



carta dei servizi

centro di riabilitazione villa buon respiro
accreditato con il S.S.N.



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Luglio 2011.
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 (il sito aderisce allo standard HONcode per l'affidabilità dell'informazione medica)

centro di riabilitazione villa buon respiro

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro e principi fondamentali	1 Presentazione Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione 1.2 I principi organizzativi e funzionali del Centro	7 8 9
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	12
SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	1. Tipologia delle prestazioni fornite 2. Ricovero in degenza ordinaria 2.1 Modalità per il ricovero ordinario 2.2 Occorrente per il ricovero 2.3 Dimissione 2.4 Richiesta della cartella clinica 3. Servizio di assistenza sociale 4. Assistenza religiosa 5. Servizi accessori e comfort 6. Ingresso visitatori 7. Modalità di accoglienza	15 20 20 21 22 22 23 24 26 27
SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi	1. Certificazione di qualità, impegni e programmi	29
SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica	1. Diritti e doveri degli utenti 1.1 Diritto all'informazione - consenso informato 1.2 Diritto alla riservatezza 1.3 Doveri degli utenti 1.4 Carta dei diritti e dei doveri	32 32 32 33 33

2. Reclami	34
2.1 Ufficio preposto	34
2.2 Funzioni	34
2.3 Modalità di presentazione reclamo	34
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	35
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	35

Sezione prima

Presentazione del Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro
e principi fondamentali

1. Presentazione Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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

*La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno, ad assistere, con professionalità,
competenza ed esperienza, quanti si rivolgono 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 o
percepite.*

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

Il Direttore Medico



1. Presentazione Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, fa parte del San Raffaele S.p.A., azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

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 77 presso la Villa ed i rimanenti dislocati presso due case famiglia afferenti alla Struttura)
- 35 posti semi-residenziali
- 100 trattamenti ambulatoriali, di cui 70 si riferiscono alla Neuropsichiatria Infantile, 15 ai disabili adulti e 15 alla fisiokinesiterapia.



1. Presentazione Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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
- 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 ai piani di recupero dell'ospite da parte delle famiglie e dei soggetti con i quali, al di fuori della parentela, lo stesso ha rapporti di carattere affettivo;
- assistenza e sostegno alle famiglie dei propri ospiti finalizzati al superamento delle situazioni di stress.



1. Presentazione Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Principali recapiti telefonici

centralino 0761 37891
fax 0761 378284

Ubicazione e mezzi di trasporto

dove siamo

Il Centro di Riabilitazione di Villa Buon Respiro 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-Bis.

Come raggiungerci

In automobile:

Autostrada del Sole: uscita Orte quindi
Superstrada Orte-Viterbo
Da Roma e Siena: Strada Statale
Cassia-Bis
Da Terni e Perugia: Superstrada E45

Con i mezzi pubblici:

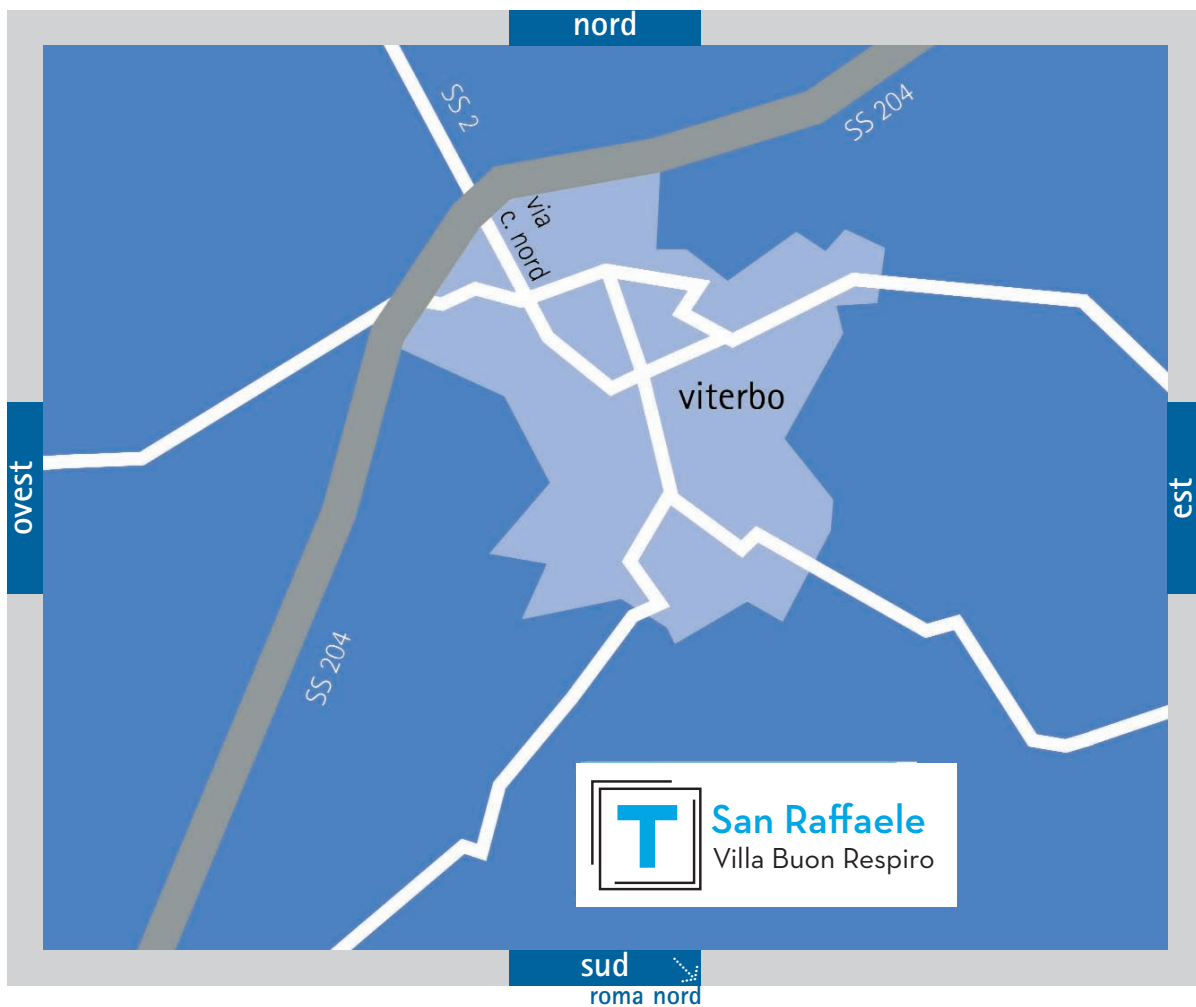
Da Orte (punto di incontro delle linee
ferroviarie da Firenze, Roma, Ancona):
treni locali FS via Montefiascone-
Attigliano oppure Bus navetta fino a
Viterbo.

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



Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

L'attività del Centro Riabilitazione Villa Buon Respiro si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

Il Centro Riabilitazione Villa Buon Respiro assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare

misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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



Sezione seconda

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti



1. Tipologia delle prestazioni fornite



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Al Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

- centro di riabilitazione equestre (ippoterapia, onoterapia)
- "case famiglia" per il recupero dell'autonomia personale, abitativo e sociale
- laboratori educativi, artistici, sportivi e di terapia occupazionale (recitazione, ceramica, orto floricoltura, ecc.) finalizzati al recupero e/o mantenimento della efficienza psicofisica e delle capacità adattive della persona
- ambulatorio di odontostomatologia, ambulatori medici generici e specialistici
- palestra attrezzata per prestazioni di fisiokinesiterapia, logopedia, riabilitazione neuromotoria e traumatologica
- soggiorni estivi e invernali
- servizi di assistenza domiciliare.

La Struttura Organizzativa

Direttore Operativo

Rag. Bruno Mereu

Direttore Medico

Dott. Massimo Gemini.



1. Tipologia delle prestazioni fornite



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Presso Villa Buon Respiro gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

Neuropsichiatria infantile

L'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile interviene su utenti in età evolutiva con disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, del comportamento, iperattività, disturbi della condotta e problematiche neuromotorie.

Sono in carico al servizio 12 utenti semiresidenziali e 70 utenti non residenziali.

Dispone di un'equipe multidisciplinare composta da Neuropsichiatra 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.

Disabili adulti non residenziali

L'Unità Operativa del Disabile Adulto segue quotidianamente 15 pazienti in regime non residenziale e 23 pazienti in regime semiresidenziale, suddivisi in piccoli gruppi coinvolti in diverse attività.

Il lavoro riabilitativo punta non solo all'esercizio e alla conservazione dell'abilità legata alla 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,



1. Tipologia delle prestazioni fornite



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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 comorbidità.

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 due Psicologhe, 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.

Sono in carico al servizio 15 utenti non residenziali

Laboratori

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

1. Tipologia delle prestazioni fornite



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Ambulatorio di odontomastologia

Un Ambulatorio di odontomastologia dedicato alla prevenzione, alla cura ed all'igiene della bocca, che si avvale dell'apporto di un Medico Dentista incaricato dalla ASL di Viterbo.

Palestra

Una Palestra attrezzata per prestazioni di riabilitazione e F.K.T. (tale prestazione viene pianificata anche con interventi domiciliari).

Ambulatorio medico

- guardia medica 24h su 24;
- prestazioni diagnostiche di laboratorio e radiologiche in service;
- visite specialistiche in sede (dermatologiche, cardiologiche, oculistiche, fisiatriche, neurologiche, otorinolaringoiatriche, ecc. ecc.);
- assistenza ospedaliera h 24 con nostri educatori, nel caso di ricovero per cure o osservazione negli ospedali pubblici;
- assistenza farmacologica ordinaria e specialistica di controllo



1. Tipologia delle prestazioni fornite



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Centro di Riabilitazione Equestre

Il Centro di Riabilitazione Equestre, dotato di ampi spazi funzionali e con un maneggio circondato da ulivi secolari, in cui viene applicata con successo l'ippoterapia, praticata come riabilitazione integrata (ippoterapia - onoterapia - educazione equestre - attività pre-sport): i pazienti, attraverso l'integrazione funzionale delle diverse fasi della riabilitazione e grazie all'inserimento in gruppi di giovani normodotati, riescono ad ottenere ottimi risultati anche nel miglioramento dei rapporti interpersonali, agevolando il loro reinserimento nel mondo esterno.

Case Famiglia

Due "Case Famiglia", avviate nel 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 "Case Famiglia" 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



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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 dell'AUSL. Il Centro sottopone ai competenti servizi dell'AUSL, il progetto riabilitativo personalizzato, entro 20 giorni dall'effettiva presa in carico, dandogli immediata esecuzione, salvo motivato parere difforme dell'Azienda USL, che mantiene il diritto di discutere aspetti, obiettivi e tempi del predetto progetto.

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 di Villa Buon Respiro
telefono: 0761 37891.

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
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.



2. Ricovero in degenza ordinaria



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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.



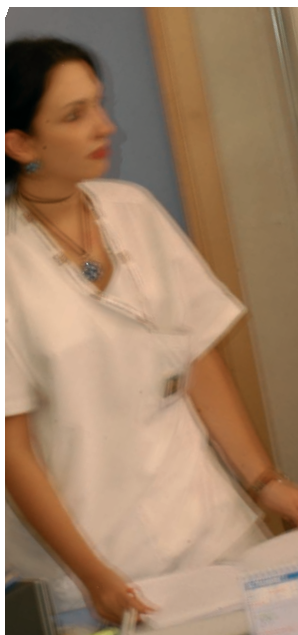
3. Servizio di assistenza sociale



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.

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011



4. Assistenza Religiosa



È possibile ricevere assistenza spirituale per i ricoverati.

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

5. Servizi Accessori e Comfort



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011



Cura della persona

È possibile avvalersi dei seguenti servizi per la cura della persona:

- servizio lavanderia
- barbiere *

*Per prenotazioni rivolgersi al Caposala.



Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difforni devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Pasti

Il servizio per la preparazione degli alimenti è affidato ad una ditta esterna, la quale sotto la sorveglianza ed il controllo della Direzione operativa e del responsabile della Logistica, cura, attraverso l'ausilio di un servizio dietologico, la predisposizione delle diete personalizzate e la distribuzione degli alimenti.

La colazione è servita dalle ore 8.00 alle ore 8.45;

Il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00

La cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.



Bar

Nella Struttura è presente un punto di ristoro con distributori di snack bibite e bevande calde.





5. Servizi Accessori e Comfort



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011



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

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



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. visitatori ed i degenti, in

caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort.



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

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

I visitatori possono fare 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 famigliari o dai tutori, alla Direzione Sanitaria e autorizzati compatibilmente con le esigenze di servizio.



7. Modalità di accoglienza

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro 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 all'esigenze dell'Utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli Utenti.

Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Certificazione di qualità, impegni e programmi



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica del Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro.

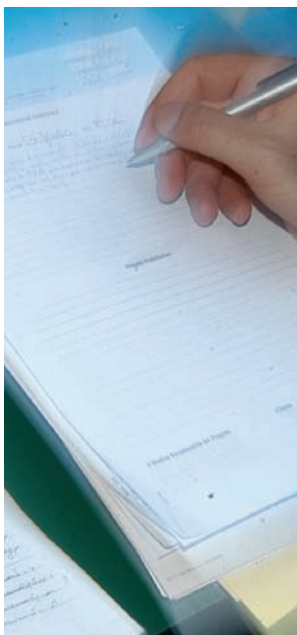
La norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 è stata prescelta per valutare la capacità della Struttura di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti congeniti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

Per promuovere nuovi valori e garantire il miglior servizio ai propri Utenti, il Centro ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione ed efficienza.

I servizi del Centro si rivolgono a tutti coloro che hanno bisogno di un intervento riabilitativo e che ritengono la Qualità nell'assistenza e nella cura un diritto fondamentale. Per questo il Centro è organizzato per offrire ai pazienti servizi di diagnosi e terapia completi e all'avanguardia, così come riconosciuto dall'ottenimento

della Certificazione da parte di un Ente terzo che viene rinnovata annualmente.

Nel 2004, in occasione della Terza Edizione del Premio Regionale d'Eccellenza in Sanità, il Centro di Riabilitazione Equestre ha ottenuto il Premio Speciale conferito dalla Presidenza della Commissione di Valutazione per il progetto "Terapia con il cavallo".



Sezione quarta
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

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 e 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 D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

1. Diritti e doveri degli utenti



centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

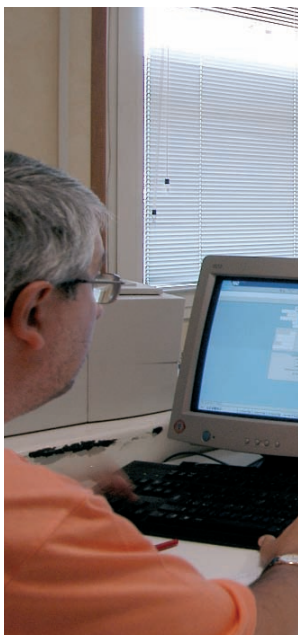
1.3 Doveri degli utenti

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 autonomamente da parte dei familiari qualsiasi terapia medica.

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

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

Il Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro 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'U.R.P. è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 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.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il Centro di Riabilitazione Villa Buon Respiro effettua periodicamente delle Verifiche Interne (in accordo con la Norma 19011) per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, ai requisiti stabiliti dall'Organizzazione e ai requisiti stabiliti dalla Struttura stessa;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

centro di riabilitazione
villa buon respiro

Carta dei Servizi 2011

**Centro di Riabilitazione
Villa Buon Respiro**
via Strada Filante, 16
01100 Viterbo (Roma)

centralino
0761 37891

fax
0761 378284

www.sanraffaele.it