

carta dei servizi

san raffaele flaminia

accreditato con il S.S.R.

San Raffaele

Flaminia

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Maggio 2023.
Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su www.sanraffaele.it

SEZIONE PRIMA		
Presentazione del San Raffaele Flaminia e principi fondamentali	1. Presentazione del San Raffaele Flaminia 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione	6 7
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	11
SEZIONE SECONDA		
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1. Tipologia delle prestazioni fornite	13
	2. Modalità di accettazione e dimissione	16
	2.1 Modalità di accesso e di pagamento delle prestazioni socio-sanitarie	16
	2.2 Prestazioni di medicina generale	17
	2.3 Prestazioni mediche specialistiche	17
	2.4 Piano Assistenziale Individuale	17
	2.5 Occorrente per il ricovero	18
	2.6 Dimissione	18
	2.7 Richiesta della cartella personale	19
	3. Assistenza non sanitaria integrativa	20
	4. Servizio di assistenza sociale	21
	5. Volontariato	22
	6. Assistenza religiosa	23
	7. Servizi accessori e comfort	24
	8. Ingresso ai 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	30
	1.4 Carta dei diritti e dei doveri	31
	2. Reclami	32
	2.1 Ufficio preposto	32
	2.2 Funzioni	32
	2.3 Gestione dei Reclami	32

3. Indicatori di Qualità	33
3.1 Obiettivi e standard qualitativi	33
3.2 Diritto all'informazione	33
3.3 Interventi personalizzati	33
3.4 Servizio Ludico - Ricreativo	33
4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	35

SEZIONE PRIMA

Presentazione del San Raffaele Flaminia
e principi fondamentali

1. Presentazione del San Raffaele Flaminia

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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

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

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive e percepite.

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

Il Medico Responsabile



1. Presentazione del San Raffaele Flaminia



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Raffaele Flaminia, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele S.p.A. ed è dotata:

- 40 posti letto di assistenza residenziale di mantenimento "A" così distribuiti:
 - Nucleo 1 di 15 posti letto ubicati al piano terra;
 - Nucleo 3 di 13 posti letto e Nucleo 4 di 12 posti letto ubicati al piano secondo
- 20 posti letto di assistenza residenziale di livello assistenziale estensivo per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi (Nucleo 2) ubicato al piano primo.

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

Vengono accolte persone non Autosufficienti non assistibili a domicilio e che non

necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza medico-infermieristica continua, sempre attenta a tutte le esigenze dell'ospite con cui è possibile assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Vengono svolte la ludoterapia, la ROT (terapia di orientamento nella realtà) e la terapia occupazionale.

La RSA, inoltre, è dotata di:

- palestra di riabilitazione neuromotoria
- locale di terapia occupazionale.



1. Presentazione del San Raffaele Flaminia



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

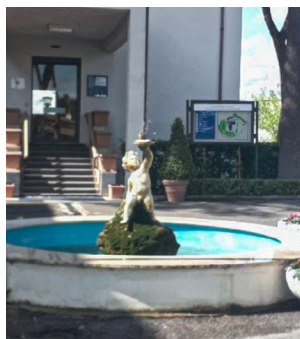
Formazione Continua

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999 n.229 con l'obbligo per i medici e gli altri operatori della professione sanitaria di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, la RSA San Raffaele Flaminia in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa 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 Flaminia



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Principali recapiti telefonici

Centralino _____ 06 33610024

Fax _____ 06 33613509

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La RSA San Raffaele Flaminia è situata in Via del Labaro, n.121.

Come raggiungerci

In automobile

Via del Labaro comunica con Via Costantiniana che si raccorda con la Via Flaminia, a circa 300 m dalla Stazione di Labaro.

Con i mezzi pubblici

Dalla Stazione Termini si può prendere la Metropolitana fino a piazzale Flaminio, da Piazzale Flaminio (Roma Nord) si può prendere il trenino per Prima Porta e scendere a Labaro.

Da Corso Francia: Bus Atac 200.





2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Efficienza ed efficacia

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



SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture
e i servizi forniti



1. Tipologia delle prestazioni fornite



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Flaminia sono:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di livello assistenziale Alto Mantenimento.
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) livello estensivo per DCCG.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo

Dott. Maurizio Salvatori

Responsabile Medico R.S.A.

Dott. Mario Romano



1. Tipologia delle prestazioni fornite



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

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

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

La RSA tratta 2 aree di problematiche:

- area della senescenza con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche
- area della disabilità correlata a disturbi cognitivo comportamentali gravi e riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di media ed alta dipendenza.

Scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali 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



1. Tipologia delle prestazioni fornite



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

più possibile l'auto-accudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza. Le prestazioni assistenziali di base, quelle più specificamente riabilitative e quelle specialistiche, vengono di fatto erogate non per compartimenti stagni, ma in un clima di intensa integrazione fra gli interventi dei vari operatori.

- **Terapia Sociale:** viene inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti in reparto. In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti. Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile di reparto, l'assistente sociale, la caposala, gli infermieri spe-

cializzati, gli operatori ausiliari, gli educatori professionali e i fisioterapisti.





2. Modalità di accettazione e dimissione



Per i dettagli si rimanda alla homepage del sito San Raffaele Flaminia sezione "Modalità di ricovero e gestione liste di attesa"

2.1 Modalità di accesso e di pagamento delle prestazioni socio-sanitarie

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Assistenza residenziale di mantenimento A

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.

Assistenza residenziale estensiva per DCCG

Con riferimento al Progetto sperimentale temporaneo ex DGR n. 153/2023, i posti letto in regime di assistenza livello Estensivo per disturbi cognitivo comportamentali gravi DCCG, sono riservati ai pazienti provenienti dalle seguenti Strutture Ospedaliere:

- AO San Giovanni Addolorata
- AOU S. Andrea
- P.O. S. Filippo Neri
- P.O. S. Spirito
- Policlinico A. Gemelli

Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG (20 posti letto) il trattamento economico è a completo carico del Servizio Sanitario



2. Modalità di accettazione e dimissione



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

2.2 Prestazioni di medicina generale

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

Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda 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.

Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG (20 posti letto) la struttura garantisce il servizio di continuità assistenziale (guardia medica) a copertura delle 24h.



2.3 Prestazioni mediche specialistiche

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

Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG (20 posti letto) la struttura garantisce l'accesso costante e programmato del neurologo, geriatra e psichiatra oltre ad eventuali consulenze/trattamenti specialistici che si rendessero necessari durante l'ospitalità.

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 indi-

2. Modalità di accettazione e dimissione



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

viduale, 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 il ricovero

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

- autorizzazione del CAD di appartenenza 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 della ASL Territoriale.
- certificato esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante)

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

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

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,



2. Modalità di accettazione e dimissione



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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.

Per il regime di ricovero livello assistenziale estensivo per DCCG (20 posti letto) il progetto di assistenza ha una durata di 60 giorni eventualmente prorogabili su autorizzazione dell'UVM.

Alla dimissione l'ospite, su valutazione e autorizzazione dell'UVM, farà rientro al proprio domicilio o eventualmente ricollocato in altro setting assistenziale.

2.7 Richiesta della cartella personale

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

L'Ufficio Amministrativo è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

La copia è disponibile entro 10 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di utente minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori Roma è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.



3. Assistenza non sanitaria integrativa



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Per assistenza non sanitaria integrativa (o più semplicemente "Badantato") si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale.

Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per 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 odì 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



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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

- Comunità di Sant'Egidio.

5.1 Comitato di partecipazione

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

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

Il Comitato ha il compito di:

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





6. Assistenza Religiosa



San Raffaele
Flaminia

La Santa Messa viene celebrata il sabato alle ore 10.30. Sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

Carta dei Servizi



7. Servizi Accessori 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.



Pasti

La colazione è servita dalle ore 8.15 alle ore 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00, 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.

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi



7. Assistenza Religiosa



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.



Uso dei telefoni cellulari

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

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi



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.



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.

7. Servizi Accessori Comfort



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.

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi



8. Ingresso ai visitatori



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

I pazienti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 11.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.00.

Sono altresì consentite visite al di fuori degli orari indicati, previa autorizzazione del Medico Responsabile e/o del Coordinatore Infermieristico.





9. Modalità di accoglienza



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

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

L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

Presso la Struttura è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

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

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



1. Diritti e doveri degli utenti



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

1.1 Diritto all'informazione - consenso informato

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

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

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 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



1. Diritti e doveri degli utenti



- 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.

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

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



2. Reclami



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Il San Raffaele Flaminia 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 Flaminia è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

2.2 Funzioni

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

2.3 Modalità di presentazione reclamo

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





3. Indicatori di Qualità



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

3.1 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

3.2 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 16.00.

3.3 Interventi personalizzati

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni 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 e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

Indicatori

Revisione semestrale del Piano di Assistenza Individuale.

3.4 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



3. Indicatori di Qualità



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.

San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

Indicatori

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



4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



San Raffaele
Flaminia

Carta dei Servizi

4.1 Verifica e rilevazione del gradimento

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

- all'Organizzazione della vita in RSA
- all'Ospitalità e Comfort
- all'Assistenza Sanitaria

viene misurata, semestralmente, la soddisfazione dei propri Utenti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care.

I risultati ottenuti sono disponibili per la consultazione.

San Raffaele Flaminia
via del Labaro, 121
00188 Roma

centralino
06 33610024

fax
06 33613509

www.sanraffaele.it