

# San Raffaele Viterbo

Accreditato con il S.S.R.

Carta dei servizi





## San Raffaele Viterbo

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a giugno 2025. Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento. I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su **[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)**

## San Raffaele Viterbo

<b>SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE SAN RAFFAELE VITERBO E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL SAN RAFFAELE VITERBO</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Fini Istituzionali ed organizzazione</b>	<b>5</b>
Formazione Continua	6
Principali recapiti telefonici	7
Ubicazione e Mezzi di Trasporto	7
<b>2. Principi fondamentali a tutela dell'utente</b>	<b>8</b>
<b>SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI</b>	<b>9</b>
<b>1. Tipologia delle prestazioni fornite</b>	<b>9</b>
<b>2. Ricovero in degenza ordinaria</b>	<b>11</b>
2.1 Modalità per il ricovero ordinario	11
2.2 Occorrente per il ricovero	11
2.3 Dimissione	13
2.4 Richiesta della cartella clinica	13
<b>3. Servizio di assistenza sociale</b>	<b>13</b>
<b>4. Assistenza Religiosa</b>	<b>13</b>
<b>5. Servizi Accessori e Comfort</b>	<b>14</b>
<b>6. Ingresso ai visitatori</b>	<b>15</b>
<b>7. Modalità di accoglienza</b>	<b>15</b>
<b>SEZIONE TERZA – DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b>	<b>16</b>
<b>1. Diritti e doveri degli utenti</b>	<b>16</b>
1.1 Diritto all'informazione – consenso informato	16
1.2 Diritto alla riservatezza	16
1.3 Doveri degli utenti	16
1.4 Carta dei diritti e dei doveri	17
<b>2. Reclami</b>	<b>17</b>
2.1 Ufficio preposto	17
2.2 Funzioni	17

## San Raffaele Viterbo

2.3	Modalità di presentazione reclamo	17
<b>3.</b>	<b>Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo</b>	<b>18</b>
3.1	Relazioni sullo stato degli standard	18
3.2	Customer Care	18
	<b>General Information – San Raffaele Viterbo psychosensory rehabilitation centre “in brief”</b>	<b>18</b>
	Main telephone numbers	20
	Location and transport	20
	How to reach us	20
	Assistance for foreign citizens	20

## **San Raffaele Viterbo**

*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 Direttore Sanitario**

# **SEZIONE PRIMA – Presentazione San Raffaele Viterbo e principi fondamentali**

## **Presentazione del San Raffaele Viterbo**

### **1.1 Fini Istituzionali ed organizzazione**

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte della Viterbo S.r.l.

La Struttura ha finalità assistenziali di carattere riabilitativo, in regime estensivo e di mantenimento per soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Difatti il Centro è specializzato nella riabilitazione neuromotoria, psico-motoria, psico sociale e nella terapia cognitiva e di apprendimento.

Nel Centro sono presenti un maneggio e idonee attrezzature per la pratica della riabilitazione equestre. La Struttura, circondata da un parco-giardino arredato in modo confortevole ed accogliente, è dotata di:

- 95 posti letto residenziali (dei quali 68 presso la struttura ed i rimanenti dislocati presso quattro microstrutture afferenti al Centro)
- 35 posti semi-residenziali
- trattamenti ambulatoriali relativi all'Età Evolutiva.

### **1.2 I principi organizzativi e funzionali del centro**

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza
- la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo la libertà di movimento, anche all'esterno della struttura, compatibilmente con le condizioni psichiche e fisiche di ogni assistito
- progetti di integrazione scolastica
- ambienti e ritmi di vita il più possibile simili a quelli di provenienza personalizzando l'attività assistenziale medica, infermieristica, alberghiera e riabilitativa

## **San Raffaele Viterbo**

- attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire la socializzazione e l'integrazione con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle Associazioni di Volontariato e di altri organismi associativi, senza fini di lucro, esistenti nel territorio
- responsabilizzazione e partecipazione delle famiglie e/o a soggetti che ne risultano abilitati al piano riabilitativo dell'ospite, al fine di evitare il più possibile situazioni potenzialmente stressanti e favorire gli aspetti comunicativi.

## **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, Centro di riabilitazione San Raffaele Viterbo in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali.

Nel 2009/2010, in attuazione dell'Accordo Stato/Regioni concernente il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina" è stato realizzato un piano formativo "ad hoc" per il personale. Il piano, redatto sulla base di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi, distribuito ai singoli operatori, ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali. Sono state inoltre avviate, oltre ad un ricco catalogo formativo, attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti. Tale procedura è attuata annualmente.

## San Raffaele Viterbo

### Principali recapiti telefonici

Centralino

0761 3789

### Ubicazione e Mezzi di Trasporto

#### Dove siamo

Il Centro di Riabilitazione del San Raffaele Viterbo è ubicato in:  
via Strada Filante, n.16 a circa 1.800 metri da Porta Romana, in prossimità del Centro di Viterbo,  
al Km. 79.900 della Cassia

#### Come raggiungerci

In automobile:

Autostrada del Sole: uscita Orte quindi Superstrada Orte - Viterbo Da Roma e Siena: Strada Statale Cassia.

Da Terni e Perugia: Superstrada E45.

Con i mezzi pubblici:

Da Orte (punto di incontro delle linee ferroviarie da Firenze, Roma, Ancona):  
treni locali FS via Montefiascone - Attigliano oppure Bus navetta fino a Viterbo:

Da Roma: treni FS da Roma a Viterbo ogni ora (Via Ostiense-Trastevere) oppure Treni Cotral  
ferrovia Roma Nord da Piazzale Flaminio



## **San Raffaele Viterbo**

### **2. Principi fondamentali a tutela dell'utente**

L'attività del Centro di Riabilitazione del San Raffaele Viterbo si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 e dal DPCM del 19/05/95 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 Viterbo assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di disfunzione e/o di discontinuità la struttura garantisce il minor disagio possibile all'utente.

#### **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 Viterbo 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. Il tutto nel rispetto di quanto previsto in materia da disposizioni regionali.

**San Raffaele Viterbo**

## **SEZIONE SECONDA – Informazioni sulle strutture e i servizi forniti**

### **1. Tipologia delle prestazioni fornite**

Al Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

- centro di riabilitazione equestre (ippoterapia, onoterapia)
- "microstrutture" per il recupero dell'autonomia personale abitativo e sociale
- laboratori educativi, artistici, sportivi e di terapia occupazionale (recitazione, orto, floricoltura, ecc.) finalizzati al recupero e/o mantenimento della efficienza psicofisica e delle capacità adattive della persona
- palestra attrezzata per prestazioni di fisiokinesiterapia, logopedia, riabilitazione neuromotoria e traumatologica.

### **La Struttura Organizzativa**

#### **Direttore Operativo**

Dott. Alessandro Polverini

#### **Direttore Medico**

Dott. Piergiorgio Guidorzi

Presso il San Raffaele Viterbo gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

#### **Unità Riabilitativa dell'età evolutiva**

Interviene su utenti in età evolutiva con disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, del comportamento, iperattività, disturbi della condotta e problematiche neuromotorie. Dispone di un'equipe multidisciplinare composta da Neuropsichiatria Infantile, Psicologi, Logopedisti, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Educatori per l'elaborazione e l'attuazione e verifica di progetti riabilitativi individuali. Si basa su diagnosi neuropsicologiche e trattamenti riabilitativi di tipo cognitivo e comportamentale. Il coinvolgimento attivo della famiglia e delle pubbliche istituzioni costituisce una fondamentale risorsa per la riuscita del processo riabilitativo.

## **San Raffaele Viterbo**

### **Semiresidenziale**

L'Unità Operativa del Disabile Adulto si fonda sul lavoro riabilitativo dei pazienti che punta non solo all'esercizio e alla conservazione dell'abilità legata all'intelligenza concettuale, ma soprattutto al potenziamento dell'intelligenza sociale che si indirizza su tre aspetti fondamentali di autonomia: personale, abitativa, sociale.

### **Disabili adulti residenziali**

L'Unità Operativa dei Residenziali ha in carico 95 utenti seguiti in regime residenziale, rispondendo alle necessità degli ospiti che presentano una particolare vulnerabilità fisica, comportamentale e/o sociale che rendono difficoltoso o impossibile un trattamento in regime ambulatoriale e la vita in famiglia. Gli utenti presentano ritardo mentale da lieve a profondo, disturbi del comportamento e patologie psichiatriche in comorbilità.

Sono seguiti con progetti riabilitativi individuali che mirano al recupero di abilità e competenze, al mantenimento e potenziamento di quelle residue, in alcuni casi a sviluppare un primo progetto di autonomia, come finalità del lavoro riabilitativo nelle case-famiglia.

Il Servizio dispone di un'Equipe multidisciplinare composta da Responsabili medici, da Psicologi, dal servizio di assistenza sociale, inoltre da vari Operatori (Educatori, Terapisti occupazionali, personale di assistenza).

### **Fisiokinesiterapia**

Il Servizio interviene nel miglioramento delle performance neuromotorie mirando al massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, potenziando le abilità residue e contenendo le disabilità.

Il servizio interviene sulla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione.

Il movimento è visto come azione connessa ad intenzioni, scopi e regole sociali.

### **Laboratori**

Una serie di laboratori finalizzati all'apprendimento e allo svago degli ospiti, e all'esercizio di attività di mestiere (pittura, oggettistica, ortocoltura, ecc.) e ludico-sportive e teatrali, per mezzo delle quali vengono svolte attività di recupero: psicomotricità, logopedia, musicoterapia, attività ludico-motoria ed espressiva.

### **Palestra**

Il Centro dispone di una Palestra attrezzata per prestazioni di riabilitazione e fisiokinesiterapia.

## San Raffaele Viterbo

### Centro di Riabilitazione Equestre

Il Centro di Riabilitazione Equestre, dotato di ampi spazi funzionali e con un maneggio circondato da ulivi secolari, offre ai pazienti del San Raffaele Viterbo ed alle persone disabili in genere, le attività di ippoterapia e onoterapia basate sulla relazione con gli animali e lo sport (equitazione) praticate secondo i principi dell'integrazione ed inclusione sociale. I pazienti, grazie all'inserimento in gruppi di giovani normodotati, riescono ad ottenere ottimi risultati nel miglioramento dell'autonomia personale e dei rapporti interpersonali, agevolando il loro reinserimento nel mondo esterno.

### Microstrutture

Quattro Microstrutture, avviate sin dal 1983, come tappa essenziale del percorso riabilitativo per la de istituzionalizzazione degli utenti, che all'interno di queste realtà svolgono attività finalizzate al recupero dell'autonomia e della gestione dell'igiene personale. Infatti, le Microstrutture sono delle comunità residenziali di tipo familiare e sono organizzate come delle normali abitazioni in cui operatori specializzati coordinano le attività e la vita delle persone che ne fanno parte e che collaborano nella gestione della casa (cucinare, rifare i letti, lavare, stirare ecc.).

## 2. Ricovero in degenza ordinaria

### 2.1 Modalità per il ricovero ordinario

L'accesso al Centro è libero e avviene sulla base di una specifica proposta del medico di Medicina Generale, pediatra, medico ospedaliero, medico specialista convenzionato o medico di servizi ASL. La richiesta viene sottoposta all'attenzione dei competenti servizi valutativi della ASL per il rilascio delle autorizzazioni. L'autorizzazione viene trasmessa alla struttura per l'inizio della presa in carico. La suddetta procedura è valida per i ricoveri e per tutte le prestazioni da effettuarsi a livello residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale. Per qualsiasi informazione gli utenti possono rivolgersi al Call Center del San Raffaele Viterbo Telefono **0761 378901**.

### 2.2 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:

- modulo per la domanda di ricovero/autorizzazione
- tessere sanitaria, rilasciata dall'unità valutativa ASL
- documento di identità
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.



**San Raffaele Viterbo**

## **San Raffaele Viterbo**

### **2.3 Dimissione**

Gli utenti possono essere dimessi anche in via temporanea in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Al momento dell'uscita, viene rilasciata una lettera di dimissione che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico seguito durante il periodo di ricovero e le eventuali indicazioni terapeutiche da effettuare al domicilio. Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

### **2.4 Richiesta della cartella clinica**

Dopo la dimissione dell'ospite è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

## **3. Servizio di assistenza sociale**

**È attivo un servizio di assistenza sociale rivolto ai degenti e ai loro familiari composto da Assistenti Sociali che curano anche le funzioni di Segretariato Sociale.**

## **4. Assistenza Religiosa**

**È possibile ricevere assistenza spirituale per i ricoverati.**

## San Raffaele Viterbo

### 5. 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 rivolgersi alla caposala\*.



#### Pasti

La colazione è servita alle ore 7:30 alle ore 8:30, il pranzo dalle ore 12:00 alle ore 13:30 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.



#### 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 Sanitaria per i provvedimenti del caso.



#### Bar

Sono a disposizione distributori automatici di bevande e snacks.



#### 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 Viterbo



### Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: sono disponibili, infatti, confortevoli camere con TV, nonché la possibilità di usufruire del servizio lavanderia. Nella struttura, inoltre, gli utenti possono usufruire di due sale ricreative e di una sala 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.

## 6. Ingresso ai visitatori

I visitatori possono far visita agli ospiti dal Lunedì al Sabato dalle ore 15.00 alle 17.30 - le Domeniche ed i giorni festivi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30. Permessi, per ragioni particolari, possono essere richiesti dai familiari o dai tutori, alla Direzione Sanitaria e autorizzati compatibilmente con le esigenze di servizio.

## 7. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Viterbo affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano e funzionali. L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

Presso la Struttura è presente in servizio di assistenza sociale che svolge funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

# SEZIONE TERZA – Diritti e Doveri degli utenti

## 1. Diritti e doveri degli utenti

### 1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

La persona che accede alla struttura ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo " consenso informato" ad accettare le cure ed il progetto riabilitativo proposto , oltre al piano assistenziale individuale. Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario ( medici,infermieri e terapisti dell ariabilitazione) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

### 1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto alla persona il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti dell'artt. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016 nonchè per presa visione degli artt. 15-22 del citato Regolamento tramite acquisizione dell'informativa al paziente sulla protezione dei dati personali messa a disposizione in formato cartaceo e/o mediante affissione nei locali della Struttura. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

### 1.3 Doveri degli utenti

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

- ogni persona ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura ed in particolare con quello della propria Unità Operativa in cui è operato
- 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, le terapie farmacologiche e riabilitative la distribuzione dei pasti;

## San Raffaele Viterbo

- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori di sedere sui letti di degenza nè di usare i servizi igienici riservati ai degenti
- gli atti di violenza a danno degli operatori rappresentano un rischio per la sicurezza e per la salute dei lavoratori. Aggredire verbalmente o fisicamente gli operatori di questa struttura, è un REATO: Qualsiasi atto di violenza non sarà tollerato e sarà prontamente segnalato alle autorità giudiziarie.
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate nella documentazione clinica. I medicinali rinvenuti e non autorizzati dai medici di reparto saranno immediatamente ritirati.
- è vietato somministrare autonomamente ai degenti bevande o altre sostanze per bocca e per via topica. L'alimentazione è regolata da prescrizione medica e dietologica così come le modalità di somministrazione.

### 1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta, disponibile presso il Servizio di Assistente Sociale ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e dei doveri del Paziente.

## 2. Reclami

Il San Viterbo 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 dell'assistente sociale.

### 2.2 Funzioni

Il servizio accoglie le opposizioni, reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi. (mod.01 PO QUA 03).

### 2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso il servizio di assistenza sociale (mod.02 PO QUA 03)

### **3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

#### **3.1 Relazioni sullo stato degli standard**

Il San Raffaele Viterbo effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne (audit interni) per garantire i livelli di qualità e stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità:

- È conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma Internazionale ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la qualità stabiliti dalla struttura stessa;
- È stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

#### **3.2 Customer Care**

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

#### **General Information – San Raffaele Viterbo psychosensory rehabilitation centre “in brief”**

- all’organizzazione della vita nel Centro di Riabilitazione
- all’ospitalità e confort assistenza medico-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 Viterbo

The San Raffaele Viterbo psychosensory rehabilitation centre is accredited with the Italian National Health Service, which therefore fully guarantees for the coverage of funding needed for the patients' healthcare.

The high level of quality of the professionals and staff working within the structure is guaranteed by the UNI EN ISO 9001:2015 certification. The facility, ancient building of the XVIII century situated at the top of one the hill surrounding the town, is placed in the middle of a very wide park with ancient trees.

It is equipped with 89 beds for inpatients and 35 outpatients in day hospital who need rehabilitation "ex art. 26" – Law n. 833/'78 (rehabilitation and maintenance for physical, mental, sensorial or mixed complex disabilities, often multiple, with possible permanent outcomes) In addition, the following therapeutical activities and services are available to support rehabilitation programs:

- Psychotherapy and clinical psychology
- FKT service
- TMC (Hippotherapy)
- Autonomy in social relationships
- Musical activities
- Dance workshop
- Autonomy in daily activities
- Occupational therapy service

There are also 100 outpatient posts for developmental age disorders that provide:

- Psychotherapy and clinical psychology
- FKT service Speech therapy
- Psychomotorthrapy
- Occupational therapy service
- Neuropsychological cognitive therapy
- Musical activities
- Hippotherapy

## **San Raffaele Viterbo**

### **Main telephone numbers**

Reception	0761/378901
Social Care Service	0761/378927
Healthcare direction	0761/378913
Operational Director	0761/378901
Rehabilitation Day Hospital	0761/378904
Administrative offices	0761/378901

### **Location and transport**

The San Raffaele Viterbo is about 75 km from Rome and it is close to the ancient walls of the city, seat of the Popes during the middle ages. The address is: Strada filante 16, 01100 Viterbo.

### **How to reach us**

(by car) from Rome or Florence:

Autostrada del Sole A1 exit Orte and then the highway Orte- Viterbo

From Rome and Siena: highway Cassia

From Terni and Perugia: Highway E45 (by train) there are a lot of trains departing from Rome (in different stations: Termini, Ostiense, Tiburtina, Flaminia) arriving to Viterbo.

### **Assistance for foreign citizens**

The San Raffaele Viterbo guarantees assistance to foreign citizens, thanks also to the presence in structure of the Social Care Service, which collaborates with the Reference Center instituted by the ASL (Local Healthcare Trust) to support the problems of these citizens.



**San Raffaele Viterbo**

**Centro di Riabilitazione  
San Raffaele Viterbo**

**via Strada Filante, 16  
01100 Viterbo**

**centralino  
0761/378901**

**[www.sanraffaele.it](http://www.sanraffaele.it)**