

carta dei servizi

san raffaele velletri

accreditato con il S.S.N.



San Raffaele

Velletri

Casa di cura privata accreditata

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Novembre 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

san raffaele velletri

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del San Raffaele Velletri e principi fondamentali	1 Presentazione San Raffaele Velletri	7
	1.1 Fini istituzionali ed organizzazione	8
	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	17
	2. Ricovero in degenza ordinaria	20
	2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario	20
	2.2 Gestione della lista di attesa	22
	2.3 Occorrente per il ricovero	22
	2.4 Dimissione	22
	2.5 Richiesta della cartella clinica	23
	2.6 Richiesta esami radiografici	23
	3. Ricovero in day hospital	24
	4. Attività ambulatoriali	25
	5. Assistenza non sanitaria integrativa	26
	6. Servizio di assistenza sociale	27
	6.1 Volontariato	27
	7. Assistenza religiosa	28
	8. Servizi accessori e comfort	29
	9. Ingresso visitatori	31
	10. Modalità di accoglienza	32
 SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi		
	1. Certificazione di qualità, impegni e programmi	34
 SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica		
	1. Diritti e doveri degli utenti	36
	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 Velletri
e principi fondamentali

1. Presentazione San Raffaele Velletri

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

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

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

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

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

Il Direttore Sanitario



1. Presentazione San Raffaele Velletri



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Velletri, 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, 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 Velletri, la Riabilitazione Funzionale attiva nelle specialità di Neuromotoria, Cardiologia e Respiratoria, è integrata dalla presenza di un reparto di Medicina con una Lungodegenza post-acuzie, una Residenza Sanitaria Assistenziale ed un Hospice con Assistenza domiciliare, dedicato

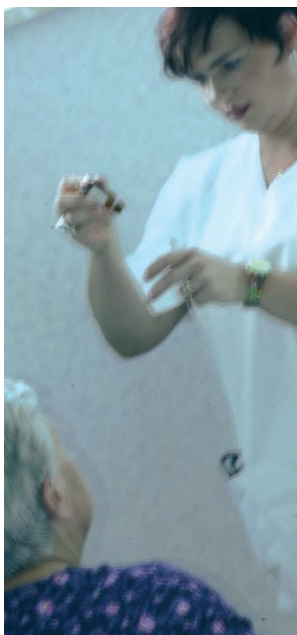
prevalentemente alle cure palliative per pazienti oncologici.

La Struttura, disposta su sei piani e circondata da un ampio parco di 35.000mq, è dotata di 402 posti letto (di cui parte in Day Hospital) a disposizione di utenti ricoverati che necessitano di:

- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Respiratoria
- Riabilitazione Neuromotoria
- Day Hospital riabilitativo
- Medicina
- Lungodegenza post-acuzie
- Residenza Sanitaria Assistenziale di III livello
- Hospice e Assistenza domiciliare (Centro per le cure palliative)

Polo Didattico

Presso il San Raffaele Velletri è stato costituito, in convenzione con l'Università degli studi di Roma "Tor Vergata", un Polo Didattico/Formativo per il Corso di Laurea in Infermieristica.



1. Presentazione San Raffaele Velletri



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

Il tirocinio teorico-pratico 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. 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 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 Velletri 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.



1. Presentazione San Raffaele Velletri



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

Principali recapiti telefonici

centralino 06 961041

URP 06 96104613

ufficio ricoveri 06 96104564

Fax 06 9636715

Indirizzi e-mail

velletri@sanraffaele.it

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La Struttura è situata a Velletri ed è facilmente raggiungibile utilizzando il Grande Raccordo Anulare. L'indirizzo del San Raffaele Velletri è:
Via dei Laghi Km. 19,600
00049 Velletri (Roma)

Come raggiungerci

Inoltre è facilmente raggiungibile:

In automobile

Uscita g.r.a. Via Appia Nuova direzione Ciampino-Albano, svincolo per la via dei Laghi.

Con i mezzi pubblici dalla Stazione Termini

In treno: partenza per Velletri, ogni ora circa, proseguire con le linee Cotral.

Metro A: Direzione Anagnina (Capolinea) proseguire con linee Cotral.

Autobus: Capolinea Cotral direzione Albano- Genzano-Velletri.



San Raffaele Velletri Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

L'attività del San Raffaele Velletri 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 Velletri 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

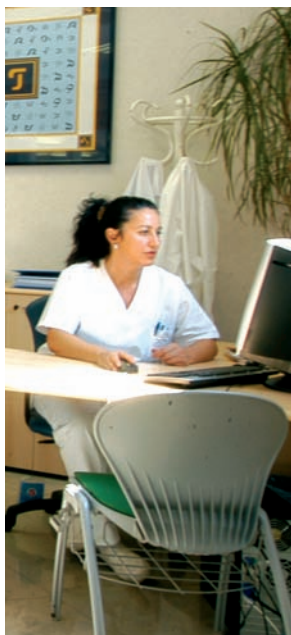
ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Il San Raffaele Velletri 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.



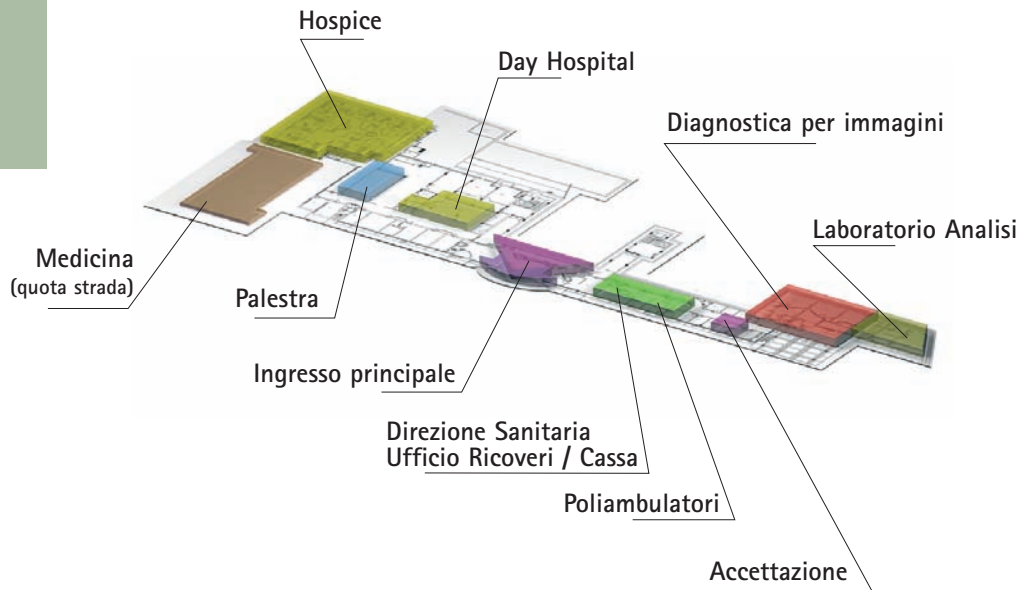
Sezione seconda

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

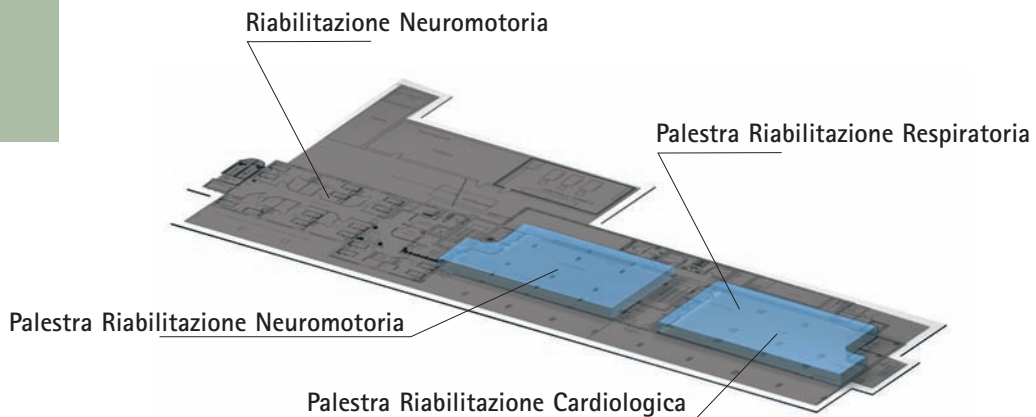


come orientarsi

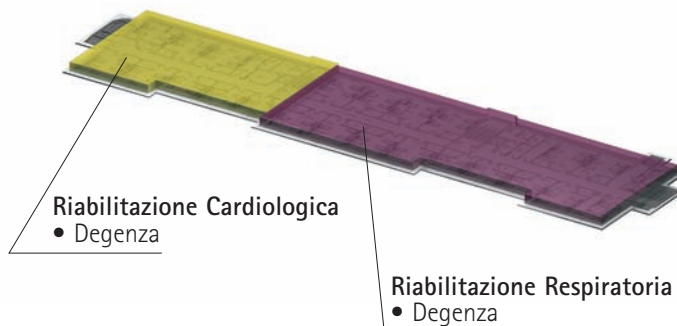
Piano terra



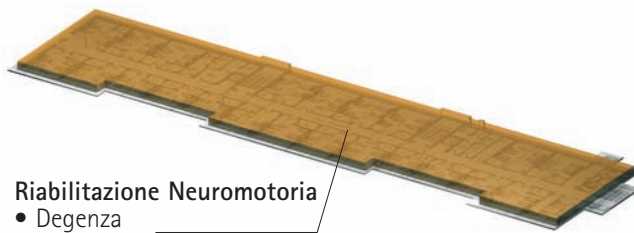
Primo piano



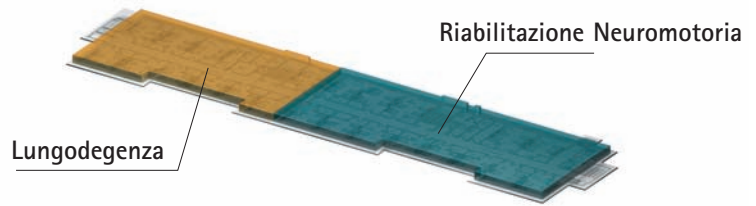
Secondo piano



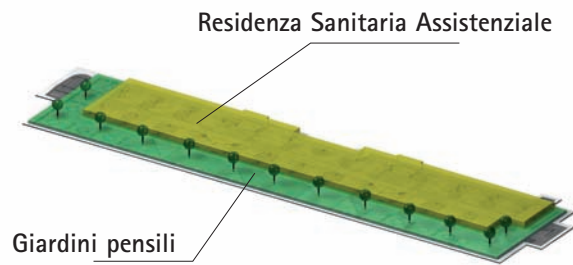
Terzo piano



Quarto piano



Quinto piano





1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

I servizi assistenziali erogati dal San Raffaele Velletri sono:

- Ricovero ordinario di riabilitazione;
- Ricovero ordinario di medicina;
- Ricovero in Day Hospital riabilitativo;
- Ricovero ordinario di lungodegenza post-acuzie;
- Ricovero ordinario in RSA 3° liv.;
- Ricovero ordinario in Hospice;
- Assistenza Domiciliare Hospice;
- Esami clinici di laboratorio analisi;
- Radiologia

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo

Dr. Roberto Ciceroni

Direttore sanitario

Dott. Saverio Celletti

Resp. U.O. Riabilitazione Cardiologica

Dott. Gabriele Giorgi

Resp. U.O. Riabilitazione Neuromotoria e D.H.

Dott. Michele Falino

Resp. U.O. Riabilitazione Respiratoria

Prof. Franco Pasqua

Responsabile U.O. Medicina

Dott. Francesco Ferretti

Responsabile Lungodegenza Post-acuzie

D.ssa Marzia Ruggi

Responsabile RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale

Dott.ssa Maria Silvaroli

Responsabile Hospice

Dott.ssa Maria Pietropaolo



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

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 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 fisiatri, neurologi, ortopedici, geriatri, psicologi, terapisti della riabilitazione, terapisti del linguaggio,

tecnici ortopedici, terapisti 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 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.



1. Tipologia delle prestazioni fornite



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

Lungodegenza Post- acuzie

La Lungodegenza post - acuzie del San Raffaele Velletri, situata al quarto piano della Struttura, è rivolta a quegli utenti che, conclusa la fase acuta di ricovero in ambienti specialistici, necessitano di un prolungamento dell'assistenza sempre in regime ospedaliero. Tale prolungamento della degenza in reparto è motivato dalla presenza di quelle patologie tipiche del paziente che producono una momentanea o permanente condizione di disabilità e/o non autosufficienza.

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale

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

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 frigobar, un tv color ed un telefono completano le dotazioni della stanza.

2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011

2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Il ricovero presso la Struttura avviene attraverso l'Ufficio Ricoveri (telefono 06 96104564; fax 06 9636715). 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.

Lungodegenza post-acuzie

Il ricovero in Lungodegenza avviene attraverso il seguente iter: richiesta medico di reparto di provenienza del paziente; questa va inviata direttamente all'Ufficio Ricoveri della Struttura.



2. Ricovero in degenza ordinaria



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011

In caso di accettazione, il paziente sarà inserito in lista di attesa.

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 Velletri). 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



2. Modalità di ricovero



Ircs san raffaele pisana

Carta dei Servizi 2011

inoltrare direttamente alla struttura erogatrice (San Raffaele Velletri). 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.

2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno del San Raffaele Velletri 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.

2.4 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



2. Modalità di ricovero



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011

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.

2.5 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella clinica presso l'Ufficio 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 12.30 e dalle ore 14.30 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.

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 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 17,00 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.



3. Ricovero in day hospital



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011

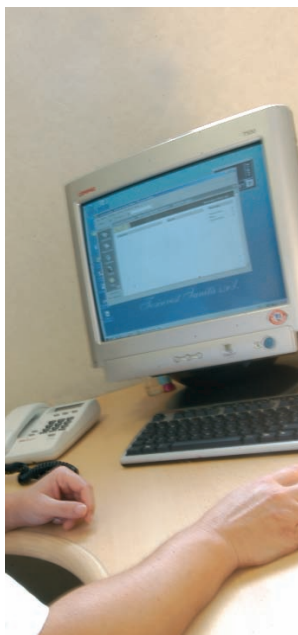
Per day hospital si intende una forma di assistenza ospedaliera caratterizzata dall'erogazione di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario. Il ricovero presso la Struttura avviene tramite l'Ufficio Ricoveri. L'Ufficio è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30; il sabato dalle 9.00 alle 12.30.

telefono: 06 96104564

fax: 06 9636715.

Gli utenti che hanno necessità di ricovero in Day hospital, se non provengono direttamente da altri Ospedali, necessitano di apposita impegnativa predisposta 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.



4. Attività ambulatoriali



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

Nella Struttura sono disponibili i seguenti servizi e attività ambulatoriali per i pazienti ricoverati:

- Broncopneumologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Diagnostica Cardiovascolare (Ecocardiogramma, ECG, Test da sforzo, Eco-doppler vascolare, Holter-pressorio, Holter- cardiaco, Eco-color doppler)
- Endocrinologia
- Endoscopia digestiva
- Fisiatria
- Fisioterapia e rieducazione cardiologica
- Fisioterapia e rieducazione respiratoria
- Fisioterapia e rieducazione neuromotoria
- Laboratorio di Analisi
- Neurofisiopatologia (EEG, EMG, Potenziali Evocati)

- Neuropsicologia clinica
- Neurorieducazione
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Psicologia

Il San Raffaele Velletri dispone di un servizio di Diagnostica per Immagini che prevede:

- Radiologia
- Ecografia
- Ecodoppler
- T.A.C.





5. Assistenza non sanitaria integrativa



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011

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.



6. Servizio di assistenza sociale



san raffaele velletri

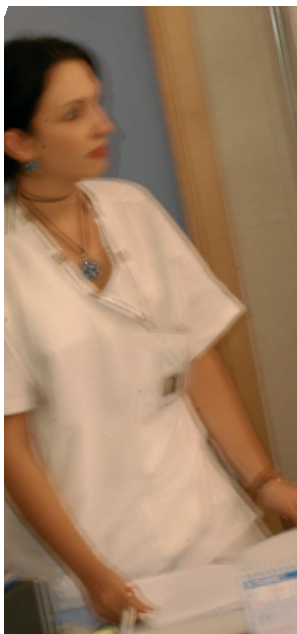
Carta dei Servizi 2011

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).

6.1 Volontariato

Presso la struttura è possibile usufruire del sostegno dei volontari dell'ARVAS (Associazione Regionale Volontari di Assistenza Sanitaria).

L'associazione opera solo presso la Struttura e svolge assistenza sociale, psicologica e materiale ai degenti nei reparti in cui è richiesto il loro intervento.



7. Assistenza Religiosa



La Santa Messa è celebrata tutti i giorni alle ore 9.00. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011



8. Servizi Accessori e Comfort



san raffaele vellettri

Carta dei Servizi 2011



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, il break alle 15.30 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 velletri

Carta dei Servizi 2011



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.



Alloggi nelle vicinanze

Nei pressi del SR Velletri, sono presenti le seguenti strutture alberghiere dove è possibile soggiornare:

- Hotel-Ristorante Benito al Bosco
Via Morice, 20
00049 Velletri (RM)
telefono: 06 9641414
- Hotel Monte Artemisio
Via dei Laghi, 16
00049 Velletri (RM)
telefono: 06 9631334



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort. Sono disponibili camere singole. In ogni camera è presente la TV.



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 velletri

Carta dei Servizi 2011

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.



9. Modalità di accoglienza

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

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



san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011



ISO 9001:2008



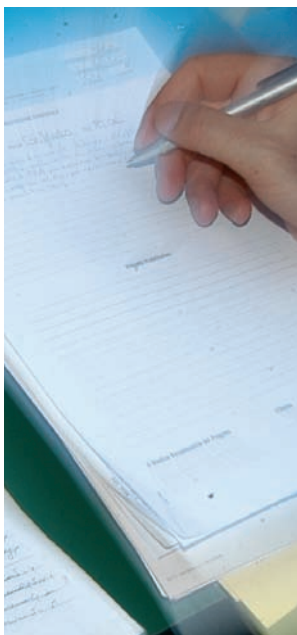
NR. 9122. CCSL

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

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 Velletri 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 Velletri 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.



Sezione quarta

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



san raffaele vellettri

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.

1.3 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



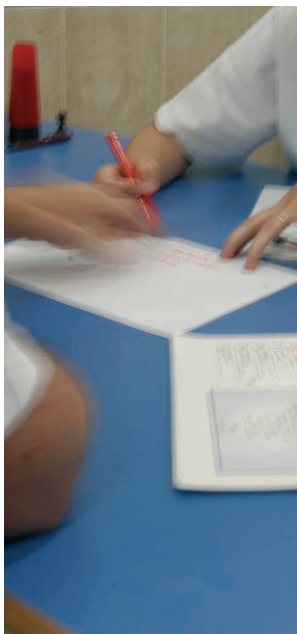
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

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



2. Reclami

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

Il San Raffaele Velletri 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

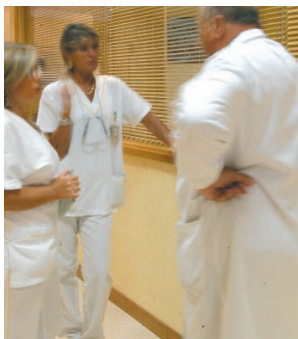
I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); l'U.R.P. è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00

2.2 Funzioni

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

2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P.
Addetto alla ricezione dei Reclami: dr.ssa Moretti Cornelia.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

san raffaele velletri

Carta dei Servizi 2011

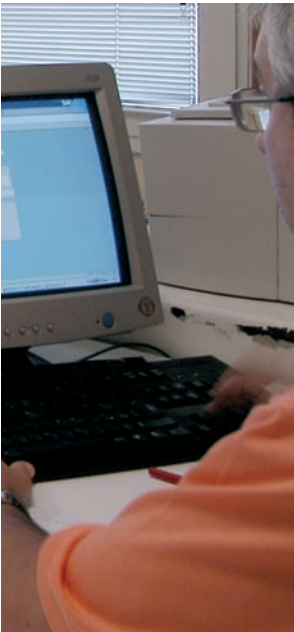
3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Velletri 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 Velletri 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 Velletri
Via dei Laghi
00049 Velletri (Roma)

URP
06 96104613

centralino
06 961041

www.sanraffaele.it
velletri@sanraffaele.it