



carta dei servizi

san raffaele montecompatri

accreditato con il S.S.R.



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Gennaio 2012.
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 montecompatri

indice

SEZIONE PRIMA	1 Presentazione San Raffaele Montecompatri	7
Presentazione del San Raffaele Montecompatri e principi fondamentali	1.1 Fini istituzionali ed organizzazione	8
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	12
SEZIONE SECONDA	1. Tipologia delle prestazioni fornite	15
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	2. Modalità di accesso e di dimissione	18
	2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario	18
	2.2 Gestione della lista di attesa	21
	2.3 Occorrente per il ricovero	21
	2.4 Dimissione	22
	2.5 Richiesta della cartella clinica	22
	2.6 Richiesta esami radiografici	23
	3. Attività ambulatoriali	24
	4. Assistenza non sanitaria integrativa	25
	5. Servizio di assistenza sociale	26
	6.1 Volontariato	26
	6. Assistenza religiosa	27
	7. Servizi accessori e comfort	28
	8. Ingresso visitatori	30
	9. Modalità di accoglienza	31
SEZIONE TERZA	1. Certificazione di qualità, impegni e programmi	34
Standard di qualità, impegni e programmi		
SEZIONE QUARTA	1. Diritti e doveri degli utenti	36
Meccanismi di tutela e di verifica	1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	36
	1.2 Diritto alla riservatezza	36
	1.3 Doveri degli utenti	36
	1.4 Carta dei diritti e dei doveri	37
	2. Reclami	38
	2.1 Ufficio preposto	38

2.2 Funzioni	38
2.3 Modalità di presentazione reclamo	38
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	39
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	39
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	39

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Montecompatri
e principi fondamentali

1. Presentazione San Raffaele Montecompatri

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

*Gentile ospite,
ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura sanitaria,
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 Sanitario



1. Presentazione San Raffaele Montecompatri



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Montecompatri, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, 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 prevalentemente finalità assistenziali di carattere riabilitativo, riconoscendo quale propria missione l'assistenza a soggetti, affetti da patologie che ne abbiano compromesso in vario grado l'autonomia funzionale o la piena disponibilità delle proprie capacità e abilità fisiche.

Presso il San Raffaele Montecompatri, la Riabilitazione Funzionale attiva nelle specialità di Neuromotoria, Cardiologia e Respiratoria, è integrata dalla presenza di un reparto di Medicina, una Residenza Sanitaria Assistenziale, un Hospice con Assistenza domiciliare, dedicato prevalentemente alle cure

palliative per pazienti oncologici e una Struttura Residenziale Psichiatrica.

Il complesso sanitario è composto da un edificio principale di 6 piani e da una palazzina di 3 piani situata all'interno dello stesso perimetro circondato da un ampio parco di 35.000 mq.

La Casa di Cura è dotata di 95 posti letto di riabilitazione di cui 9 in day hospital, suddivisi nei seguenti reparti:

- Riabilitazione Neuromotoria
- Day Hospital Riabilitativo
- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Respiratoria

Oltre a 15 posti di Medicina.

La struttura dispone inoltre di:

- Residenza Sanitaria Assistenziale - 104 posti letto
- Hospice - 14 posti letto e 56 posti in Assistenza domiciliare (Centro per le cure palliative)
- Struttura Residenziale Psichiatrica - 60 posti letto.

1. Presentazione San Raffaele Montecompatri



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

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 casa di cura San Raffaele Montecompatri in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formative 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.

Principali recapiti telefonici

Direzione sanitaria	06 5225 2507
Ufficio informazioni	06 5225 2536
URP	06 5225 3208
Ufficio ricoveri	06 5225 3233
Fax	06 94781251
Fax Medicina	06 5225 2565
Fax Hospice	06 5225 5611



1. Presentazione San Raffaele Montecompatri



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

Ubicazione e Mezzi di Trasporto **dove siamo**

La struttura è situata nel comune di Montecompatri.

Montecompatri è ben collegata sia con Roma che con il resto della provincia, nonché alle maggiori direttrici autostradali sia in direzione sud (Napoli) sia in direzione nord (Firenze).

L'indirizzo del San Raffaele Montecompatri è:

**Via San Silvestro 67
00040 Montecompatri**

Come raggiungerci **In automobile**

da Roma: si percorre il G.R.A. (tronco meridionale), seguendo le indicazioni per Napoli. Dopo il casello di Roma Sud uscire a Monte Porzio Catone e risalire verso Montecompatri che dista circa 4 Km. dall'uscita autostradale. In alternativa si può percorrere la SS Tuscolana e, dopo aver attraversato alcune località (Vermicino, Frascati, Monte Porzio C.), si giunge in pochi minuti a Montecompatri.

Con i mezzi pubblici

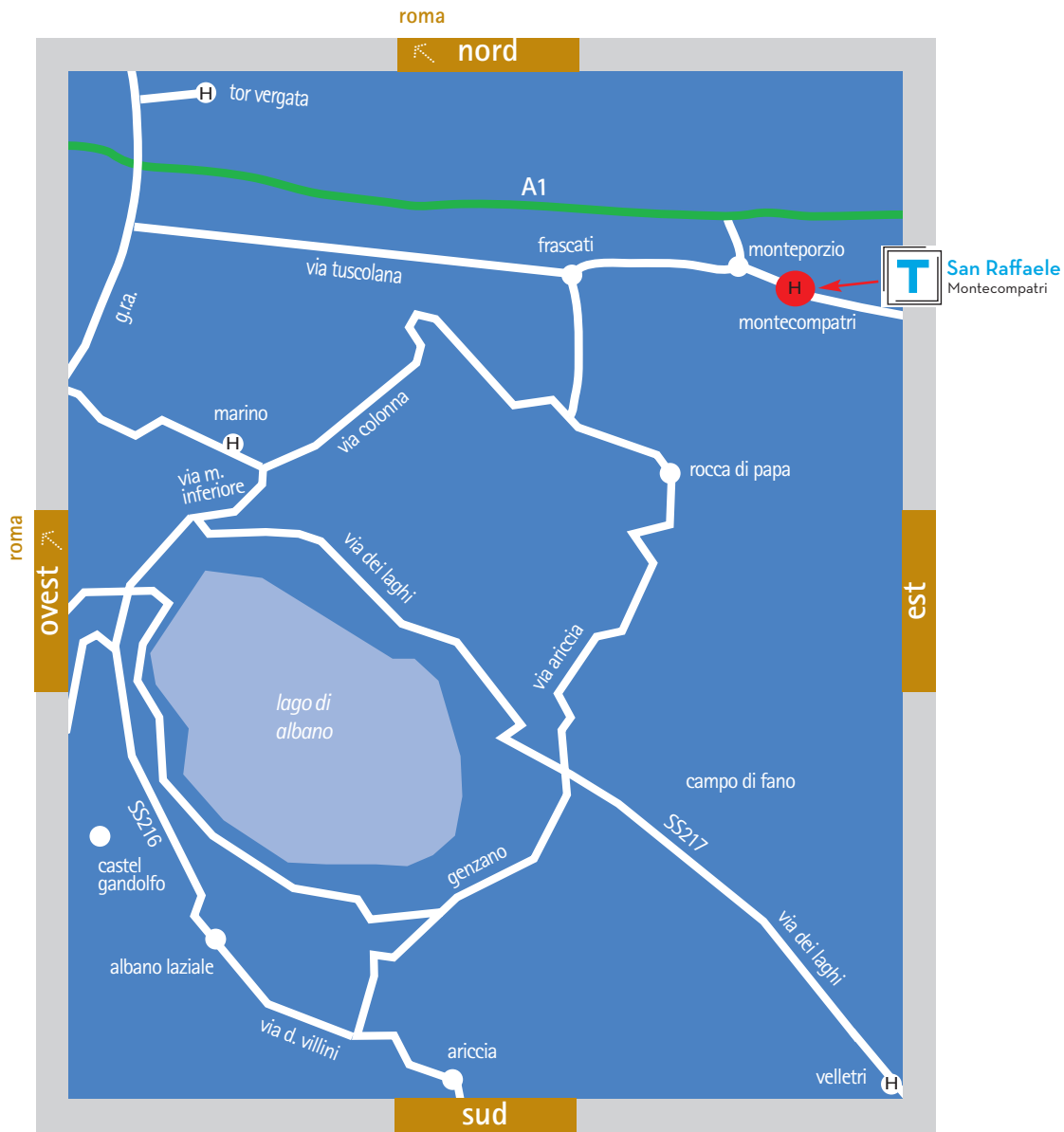
Linee Co.tral (partenze dal capolinea Roma Anagnina, ogni 45' minuti, dalle ore 5.00 alle 22.50).

Dalla Stazione Termini: treno Roma – Frosinone (stazione colle Mattia e/o Zagarolo)



San Raffaele Montecompatri

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

L'attività del San Raffaele Montecompatri 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 San Raffaele Montecompatri 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 San Raffaele Montecompatri 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



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Montecompatri sono:

- Ricovero Ordinario di Riabilitazione
- Ricovero in Day Hospital riabilitativo
- Ricovero Ordinario di Medicina
- RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale
- Hospice in regime residenziale e in Assistenza Domiciliare
- Struttura Residenziale Psichiatrica

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Dott. Roberto Ciceroni

Direttore sanitario
Dott. Saverio Celletti

Ufficio DAI
Dott. Giancarlo Proietti Necci, Dott.ssa Mara Nucci

Resp. U.O. Riabilitazione Neuromotoria
Dott. Michele Falino

Resp. U.O. Riabilitazione Cardiologica
Dott. Alberto Galante

Resp. U.O. Riabilitazione Respiratoria
Prof. Franco Pasqua

Responsabile U.O. Medicina
Dott. Francesco Ferretti

Responsabile RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale
Dott.ssa Marzia Ruggi

Infermiere Dirigente
Dott. Nicola Barbato

Responsabile Hospice
Dott.ssa Maria Pietropaolo

Responsabile Struttura Residenziale Psichiatrica
Dott. Gerland Lo Cascio

Riabilitazione Neuromotoria

Le attività dell'unità di Riabilitazione Neuromotoria sono orientate al recupero funzionale dei pazienti con esiti di patologie neurologiche ed ortopediche. Gli strumenti operativi del percorso rieducativo sono:

- il lavoro in Team interdisciplinare tra specialisti fisiatristi, neurologi, ortopedici, geriatri, psicologi, terapisti della riabilitazione, terapisti del linguaggio, tecnici ortopedici, terapisti



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

occupazionali, infermieri della riabilitazione, assistenti sociali,

- la formulazione di un progetto individuale per ogni paziente inteso come l'insieme di proposizioni elaborate dal team riabilitativo che, tenendo conto dei bisogni del paziente, delle sue menomazioni, disabilità ed abilità residue, nonché dei limiti imposti dalle situazioni ambientali e dalle risorse disponibili, definisca quali siano gli esiti finali generali desiderati in tempi definiti.

Riabilitazione Cardiologica

L'unità operativa di Riabilitazione Cardiologica è specializzata nella riabilitazione dei pazienti reduci da un intervento di cardiocirurgia o da un episodio cardiaco acuto con ricovero ospedaliero.

Assieme al trattamento farmacologico, comunque sempre necessario, quello riabilitativo mira a restituire al paziente una condizione di vita lavorativa e sociale, il più normale possibile compatibilmente con la sua menomazione.

Riabilitazione Respiratoria

La Riabilitazione Respiratoria, attraverso trattamenti multidisciplinari personalizzati, mira a migliorare il danno secondario di svariate patologie respiratorie cercando di recuperare il paziente ad uno stile di vita indipendente e di reintegrarlo, possibilmente, nel contesto sociofamiliare e lavorativo.

Medicina

L'unità operativa di Medicina, grazie all'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse diagnostiche disponibili nella struttura, prevede una degenza media di 6 giorni. E' collegata con i Pronto soccorsi Ospedalieri del territorio.

Le principali patologie trattate riguardano le problematiche cardiologiche, respiratorie, neurologiche e geriatriche, nelle quali si presta particolare attenzione alla prevenzione della patologia da allettamento.



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) "San Raffaele Montecompatri" 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.

Hospice

Dedicato ai malati terminali che hanno bisogno di cure palliative, effettuabili anche a domicilio, l'Hospice sorge all'interno del complesso edilizio del San Raffaele Montecompatri. Tutte le camere, ideate con particolare attenzione al benessere psicologico dell'ospite, sono concepite con pareti, tendaggi e tappezzerie dai colori caldi ed armoniosi; i letti a tre snodi sono adattabili ad ogni esigenza; oltre al normale arredo, una poltrona letto per consentire ai familiari dei degenti di

pernottare in Struttura, un piccolo studiolo, un frigorifero, un tv color ed un telefono completano le dotazioni della stanza.

Struttura Residenziale Psichiatrica

Dedicata ai pazienti con disagio psichico sia in forma acuta che stabilizzata, offre la possibilità di percorsi curativi e riabilitativi di tipo residenziale. L'equipe multidisciplinare opera attraverso trattamenti farmacologici, interventi psicologici (dal mero sostegno alle psicoterapie brevi a seconda delle risorse del paziente) e assistenza sociale. L'insieme degli interventi mira a favorire la riabilitazione complessiva del paziente psichiatrico e la realizzazione dei progetti personalizzati. Vengono effettuate attività di musicoterapia, teatro e cineterapia. Una parte dei posti letto è dedicata ai disturbi del comportamento alimentare, altra invece dedicata ai pazienti in RSA.

2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero presso la Struttura avviene attraverso l'Ufficio Ricoveri (telefono 06 5225 3233; fax 06 94781251). L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.15; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

L'Utente che abbia necessità di riabilitazione in regime di ricovero ordinario deve utilizzare l'apposito modulo di domanda; i moduli, già in possesso degli ospedali e delle principali case di cura di Roma, sono presenti sul sito www.sanraffaele.it e possono essere richiesti all'Ufficio Ricoveri anche via Fax. Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti. Le domande verranno valutate entro 48 ore dal ricevimento delle stesse da parte di medici specialisti, sulla base della documentazione clinica trasmessa. In caso di accettazione, il paziente sarà inserito in lista di attesa.

Utenti provenienti da altri ospedali

La compilazione del modulo di domanda di ricovero sarà effettuata a cura dell'ospedale presso cui è

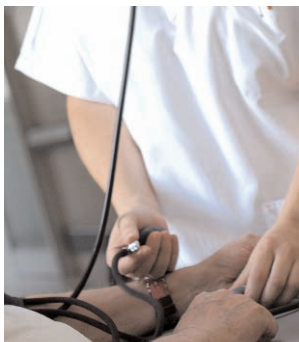
ricoverato l'Utente. In caso di accettazione della domanda di ricovero, l'Ufficio Ricoveri comunicherà all'ospedale richiedente, a mezzo fax., la data della disponibilità del posto letto, non appena nota.

Utenti provenienti da casa

La compilazione del modulo di domanda di ricovero sarà effettuata a cura del medico curante (per specifiche patologie); non verranno accettate domande prive della firma, del timbro e del recapito telefonico del medico. Trascorse 48 ore dalla presentazione della richiesta, l'Utente potrà conoscere l'esito contattando l'ufficio ricoveri. In caso di accettazione, la richiesta verrà inserita in lista di attesa e la data del ricovero verrà comunicata telefonicamente al paziente non appena nota.

Day Hospital riabilitativo

Per day hospital si intende una forma di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la



2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

necessità del ricovero ordinario. Il ricovero presso la Struttura avviene tramite l'Ufficio Accettazione Ricoveri:

- telefonando al n. 06 5225 3233
- inviando un fax al n. 06 94781251
- attraverso l'indirizzo email ricoveri.mcompatri@sanraffaele.it.

Gli utenti che hanno necessità di ricovero in day hospital necessitano di apposita impegnativa rilasciata dal Medico di Medicina Generale, oltre ad un apposito modulo per la domanda di ricovero che può essere ritirato presso l'Ufficio Ricoveri o richiesto via fax. Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista. Entro 48 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Ufficio Ricoveri, conoscere l'esito della domanda. In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

RSA

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente per ricoveri programmati attraverso il seguente iter: approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista tenuta dalla struttura stessa. Gli oneri relativi alle prestazioni di natura alberghiera e socio-assistenziale sono a carico dell'utente fatta salva la partecipazione alla relativa spesa da parte del Comune di residenza, in tutto o in parte, in rapporto al reddito dell'utente stesso e dell'eventuale onere derivante da familiari a carico.

Hospice

Pazienti nell'ambito del territorio della RM H ricoverati in strutture sanitarie
Proposta da parte del medico responsabile della unità operativa presso cui è ricoverato il paziente, formulata su apposita modulistica, da inoltrare alla UVM del CAD di residenza dell'assistito e per conoscenza alla unità operativa di cure palliative prescelta (al San Raffaele Montecompatri).



2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

Il medico proponente informa il paziente sulle possibilità esistenti per la prosecuzione delle cure ed acquisisce in forma scritta l'opzione espressa dal paziente stesso.

Pazienti residenti nell'ambito del territorio della ASL RM H non ricoverati in strutture sanitarie

Proposta da parte del medico di medicina generale, formulata su apposita modulistica, insieme alla richiesta su foglio di ricettario ASL da formalizzare a cura dello stesso o dei parenti alla UVM del CAD di residenza dell'assistito e per conoscenza alla unità operativa di cure palliative.

Il medico proponente informa il paziente sulle possibilità esistenti per la prosecuzione delle cure ed acquisisce in forma scritta l'opzione espressa dal paziente stesso.

Pazienti residenti in altre ASL del Lazio e fuori Regione

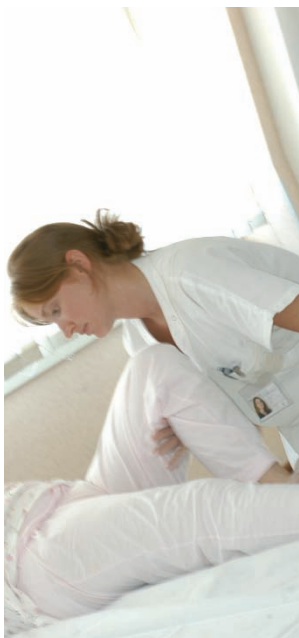
Proposta da parte del Medico di Medicina Generale o del Medico

Curante di un malato residente fuori dal territorio della ASL RM H da inoltrare direttamente alla struttura erogatrice (San Raffaele Montecompatri). Quest'ultima provvederà a richiedere l'autorizzazione alla presa in carico al Distretto di residenza (laddove non sia stata già richiesta) dandone comunicazione anche alla ASL RM H. Qualora entro 24 ore non pervenisse l'autorizzazione da parte del distretto di residenza, la ASL RM H provvederà a tale adempimento.

Struttura Residenziale Psichiatrica

Dopo la dichiarazione di disponibilità al ricovero di un paziente da parte della struttura di riferimento, l'Ufficio Ricoveri provvede ad inoltrare al medico referente del paziente un fax nel quale vengono richieste notizie sullo stato clinico, sul progetto terapeutico e sulla progettualità sociale in itinere o previsto.

Il documento compilato viene posto all'attenzione del responsabile dei ricoveri (Direttore Sanitario/Primario) e all'assistente sociale nei casi in cui ciò si renda necessario. Valutata la



2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

condizione clinica e l'eventuale situazione sociale, il paziente è inserito in lista d'attesa. La suddetta lista segue il criterio cronologico.

In seguito l'Ufficio Ricoveri provvede a contattare il paziente o i suoi referenti per comunicare l'ora e la data del ricovero.

Il ricovero viene programmato preferibilmente in mattinata, tranne casi eccezionali dipendenti dalla disponibilità del paziente.

L'utente, sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero dovrà portare con sé la prescrizione di ricovero in stato di "acuzie" compilata dallo psichiatra referente o inviante dell'SPDC.

2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno del San Raffaele Montecompatri è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla casa di cura. La richiesta di ricovero riabilitativo viene tempestivamente valutata da medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa.

Le eventuali liste di attesa è gestita in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita dai medici.

2.3 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:

- impegnativa 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.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

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



2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

2.4 Dimissione

La data di dimissione viene comunicata dai medici con 5/7 giorni di anticipo, così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da seguire a casa. Nei giorni precedenti la dimissione, viene consegnato ad ogni utente un modulo di valutazione del ricovero, che permette una costante ottimizzazione del servizio alla Persona. L'utente può richiedere il certificato attestante il periodo di degenza oppure la dimissione.

Per la Struttura Residenziale Psichiatrica la dimissione viene di norma concordata dai sanitari della Casa di Cura con lo psichiatra referente, sentito il paziente, una volta raggiunta la condizione psichica e fisica ottimale. Comunicata dai medici in tempi utili all'Amministrazione, questa avvisa tempestivamente i familiari del paziente al fine di garantire l'ottimale organizzazione dell'uscita.

Al momento dell'uscita, viene rilasciata una lettera di dimissione indirizzata al medico referente del Centro Salute Mentale (CSM) ed al Medico di Base, insieme alle prescrizioni terapeutiche seguite durante il periodo di ricovero e da effettuare al domicilio.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, la congruità di tale richiesta viene valutata attentamente, sentito il parere dello psichiatra referente e convocato un familiare. Se le condizioni psichiche sono adeguate, il paziente è obbligato a firmare, insieme al familiare, una dichiarazione riportata sul diario della cartella clinica che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione. In caso contrario e valutate le circostanze, i sanitari procedono ai sensi della legge 180/78 ed 833/78 con una proposta di Trattamento Sanitario Obbligatorio.

2.5 Richiesta della cartella clinica

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

2. Modalità di accesso e di dimissione



san raffaele montecompatri

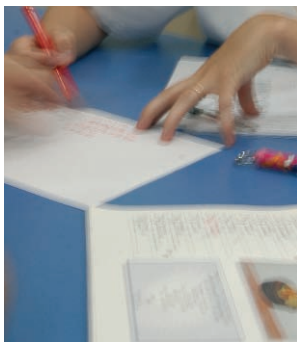
Carta dei Servizi 2012

Cassa. Il costo è di euro 24 e di euro 32 con spedizione. L'Ufficio Cassa è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.15; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30. La copia è disponibile entro 30 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.

d'identità e di fotocopia di un documento d'identità dell'Utente), dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 16,15 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Nel caso in cui l'Utente non sia residente a Roma è possibile richiedere la spedizione della documentazione richiesta, previo pagamento delle spese postali di euro 8.

2.6 Richiesta esami radiografici

All'atto della dimissione dalla Struttura, l'Utente può richiedere all'Ufficio Accettazione copia della documentazione radiografica, previo pagamento di euro 7,20 a proiezione. La copia sarà disponibile entro 7 giorni dalla richiesta, e potrà essere ritirata dall'Utente o da un genitore (nel caso di Utente minorenni) o da altra persona (munita di delega, di un documento



3. Attività ambulatoriali



Nella Struttura sono disponibili servizi di diagnosi e cura ambulatoriali utilizzabili per pazienti interni.

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012





4. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

Per assistenza non sanitaria integrativa (o più semplicemente "Badantato") si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, di per se già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto.

L'autorizzazione per il Badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dalla Direzione Sanitaria. 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.

5. Servizio di assistenza sociale



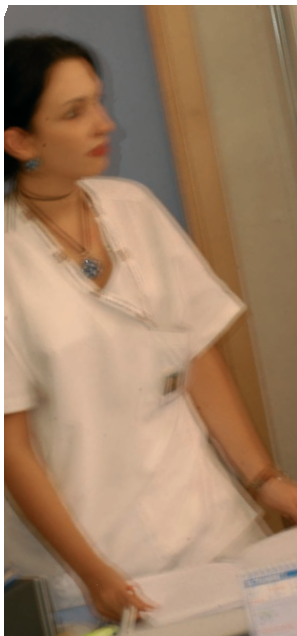
san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

Presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato all'entrata della struttura, 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).

5.1 Volontariato

Presso la struttura è possibile usufruire del sostegno dei volontari. Le Associazioni presenti svolgono assistenza sociale, psicologica e materiale ai degenti nei reparti in cui è richiesto il loro intervento.



6. Assistenza Religiosa



La Santa Messa è celebrata il sabato alle ore 16.30. È comunque garantita la presenza giornaliera di un Sacerdote secondo necessità. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012



Cura della persona

Presso la Struttura sono disponibili, a pagamento, alcuni servizi per la cura della persona:

- parrucchiere;
- barbiere;
- lavanderia;

Per prenotazioni rivolgersi alla 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 difformi devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Pasti

La colazione è servita alle 7.30, il pranzo alle 12.00 e la cena alle 18.00. I pasti prevedono un menu con variazioni stagionali, che può

essere modificato qualora la Dietista suggerisse pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente. La struttura assicura la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.



Bar

Gli utenti possono usufruire del servizio Bar tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 19.00; la domenica ed i giorni festivi il servizio è disponibile dalle ore 8.00 alle 18.00.



Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.



7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012



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; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort. Sono disponibili infatti camere singole, camere doppie e triple, TV, telefono e internet.



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

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

I visitatori possono accedere alla Struttura tutti i giorni dalle ore 16.00 alle 17.00 e dalle ore 18.30 alle 19.30; la domenica e i giorni festivi l'ingresso è consentito anche dalle ore 10.30 alle 11.30.

Per la RSA tutti i giorni dalle 10.00 alle 20.00.

Per l' Hospice l'orario d'ingresso è consentito illimitatamente fatto salvo il rispetto delle eventuali esigenze assistenziali di reparto.



9. Modalità di accoglienza

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

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



ISO 9001:2008



NR. 9122. CCL

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica del San Raffaele Montecompatri.

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.

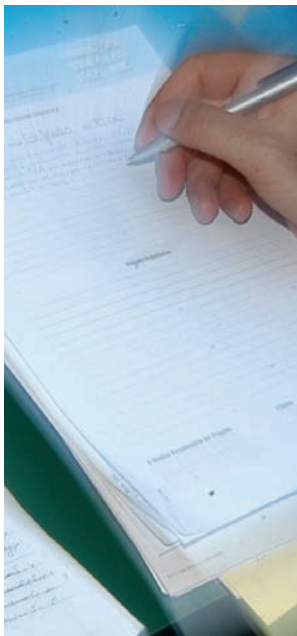
Per promuovere nuovi valori e garantire il miglior servizio ai propri Utenti, il San Raffaele Montecompatri ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione ed efficienza.

I servizi della Struttura 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 San Raffaele Montecompatri 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.

La Struttura Residenziale Psichiatrica svolge un'attività di ricerca in collaborazione con prestigiosi Istituti e Università italiane ed estere. Collabora con l'Eating Disorders Unit Maudsley Hospital of London, Section of Eating Disorders Institute of Psychiatry King's College London.

Tale intesa ha lo scopo di dar vita ad un training e ad uno scambio sia cultura tra le due strutture che di professionalità tra medici psicologi e dietisti ed altri operatori del settore dei disturbi del comportamento alimentare (DCA).

È stato inoltre siglato l'accordo con l'Università "La Sapienza" di Roma, Dipartimento di Scienze Psichiatriche e Medicina Psicologica, che prevede una ricerca studio sul "trattamento precoce degli esordi psicotici nei giovani adulti". Le finalità della ricerca e la strutturazione di una "Unità di Ricovero Volontaria" per "stati psicotici all'esordio" in pazienti di età compresa tra i 18 ed i 26 anni.



Sezione quarta
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

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.

1.3 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;

1. Diritti e doveri degli utenti



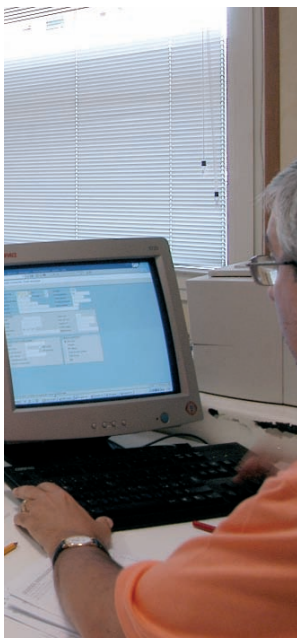
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

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.

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012



2. Reclami

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

Il San Raffaele Montecompatri 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 10:30 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 17:00

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@sanraffaele.it**
Addetto alla ricezione dei reclami:
Assistente Sociale Polini Paola.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

san raffaele montecompatri

Carta dei Servizi 2012

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Montecompatri 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.

3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Montecompatri monitorizza le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile; annualmente viene elaborato un report finale.

San Raffaele
Montecompati
via San Silvestro, 67
00040 Montecompati(RM)

tel. 06 947811
fax 06 94781251

www.sanraffaele.it