

carta dei servizi

San Raffaele Monte Mario
Roma, Via delle Benedettine, n. 18

San Raffaele
Monte Mario

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a gennaio 2023.
I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su
www.sanraffaele.it

San Raffaele Monte Mario

indice

SEZIONE PRIMA

Presentazione del San Raffaele Monte Mario
e principi fondamentali

- 1 Presentazione del San Raffaele Monte Mario
 - 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione
2. Principi fondamentali a tutela dell'utente
(DPCM 1994 - DPCM 1995)

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e i
servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite
2. Ricovero residenziale
 - 2.1 Modalità di accesso in ricovero residenziale
 - 2.2 Gestione della lista di attesa
 - 2.3 Occorrente per il ricovero
 - 2.4 Dimissione
 - 2.5 Richiesta della cartella clinica
3. Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)
4. Assistenza non sanitaria Integrativa
5. Servizio di assistenza sociale
6. Volontariato
7. Assistenza Religiosa
8. Servizio Accessori e comfort
9. Ingresso Visitatori
10. Modalità di accesso

SEZIONE TERZA

Standard di qualità,
impegni e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e Doveri degli utenti
 - 1.1 Diritto all'informazione - consenso informato
 - 1.2 Diritto alla riservatezza
 - 1.3 Doveri degli utenti
 - 1.4 Carta dei diritti e dei doveri
2. Reclami
 - 2.1 Ufficio preposto
 - 2.2 Modalità di presentazione reclami
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Monte Mario
e principi fondamentali



1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

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 oggettive e percepite.

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

Il Medico Responsabile Assistenza Residenziale Intensiva
(Prof. Massimo Fini)

Il Medico Responsabile Hospice
(Dott. Attilio Bruno)



1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il San Raffaele Monte Mario, gestito dalla Società International Hospital Srl facente parte del Gruppo societario della 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 è destinata in prevalenza ad anziani, che necessitano sia di assistenza che di trattamenti fisioterapici, incentrati ad ottenere un miglioramento della condizione di malattia o ad impedirne il peggioramento.

L'assistenza medico-infermieristica è continua (24 ore su 24) e di altissimo livello, sempre attenta a tutte le esigenze del paziente, al fine di assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo ospite.

La Struttura è collocata al centro di Roma in Via delle Benedettine n. 18 (zona Monte Mario), circondata da ampio spazio esterno con giardino, è dotata di 50 posti letto così ripartiti:

- n. 20 posti letto di Assistenza Residenziale Intensiva
- n. 30 posti letto residenziali dedicati all'Hospice e 120 in assistenza domiciliare





1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

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, il San Raffaele Monte Mario, in collaborazione con l'IRCCS San Raffaele Pisana, provider accreditato, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per i 32 profili professionali.

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, attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.



1. Presentazione del San Raffaele Monte Mario

Principali recapiti telefonici

centralino 06 52253845 (dal lunedì al venerdì
dalle 8,00 alle 18,00)

fax 06 52257302

e-mail: sr.montemario@sanraffaele.it



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita 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 di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il San Raffaele Monte Mario 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 Monte Mario garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

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

I servizi erogati sono:

- Ricovero in Assistenza Residenziale Intensiva
- Ricovero residenziale Hospice
- Assistenza domiciliare Hospice
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

La Struttura Organizzativa

Amministratore Unico

Dott. Carlo Trivelli

Medico Responsabile Assistenza
Residenziale Intensiva

Prof. Massimo Fini

Medico Responsabile Hospice
Direttore Medico (AD.I.)

Dott. Attilio Bruno

Dott.ssa Maria Prisco

Medico Coordinatore (A.D.I.)

Dott.ssa Maria Pietropaolo





1. Tipologia delle prestazioni fornite

Assistenza Residenziale Intensiva

L'Unità operativa di Riabilitazione Intensiva accoglie pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza per grave cerebrolesione acquisita provenienti da reparti per acuti quali Rianimazione, Neurochirurgia etc. o Neuroriabilitazione ad Alta Intensità (cod. 75).

Vengono inoltre ricoverati anche pazienti affetti da gravi sindromi neurologiche di tipo degenerativo ad elevata complessità assistenziale.

Hospice

L'Hospice - Centro per le cure palliative del San Raffaele Monte Mario è un servizio sanitario che si colloca nella rete delle cure palliative con l'obiettivo di **prendersi cura del paziente nella fase progressiva della malattia.**

Le cure palliative hanno il fine di lenire la sofferenza, proteggere il malato dal disagio provocato dalla malattia, provvedendo al sollievo del dolore e degli altri sintomi e integrando gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza.

Costituiscono inoltre un valido sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia del congiunto, anche a domicilio. Il ricovero in Hospice garantisce la disponibilità di un'assistenza specializzata 24 ore su 24 in un ambiente accogliente e familiare, il più possibile simile a quello domestico. Amici e parenti possono prendersi cura dei loro congiunti in qualunque momento della giornata: non ci sono orari o limitazioni negli orari di visita.

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socio-assistenziali (igiene personale, cura della persona).

Tali servizi vengono attivati per garantire un'assistenza sanitaria adeguata al di fuori del contesto ospedaliero. L'Assistenza Domiciliare Integrata, quindi, si rivolge unicamente a persone:

- Non autosufficienti in modo totale o parziale, per un periodo di tempo più o meno lungo;
- Non in grado di deambulare o di essere trasportate presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- Affiancate quotidianamente da un Caregiver;
- In condizioni abitative idonee.



2. Ricovero residenziale

2.1 Modalità di accesso in ricovero residenziale

Assistenza Residenziale Intensiva

L'accesso alla RSA avviene attraverso ricoveri programmati attraverso il seguente iter: richiesta del Medico curante, approvazione tramite UVT (Unità Valutative Multidisciplinare) afferente al CAD (Centro Assistenza Domiciliare) 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

L'accesso all'Hospice avviene attraverso la proposta di presa in carico e effettuata dal medico responsabile della U.O. presso cui è ricoverato il paziente o dal medico di medicina generale, formulata su apposita modulistica. Tale proposta viene inoltrata dall'Hospice alla UVM (Unità Valutative Multidisciplinare) del CAD (Centro Assistenza Domiciliare) di appartenenza. La presa in carico del paziente può essere disposta anche a domicilio. È stato attivato un cool center esclusivamente dedicato all'Hospice, per fornire tutti i chiarimenti e le informazioni sui servizi forniti.

2. Ricovero in degenza ordinaria

2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno del San Raffaele Monte Mario è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura. Le liste di attesa sono gestite in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita dai medici.

2.3 Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- tessera sanitaria ASL
- documento di riconoscimento

Non possono in nessun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.

Inoltre, è utile portare con sé tutti gli esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

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

2.4 Dimissione

La dimissione viene di norma comunicata dai medici almeno sette giorni prima. Pertanto il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari, al fine di garantire l'ottimale organizzazione dell'uscita. Al momento dell'uscita, viene rilasciata una lettera di dimissione che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico seguito durante il periodo di ricovero e le eventuali indicazioni terapeutiche da effettuare al domicilio.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.





2. Ricovero in degenza ordinaria

2.5 Richiesta della cartella clinica

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

L'Ufficio cassa è aperto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30,
- il sabato dalle ore 8.30 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.

3. Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

L'assistenza domiciliare è l'insieme coordinato di attività socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), integrate fra loro, rese al domicilio del paziente sulla base di criteri di eleggibilità clinici, sociali e di condizioni ambientali, secondo piani individuali, programmati per l'assistenza, definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico, con l'apporto del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) e periodicamente verificate.

L'A.D.I. - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - è una modalità assistenziale prevalentemente sanitaria, direttamente a casa del paziente, concordata con l'ASL tra il Paziente, i Parenti e il Medico di Famiglia, per un periodo di tempo prestabilito.

L'A.D.I. è un modello di cura alternativa al ricovero ospedaliero, consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione.

L'attività della centrale operativa è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00.

L'Assistenza domiciliare è garantita per 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato.

Le tariffe applicate per singolo accesso e tipologia di prestazioni sono le seguenti:

- P1: sostituzione catetere; educazione sanitaria. Tariffa: € 22
- P2: prelievi e altre indagini biumorali routinarie (compresa la consegna al CAD); terapia iniettiva sottocutanea; terapia intramuscolare. Tariffa: € 14
- Le prestazioni che non rientrano in queste categorie verranno rendicontate come "accessi" alla tariffa di € 30/accesso per le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche.





4. Assistenza non sanitaria integrativa

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 dal Medico Responsabile. 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

E' 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. Volontariato

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno.



7. Assistenza religiosa

Nella struttura è disponibile una cappella per il culto cattolico oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.



8. Servizi accessori e comfort

Cura della persona

Presso la Struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura alla persona:

- parrucchiere;
- barbiere;
- lavanderia;
- podologo.

Per le prenotazioni l'utente si rivolge alla Caposala

Pasti

La colazione è servita alle ore 7,30, il pranzo alle ore 12,00, la merenda alle ore 16,00 e la cena alle ore 18,00.

Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali).

Sono presenti dei distributori automatici di bevande e consumazioni.

Mance

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

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.

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 ampi spazi esterni con giardino.
I Servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.

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.



9. Ingresso ai visitatori

L'ingresso per i visitatori è consentito dalle ore 15.30 alle ore 19.00 nei giorni feriali.

La domenica e i festivi dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.00.



10. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il San Raffaele Monte Mario, 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.

L'Ufficio accettazione costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

Nell'ambito delle proprie attività il Medico Responsabile

- si occupa anche di rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari;
- accogliere i reclami degli Utenti.



Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programmi



1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

La Struttura pur non avendo ancora optato per un Sistema Gestione di Qualità con Ente Certificatore è, comunque, orientata al miglioramento continuo attraverso l'implementazione dei processi, il loro monitoraggio e miglioramento.

Sezione quarta

Meccanismi di tutela e di verifica



1. Diritti e doveri degli utenti

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 dalla vigente normativa in materia di 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. 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;
- 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'accettazione ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.



2. Reclami

Il San Raffaele Monte Mario assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per e disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio del Medico Responsabile aperto dal lunedì al venerdì negli orari 11.00-12.30 e 14.00-15.30.

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

2.2 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio del Medico Responsabile.





3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo.

Il San Raffaele Monte Mario 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 ed annualmente viene elaborato un report finale.

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il San Raffaele Monte Mario verifica 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 semestrale e semestralmente viene elaborato un report che fornisce dei feedback molto importanti per il miglioramento continuo del nostro servizio offerto.

