

carta dei servizi

san raffaele sulmona

accreditato con il S.S.R.



San Raffaele
Sulmona

san raffaele sulmona

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del San Raffaele Sulmona e principi fondamentali

1	Presentazione San Raffaele Sulmona	7
1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	8
2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	14

SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

1.	Tipologia delle prestazioni fornite	18
2.	Ricovero in degenza ordinaria	21
2.1	Modalità di accesso al ricovero	21
2.2	Gestione liste di attesa	22
2.3	Occorrente per il ricovero	22
2.4	Dimissione	23
2.5	Richiesta della cartella clinica	24
2.6	Richiesta esami radiografici	24
3.	Attività Ambulatoriali	25
3.1	Centro Bier	25
3.2	Diagnostica per Immagini	26
3.3	Laboratorio Analisi	26
4.	Assistenza non sanitaria integrativa	28
5.	Servizio di Assistenza Sociale	29
6.	Assistenza Religiosa	30
7.	Servizi Accessori e Comfort	31
8.	Ingresso ai visitatori	35
9.	Modalità di accoglienza	36

SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi

1.	Certificazione qualità, impegni e programmi	38
----	---	----

SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica

1.	Diritti e doveri degli utenti	42
1.1	Diritto all'informazione - consenso informato	42
1.2	Diritto alla riservatezza	42
1.3	Doveri degli utenti	42
1.4	Carta dei diritti e dei doveri	43

2. Reclami	44
2.1 Ufficio preposto	44
2.2 Funzioni	44
2.3 Modalità di presentazione reclamo	44
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	45
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	45
3.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	45

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Sulmona
e principi fondamentali

1. Presentazione San Raffaele Sulmona

san raffaele sulmona

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 al nostro Istituto, ben
consapevoli che il ricovero in riabilitazione, per la durata, le attese di
di abilità perdute, le paure, le speranze e l'impegno dei familiari, ha
caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione
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 Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Sulmona, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele S.p.A., a cui afferiscono le strutture ospedaliere "San Raffaele".

La Struttura ha finalità assistenziali di carattere riabilitativo nelle specialità frequentemente coinvolte dalla medicina (neurologia, ortopedia) riconoscendo quale propria missione l'assistenza a soggetti di ogni età, affetti da patologie che ne abbiano compromesso in vario grado l'autonomia funzionale o la piena disponibilità delle proprie capacità e abilità fisiche.

Presso la struttura è presente una Unità spinale, uno dei Centri di Riferimento sia regionale che per il Centro-Sud Italia per le lesioni midollari anche traumatiche. Il San Raffaele Sulmona dedica quindi il proprio impegno a interventi qualificati di

assistenza corredata di straordinarie risorse strutturali, strumentali e specialistiche, per l'ottimale processo di assistenza riabilitativa, sia in regime di degenza, per le situazioni di più complessa natura clinica, sia con trattamenti svolti in regimi alternativi. La preparazione dei professionisti e del personale che operano all'interno della struttura e l'avanzata tecnologia messa a loro disposizione vengono garantiti dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostico-riabilitativi al fine di erogare agli utenti un servizio sempre migliore.

All'interno dell'edificio, dotato di 101 posti letto autorizzati, disposto su tre piani e circondato da un parco-giardino arredato in modo confortevole ed accogliente, sono attive le unità operative di:

- Unità Spinale
- Riabilitazione Neuromotoria



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

All'interno del complesso della struttura è presente il Centro Bier, presso il quale vengono erogate prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione specifica extraospedaliera (ex art.26 L.833/78). Le prestazioni di riabilitazione specifica extraospedaliera vengono fornite in modalità ambulatoriale e domiciliare/extramurale e sono convenzionate con il SSR.

A supporto delle attività cliniche sono inoltre presenti i seguenti ambulatori e servizi:

- ambulatorio di neurofisiopatologia (Elettromiografia, EEG)
- ambulatorio per lo studio della funzionalità respiratoria (Spirometria, Ergospirometria)
- idrokinesiterapia dotata di tre vasche con idromassaggio (di cui una per incontinenti) dove è possibile praticare nuoto contro corrente e due percorsi vascolari a temperatura differenziata
- terapia occupazionale
- ambulatorio fisiiatrico
- rieducazione funzionale e terapia

fisica (Fisiochinesiterapia Laserterapia, Magnetoterapia, Onde d'urto, terapia antalgica)

- Riabilitazione della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Neuropsichiatria infantile
- Trattamento della spasticità (ad es: gestione pompa al baclofene)
- Urodinamica
- Riabilitazione in ambito sportivo agonistico e non agonistico (SR Sport Rehab.)
- Logopedia
- Diagnostica per immagini (ecografia generale e specialistica, TAC Multistrato 40 strati ampliabile a 64 strati, Risonanza Magnetica da 1,5 T "open bore" a magnete corto anche per pazienti claustrofobici)
- Laboratorio di analisi cliniche

Polo Didattico

Presso il San Raffaele Sulmona è stato costituito un polo didattico per corsi di laurea in convenzione con:

- L'Università degli Studi dell'Aquila Facoltà di Medicina e Chirurgia per il



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

corso di Laurea di 1° livello per la professione sanitaria di fisioterapia. Le lezioni teoriche sono tenute da docenti qualificati individuati dalla struttura. Internamente viene svolto anche il tirocinio tecnico-pratico. Tale attività permette allo studente di apprendere affiancandosi alle figure professionali di riferimento che svolgono funzioni di tutor preposti a finalizzare e ad orientare la formazione specifica.

- L'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara Facoltà di Medicina e Chirurgia per l'attivazione di tirocini pratici (Corso di Laurea in Terapia Occupazionale). L'obiettivo principale è quello di ricondurre la persona disabile, tenendo conto dell'età, della gravità della malattia, della prognosi e del contesto sociale in cui vive, ad una condizione di massima autonomia ed indipendenza possibile mettendola in grado di scegliere, decidere della propria vita, organizzarsi, rifiutare, assumersi responsabilità, doveri ed avere interessi;

- L'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti – Pescara Facoltà di Psicologia per lo svolgimento del tirocinio formativo segue un percorso compatto che mira all'acquisizione, da parte dello studente, di tali obiettivi: conoscenza del paziente disabile in generale con attenzione particolare alle dinamiche psicologiche del paziente con lesione spinale; counselling individuale, di gruppo e familiare; ricerca scientifica ed attività sperimentale con specifici protocolli di sperimentazione; padroneggiamento degli elementi fondamentali delle tecniche di osservazione e analisi dei dati psicologici nonché delle metodologie di indagine e di intervento; acquisizione della capacità di affrontare in modo critico le problematiche proposte. Le attività di tirocinio constano di due fasi, l'attività clinica e l'attività scientifica. Entrambe hanno come obiettivo finale il sostegno psicologico del paziente e dei suoi familiari, la



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

restituzione di identità attraverso la partecipazione ai gruppi e alle attività di ricerca e la possibilità di far emergere nuovi percorsi psicologici interni per affrontare il trauma e la disabilità.

I metodi didattici utilizzati sono basati sul principio dell'“imparare facendo”, ampiamente sperimentato in programmi simili in molti Paesi.

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 il San Raffaele Sulmona, organizza attività formative per il conferimento di crediti ECM a tutti gli operatori appartenenti ai profili professionali sanitari.

L'obbligatorietà di ottemperare al conseguimento dei crediti formativi è stata sancita nel 2008 in attuazione dell'Accordo Stato/Regioni concernente

il “Riordino del sistema di formazione continua in medicina”.

Il Centro di formazione San Raffaele, afferente alla Direzione Medica Aziendale, attraverso la collaborazione con la rete dei referenti della formazione, individuati per ogni struttura del Gruppo, si pone la finalità di creare un sistema che, partendo da un'analisi dei bisogni condotta a vari livelli, sappia integrare le esigenze formative specifiche, alle esigenze strategiche aziendali, nel perseguimento degli obiettivi nazionali e regionali.

Per questo è stato realizzato un piano formativo “ad hoc” per il personale attraverso la somministrazione di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi ai singoli operatori che ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali. Sono state inoltre



1. Presentazione San Raffaele Sulmona



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

attivate, 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

centralino / ufficio

informazioni 0864 25071

fax 0864 2507411

ufficio accettazione

ricoveri 0864 2507427/424

direzione sanitaria

0864 2507429

Indirizzi e-mail

È possibile contattare il San Raffaele Sulmona anche tramite posta elettronica (e-mail) al seguente

indirizzo:

sulmona@sanraffaele.it.

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La Struttura è situata nella zona nord-est di Sulmona, nella zona industriale, in prossimità della SS n.17 per Napoli da cui dista 190 km.

Come raggiungerci

Inoltre è facilmente raggiungibile:

In automobile

percorrendo l'autostrada A24-A25 per Roma, uscita Pratola Peligna

Con i mezzi pubblici

Linea "B" del servizio pubblico di Sulmona.

Se si vuole usufruire del servizio taxi, i numeri da comporre sono

0864.31746 (stazione fs)

0864.31747 (piazza XX Settembre-Sulmona centro)

L'indirizzo del San Raffaele Sulmona è:

Via dell'Agricoltura snc
67039 Sulmona (AQ).



san raffaele sulmona

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

L'attività dell'Istituto 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 discriminazione 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

L'Istituto 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 diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

L'Istituto 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

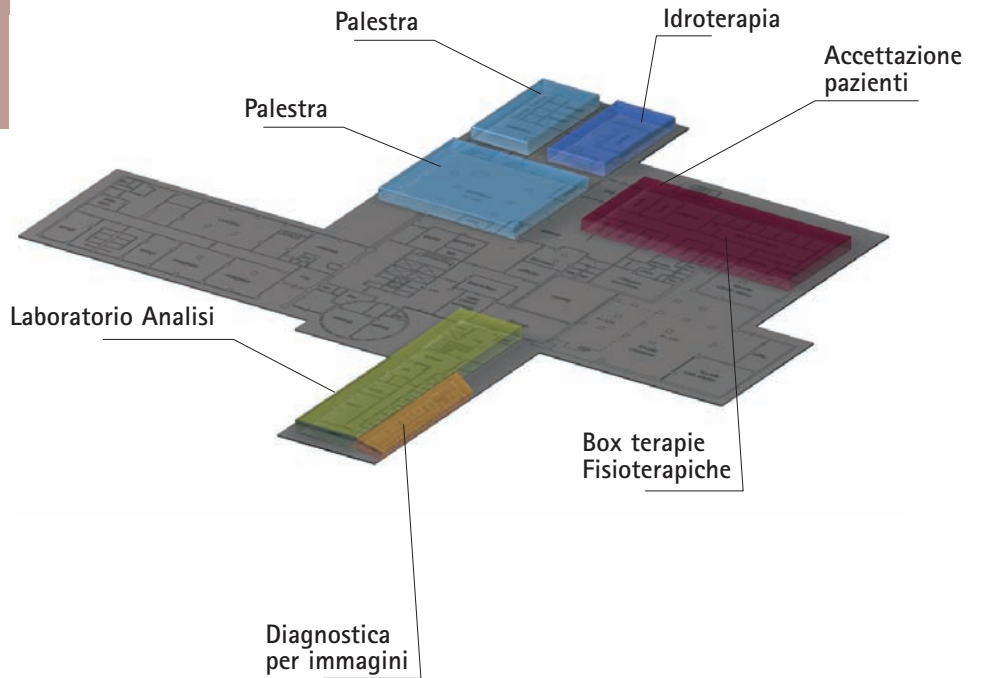
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

San Raffaele Sulmona

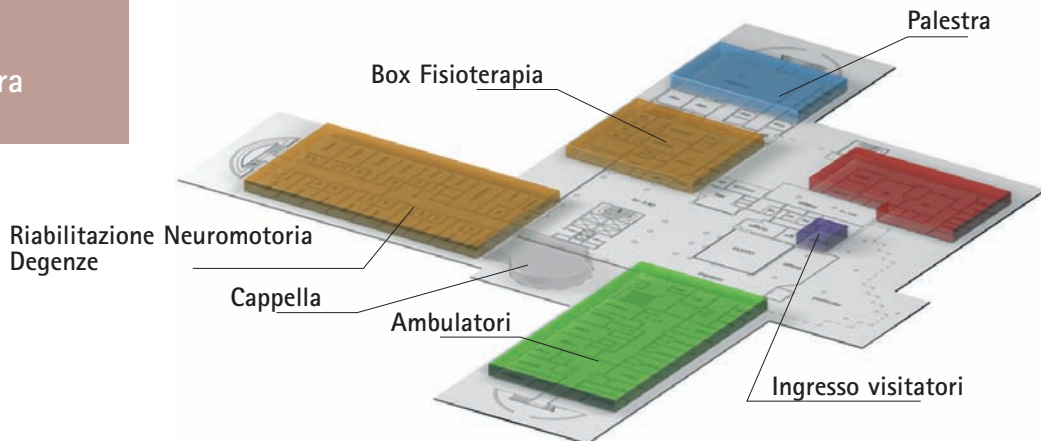
Casa di Cura privata accreditata



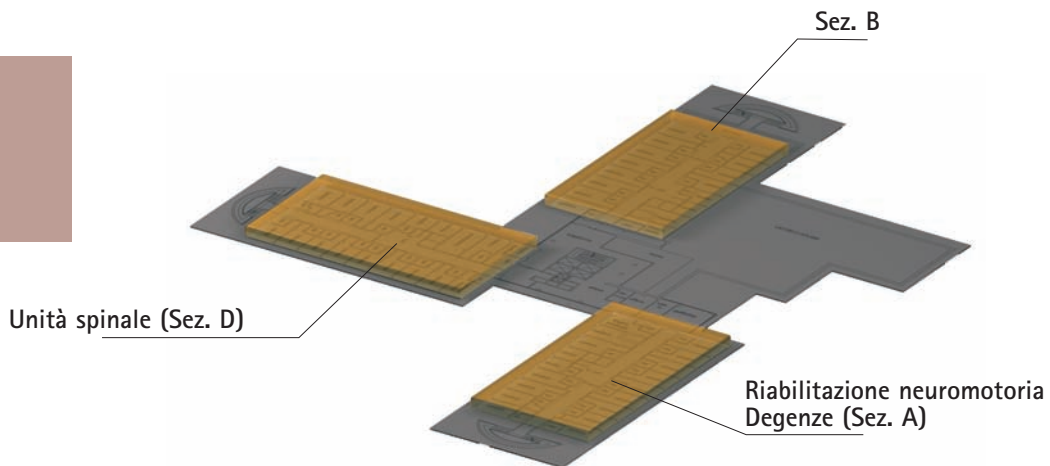
Seminterrato



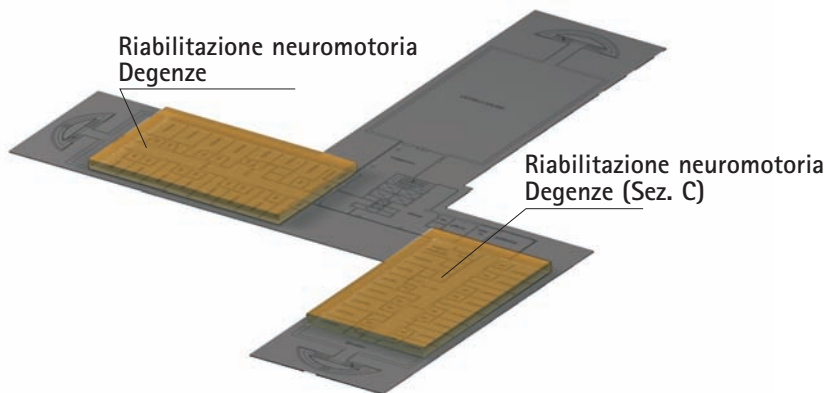
Primo terra



Primo piano



Secondo piano





1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Sulmona, sia in regime di accreditamento con il SSN che a pagamento sono:

- Ricovero ordinario e DH in Unità Spinale
- Ricovero ordinario e DH in Riabilitazione Neuromotoria
- Attività ambulatoriali
- Esami clinici di Laboratorio Analisi
- Radiologia convenzionale, TAC,
- Risonanza magnetica

Centro Bier: riabilitazione ambulatoriale e domiciliare (ex art. 26 L. n. 833/1978)

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo

Ing. Pier Luigi Marinelli

Direttore sanitario

Prof. Giorgio Felzani

Responsabile Area Clinica

Prof. Giorgio Felzani

Unità Spinale

Si avvale delle più recenti tecnologie in ambito assistenziale-riabilitativo per il trattamento di soggetti con lesioni midollari di natura traumatica o conseguenti a malattie di attinenza medica. L'attività clinico-riabilitativa si sviluppa, dalla prevenzione delle complicanze alla riabilitazione, con fine ultimo quello della rieducazione in piedi del paziente spinale, compresi gli aspetti psicologici e sociali dell'individuo.

La struttura professionale, nell'approccio multidisciplinare, adotta specifici protocolli tecnico-operativi, continuamente aggiornati e validati in ambito scientifico, che appositamente adattati realizzano un progetto riabilitativo personalizzato. Per tali tipologie di pazienti sono stati realizzati all'interno della struttura appartamenti pre-dimissione dove i pazienti potranno verificare le abilità raggiunte dopo il ciclo riabilitativo prima del rientro nelle loro abitazioni.

L'Unità Spinale rappresenta, quindi, il punto di riferimento permanente sia per le persone con lesione midollare sia per le loro famiglie con il fine di promuovere



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

il totale reinserimento sociale e lavorativo della persona medulloleso

Palestra dedicata di oltre 250 mq.

Presso l'unità operativa vengono svolte le seguenti attività di riabilitazione:

- Rieducazione della funzione neuromotoria
- Idroterapia
- Valutazione del consumo d'ossigeno (VO2Max) e rieducazione della funzionalità respiratoria
- Diagnostica neuro-urológica e riabilitazione della funzione vescicofincherica (urodinamica)
- Trattamento della spasticità
- Terapia con onde d'urto (SWT) per il trattamento delle paraosteopatie neurologiche (POAN)
- Terapia occupazionale
- Valutazione e trattamento degli aspetti neuro-psicologici e sociali
- Valutazione della funzionalità sessuale e riproduttiva.
- Attività di avviamento alla guida per le diverse condizioni di disabilità (patente per disabili, adattamento autoveicoli)

Progetto Sport disabili

Oltre alle attività sopra riportate, è stato realizzato il progetto "S.R. SULMONA Sport disabili" finalizzato a dare la possibilità ai pazienti diversamente abili di praticare una regolare attività sportiva con la collaborazione del Comitato Paraolimpico Italiano attraverso lezioni impartite da istruttori e tecnici affiliati al CIP in strutture idonee allo svolgimento dell'attività sportiva.

Il Responsabile dell'Unità Spinale, tramite un controllo costante, coordina l'attività sportiva dei pazienti in quanto la stessa deve intendersi parte integrante del programma riabilitativo e commisurata al profilo clinico, alle capacità di ciascun paziente, alle limitazioni ed alle abitudini pregresse. La promozione dello sport nell'ambito della disabilità, per la consapevolezza del ruolo di primaria importanza che svolge nel contesto sociale, assume un significato di assoluto rilievo in relazione ad un ampio e concreto coinvolgimento nella comunità. Le sinergie più ampie sono quindi indispensabile per lo sviluppo efficace dell'attività sportiva



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

soprattutto per i cittadini disabili, attraverso la messa a disposizione di tutte le risorse dei soggetti coinvolti e interessati.

Tipologie di ricovero:

- Ordinario;
- DH

Riabilitazione Neuromotoria

L'unità operativa di Riabilitazione Neuromotoria si focalizza sul recupero funzionale dei pazienti con esiti di patologie neurologiche ed ortopediche. Presso l'unità operativa vengono effettuate le seguenti attività di riabilitazione:

- Riabilitazione Neuromotoria, orientata al trattamento di soggetti che hanno riportato varie disabilità in seguito a patologie neurologiche o con gravi danni derivati da malattie a carattere evolutivo-degenerative;
- Riabilitazione Ortopedica, che è rivolta a quei soggetti che per traumi o a causa di manifestazioni artrosiche sono stati sottoposti a protesizzazione articolare e si trovano in una condizione di grave

deficit mio-articolare. Interesse particolare è rivolto al paziente amputato per il quale è predisposto un protocollo per un addestramento all'uso delle protesi in tempi brevi.

Palestra dedicata di oltre 175 mq

Tipologie di ricovero:

- Ordinario;
- DH



2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

2.1. Modalità di accesso al ricovero

Il ricovero in Struttura avviene attraverso l'Ufficio Accettazione telefono: 0864.2507427-424 fax: 0864 2507415.

L'Ufficio è aperto:
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00-13.00 14.00-18.00, sabato dalle ore 08.00 alle 13.00

L'apposito modulo di richiesta ricovero, è presente sul sito www.sanraffaele.it e può essere richiesto via fax o e-mail. Il modulo va compilato a cura dell'ospedale di provenienza, ovvero del medico curante; non verranno accettate domande prive della firma, timbro e recapito telefonico del Medico. Per day hospital si intende una tipologia di assistenza ospedaliera contraddistinta dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario. Le prestazioni necessarie, di tipo riabilitativo, diagnostico e terapeutico, sono fissate e

programmate dai medici specialisti della struttura, secondo un piano di trattamento che dovrà essere condiviso ed accettato dal paziente. La domanda di ricovero segue le stesse modalità del ricovero ordinario. Può essere richiesta la compilazione di un modulo specifico, a cura del medico curante. Al momento della stessa, dovrà essere indicato un numero telefonico ove contattare il paziente in caso di accettazione della domanda.

Tutte le domande di ricovero dovranno essere accompagnate sempre dalla relativa impegnativa del medico curante senza la quale le richieste non avranno corso.

Utenti provenienti da altri ospedali

Le domande di ricovero vengono valutate entro 72 ore dalla richiesta. L'esito (accettazione, richiesta di ulteriori chiarimenti, non accettazione), verrà poi comunicato via fax all'ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero, il paziente sarà inserito in lista d'attesa; la data del ricovero verrà comunicata



2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

non appena il posto letto sarà disponibile.

Utenti provenienti da domicilio

Entro 72 ore dalla presentazione della domanda di ricovero l'utente o il familiare possono, previa telefonata all'Ufficio Accettazione, dalle ore 14.30 alle 16.20 conoscere l'esito della domanda.

Per la Riabilitazione Neuromotoria la domanda di ricovero dovrà essere accompagnata dalla richiesta di valutazione presso l'Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL di Residenza.

In caso di esito positivo l'utente viene inserito in lista di attesa. La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente. La motivazione di un eventuale esito negativo può essere comunicata solo di persona all'utente, al suo tutore od a persona da questi delegata.

2.2. Gestione liste di attesa

L'impegno del San Raffaele Sulmona è garantire al Paziente la più appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso alla struttura. La richiesta di ricovero/prestazione riabilitativa viene tempestivamente valutata da medici specialisti sulla base della documentazione clinica trasmessa o di una specifica visita. La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e il reparto più adatto al migliore trattamento del Paziente e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa.

Le eventuali liste di attesa sono poi gestite in modo trasparente in base all'ordine di presentazione della richiesta e alla priorità clinica stabilita dai medici.

2.3. Occorrente per il ricovero

Per effettuare la richiesta di ricovero è necessario essere muniti di:

- documento di identità, tessera sanitaria, codice fiscale;
- modulo proposta di ricovero, disponibile presso l'accettazione

2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

sanitaria o richiedibile via fax, e-mail o per posta, compilato dal medico curante in ogni sua parte e completo di timbro, firma leggibile e recapito telefonico;

- impegnativa del medico curante in cui sono specificate la diagnosi e la necessità di ricovero;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente;
- nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria, lettera di dimissione con specifica della diagnosi e terapia in atto.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- valigia;
- pigiama / camicia da notte;
- pantofole antiscivolo;
- tuta da ginnastica;
- accappatoio;
- costume da bagno (intero per la donna);
- cuffia;
- asciugamani;
- tutto il necessario per la cura e l'igiene personale.

2.4. Dimissione

La data di dimissione viene comunicata dai medici in anticipo, così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita dalla struttura. Il giorno previsto per la dimissione, il paziente verrà invitato a lasciare la stanza tra le ore 8 e le ore 10 (salvo differenti accordi con il responsabile del reparto) per permettere il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a casa. Nei giorni precedenti la dimissione viene consegnato ad ogni utente un modulo di valutazione del ricovero, uno strumento utile che permette una costante ottimizzazione del servizio alla persona. Nel caso di richiesta di dimissione "contro il parere dei sanitari", l'utente è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva La Struttura da ogni responsabilità legata a tale decisione. L'utente può richiedere il certificato



2. Modalità di ricovero



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

attestante il periodo di degenza. Al momento della dimissione, qualora fosse necessario il trasporto in ambulanza, l'utente dovrà provvedere a proprie spese.

2.5. Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione, previo pagamento di euro 30,00. La cartella clinica può essere, se richiesto, inviata con raccomandata A/R con un costo aggiuntivo per le spese di spedizione di euro 5,00.

La copia sarà disponibile entro 30 giorni dalla richiesta, e potranno essere ritirate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.00e dalle ore 15,00 alle 17.00 - telefono: 0864 2507427/424.

Le copie richieste potranno essere ritirate personalmente da un genitore (nel caso l'utente sia minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa e della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo non sia

residente a Sulmona, è possibile chiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria previa richiesta scritta all'atto di dimissione o successivamente.

2.6. Richiesta esami radiografici

L'utente può richiedere, a pagamento, copia della documentazione radiografica presso il reparto di Diagnostica per Immagini. La documentazione è disponibile entro 7 giorni dalla richiesta e, nel caso non dovesse essere ritirata, sarà mandata al macero dopo 60 giorni dalla data in cui è disponibile.



3. Attività ambulatoriali



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

3.1. Centro Bier

Presso la Struttura, ed in particolare all'interno del Centro Bier, vengono erogate prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione specifica extraospedaliera (ex art.26 L.833/78).

Le prestazioni di riabilitazione specifica extraospedaliera vengono fornite in modalità ambulatoriale e domiciliare/extramurale e sono accreditate con il SSN. Il Responsabile sanitario del Centro Bier è il Prof. Giorgio Felzani.

Modalità ambulatoriale

Gli utenti finali sono in particolare bambini con problemi di disabilità dello sviluppo e che quindi necessitano di trattamenti riabilitativi di neuropsicomotricità dell'età evolutiva. Oltre alla terapia in ambito cognitivo, tali pazienti usufruiscono di assistenza logopedica, motoria e vengono sottoposti a valutazione periodica dal Neuropsichiatra Infantile. Inoltre il servizio Ambulatoriale si

rivolge ad adulti trattati per le principali disabilità motorie.

Assistenza domiciliare/extramurale
Gli utenti finali sono pazienti impossibilitati a raggiungere il nostro centro a causa di gravi disabilità motorie.

All'interno del Centro Bier vengono, inoltre, fornite in regime ambulatoriale prestazioni di tipo fisioterapico:

- Rieducazione posturale
- Chinesiterapia:
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Elettrostimolazione
- Elettroterapia Antalgica
- Mezieres
- Linfodrenaggio
- Pompaggio
- Massoterapia Distrettuale Riflessogena
- Tens



3. Attività ambulatoriali



- Ionoforesi
- Diatermia
- Mesoterapia
- Pressoterapia

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

3.2. Diagnostica per immagini

La Struttura dispone di un servizio di Diagnostica per Immagini al servizio dei reparti di degenza e per utenti esterni (sia in regime di accreditamento con il SSN sia a pagamento), che prevede:

- Radiologia Convenzionale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografia generale e specialistica (addominale, muscoloscheletrica, • mammaria, tiroidea, etc...)
- TAC Multistrato 40 strati ampliabile a 64 strati
- Risonanza magnetica da 1,5 t "open bore" a magnete corto anche per pazienti claustrofobici).

3.3. Laboratorio analisi

Nella struttura è presente un laboratorio analisi che svolge indagini nell'ambito

della Chimica clinica, ematologia, coagulazione, immunosierologia, immunoenzimatica e microbiologia. Le analisi si eseguono sia in regime di accreditamento con il SSR sia a pagamento.

Modalità di accesso:

Le richieste vanno inoltrate all'ufficio accettazione per l'adempimento degli atti amministrativi.

Prelievo e consegna materiali biologici:

I prelievi di sangue e la consegna di materiali biologici si effettuano tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 10.00 senza necessità di precedente prenotazione e secondo l'arrivo degli utenti.

Consegna referti: modalità e tempi

I referti vengono riconsegnati presso la reception, di norma, entro il giorno successivo all'effettuazione degli esami. Gli esami che per la metodologia



3. Attività ambulatoriali



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

applicata necessitano di maggior tempo, vengono riconsegnati nei giorni comunicati all'utente all'accettazione degli esami.

I referti possono essere ritirati dal diretto interessato o da persona diversa purchè munita di regolare delega nel rispetto delle norme sulla privacy.

Il ritiro dei referti si effettua dal Lunedì al Sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Alcune analisi di immunologia, chimica clinica, immunometria vengono eseguite in service.

Per prenotare una visita o un esame diagnostico si può contattare telefonicamente l'Accettazione ai numeri 0864/2507427/424, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00-13.00 14.00-18.00, sabato dalle ore 08.00 alle 13.00 o utilizzare il sito: www.sanraffaele.it.



4. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele sulmona

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 del reparto.

L'autorizzazione per l'Assistenza non Sanitaria Integrativa può essere richiesta dal degente stesso o dai familiari, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere e di volere. È necessario che il richiedente si rivolga alla caposala e ritirare l'apposito modulo, che, opportunamente compilato, andrà riconsegnato per l'autorizzazione della Direzione

sanitaria. Inoltre verrà sottoposto alla firma del richiedente il "modello di regolamento e di comportamento". Tutto il personale dedicato all'attività di Badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento, da apporre in evidenza obbligatoriamente, pena l'espulsione dalla struttura. Il/la badante può essere sottoposto, se necessario, a verifica da parte della caposala del reparto interessato. L'inadempienza alle norme di comportamento previste e firmate all'atto di inizio della propria attività o l'inottemperanza a tali norme comporterà la decadenza dell'autorizzazione in oggetto notificata a cura degli uffici della Direzione Sanitaria.



5. Servizio di Assistenza Sociale



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.

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

6. Assistenza Religiosa



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

Gli utenti possono beneficiare dell'assistenza spirituale, direttamente presso la Struttura presso la quale è presente una Cappella. A richiesta, è possibile incontrare il Padre Cappellano. La Santa Messa è celebrata la domenica alle ore 17.00.

Su richiesta, presso la struttura, possono essere resi disponibili spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012



Cura della persona

Presso l'Istituto sono disponibili, a pagamento, alcuni servizi per la cura della persona:

- servizio lavanderia
- parrucchiere (presente in struttura una volta a settimana), per prenotazioni rivolgersi alla Caposala o Centralino.



Mance

Si ricorda che il personale della struttura provvede in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza e che pertanto nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi devono essere comunicati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Pasti

La colazione è servita alle ore 7.00 circa, il pranzo alle ore 12.00 circa e la cena alle 18.00 circa. (per tutte le UU.OO.). I pasti, preparati dalla cucina interna, prevedono un menù con variazioni stagionali che può essere modificato quando i Medici suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente. È severamente vietato introdurre cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle Unità Operative di degenza.



Bar

Utenti ed ospiti possono usufruire del servizio bar tutti i giorni esclusi i festivi dalle ore 8.00 alle 19.00. Inoltre al piano terra sono presenti distributori automatici di bevande e merendine.





7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012



Videoteca

È attiva presso la struttura una videoteca, il lettore DVD è collegato al plasma della hall, piano 0. Chi volesse usufruire del servizio può chiedere le chiavi all'infermiera di turno, nel reparto neuromotoria.



Uso dei telefoni cellulari

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



Corrispondenza e fax

Tutti i pazienti possono ricevere e trasmettere corrispondenza, e fax attraverso gli Uffici URP e Accettazione.



Fumo

È assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi dell'Istituto: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della struttura.



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura 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.

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012



Biblioteca

La struttura è fornita di una biblioteca ubicata al secondo piano presso la sala ricreativa composta da un locale open space con diverse postazioni di lettura ed esposizione a scaffale chiuso. E' possibile consultare il materiale documentario cartaceo (riviste, manuali, dizionari, enciclopedie etc.) facendone esplicita richiesta all'ufficio URP nei seguenti orari :
dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,00.



Alloggi nelle vicinanze

Per rendere ancora più confortevole la permanenza di chi non è residente a Sulmona, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Informazione Turistica di Sulmona (Via Roma 21, telefono: 0864 53276). Nelle immediate vicinanze della Struttura si trovano:

- Santacroce Hotel
telefono: 0864 251696
- Europa Park hotel
telefono: 0864 251260
- Albergo Salvador
telefono: 0864 210447.



Comfort Alberghiero

Il San Raffaele Sulmona è dotato di ogni comfort. Sono disponibili camere da letto a due posti ciascuno con tv con abbonamento alla pay tv il cui servizio è attivabile attraverso l'acquisto di schede prepagate dispensate da appositi distributori situati nei piani di degenza.

Nel soggiorno, al piano di degenza, si può usufruire del televisore, mentre al pian terreno e al primo piano è situato il telefono pubblico con funzionamento a scheda.

Ampi giardini attrezzati e bar ubicato al pian terreno della Struttura (aperto tutti i giorni tranne la domenica ed i giorni

7. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

festivi dalle 8.00 alle 19.00), completano il livello di confort fornito dalla Struttura.

E' attivo il servizio di lavanderia con funzionamento a gettoni acquistabili presso l'ufficio accettazione.

E' possibile altresì richiedere servizi accessori (a pagamento) quali:

- Camera singola
- Camera singola con letto per accompagnatore
- telefono



Riconoscibilità del personale

Gli Operatori dell'Istituto sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito badge che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore stesso.





8. Ingresso ai visitatori

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

Ogni giorno è previsto un orario visite dalle ore 18.30 alle 20.00. Inoltre, la domenica e i giorni festivi l'ingresso per i visitatori è consentito anche dalle ore 11.30 alle 12.30. I visitatori sono invitati a rispettare le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche nonché la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati. L'accesso e l'eventuale permanenza fuori dell'orario previsto, dovranno essere autorizzati dalla Direzione sanitaria previa richiesta del responsabile del reparto.

9. Modalità di accoglienza

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

L'Utente è seguito dal personale in ogni fase della sua permanenza nella struttura 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 comunicazione completo ed aggiornato sulle attività svolte. Presso la struttura è presente un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'URP costituisce il punto

di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa anche di:

- adeguare ove possibile la struttura e le prestazioni sanitarie alle esigenze dell'utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli utenti.



Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programmi

Standard di qualità, impegni e programmi



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012



ISO 9001:2008



NR. 9122. CCSL



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

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

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

Per promuovere nuovi valori nell'assistenza sanitaria e garantire il miglior servizio ai propri utenti, il San Raffaele Sulmona ha da sempre posto al centro della propria attività innovazione,

efficienza e una costante ricerca scientifica.

I servizi del San Raffaele Sulmona 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 la struttura è organizzata 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.



Sezione quarta
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele sulmona

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". Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti).

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.Lgs.196/03 (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie.

In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

1.3 Doveri degli utenti

La permanenza all'interno della struttura, comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario dell'Istituto ed in particolare con quello della propria Unità Operativa
- ogni paziente che si dovesse allontanare dal reparto, pur rimanendo all'interno della struttura dovrà informare il personale sanitario
- ai visitatori è severamente vietato permanere nelle stanze delle UU.OO. durante le visite mediche e le terapie
- per motivi di igiene non è consentito ai visitatori di sedere sui letti di degenza né

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

di usare i servizi igienici riservati ai degenti
- è vietato somministrare ai degenti terapie farmacologiche 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 dei doveri del Paziente.



2. Reclami

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

Il San Raffaele Sulmona assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare un reclamo presso l'URP dovuto a inefficienze e disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

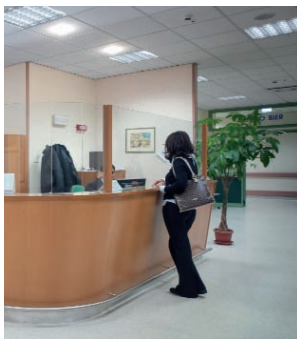
U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
L'operatore dell'URP è presente nella struttura ed è a disposizione del Pubblico tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e di pomeriggio il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

2.2 Funzioni

L'URP accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli utenti provvedendo alla risposta in 5 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'URP.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Sulmona effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per 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 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Sulmona monitorizza le informazioni relative alla percezione della soddisfazione dei clienti rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. Esiste una procedura gestionale che permette di raccogliere le informazioni dei Clienti/Pazienti attraverso la compilazione di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile e annualmente viene elaborato un report finale.



san raffaele sulmona

Carta dei Servizi 2012

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 Sulmona
Via dell'Agricoltura
67039 Sulmona (AQ)

centralino
0864 25071

sulmona@sanraffaele.it
www.sanraffaele.it