituisce lo scopo e il motivo per la realizzazione di un servizio efficiente ed efficace, volto sempre più all'umanizzazione e individualizzazione delle cure.

In tal senso la San Raffaele Borbona si pone quindi l'obiettivo di:

- Rispondere ai bisogni, espressi e non espressi dell'utente;
- Promuovere la salute;
- Promuovere una maggior qualità di vita;
- Garantire il benessere psico-socio-sanitario;
- Ridurre l'ospedalizzazione;
- Agire su problemi reali e prevenire problemi potenziali;
- Prevenire le esigenze e le aspettative future;
- Approfondire la domanda evidenziando eventuali altri interventi a completamento della richiesta
- Assicurare la messa in atto di tutte le misure necessarie per la prevenzione e gestione di potenziali rischi per la salute

Il concetto di soddisfazione degli utenti è quindi incentrato sui cambiamenti prodotti in termini di miglioramento della qualità di vita e ancor di più sulla percezione del servizio ricevuto e dei benefici tratti.

3.1 Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Per garantire un servizio sempre vicino alle esigenze ed alle aspettative dei propri utenti, la San Raffaele Borbona rileva sistematicamente informazioni sugli standard qualitativi, attraverso l'impiego di strumenti di valutazione scientificamente riconosciuti:

- Questionari di gradimento
- Moduli per la raccolta e la gestione di reclami/suggerimenti

Le attività di valutazione delle informazioni della qualità delle prestazioni e dei servizi sono documentate con periodicità almeno semestrale e diffuse sia all'interno della struttura che all'esterno e in particolare all'utenza.

E' infatti possibile prendere visione dei report sulla valutazione degli esiti anche su sito internet www.sanraffaele.it, nella sezione trasparenza.

4. Obiettivi e standard di Qualità

Di seguito sono elencati gli obiettivi, gli standard qualitativi ed alcuni dei relativi indicatori definiti dalla struttura.

Obiettivi:

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

4.1 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 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00; sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

4.2 Interventi personalizzati

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

Standard

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in Struttura viene elaborato un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica con monitoraggio degli interventi pianificati.

Indicatori

Revisione almeno semestrale del Piano di Assistenza Individuale.

4.3 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

- Partecipazione alle attività di ginnastica a gruppi ed individuale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati;
- Partecipazione alle attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati;
- Numero di eventi di animazione quotidiana organizzati;
- Partecipazione ai laboratori e alle iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero;

**San Raffaele Borbona
via Cagnano Amiterno snc
località Campo
02010 Borbona (RI)**

**centralino
0746 94 191**

**fax
06 5225 5561**

www.sanraffaele.it