



carta dei servizi

sanraffaele borbona

accreditato con il S.S.R.



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Novembre 2016
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 borbona

indice

SEZIONE PRIMA	1	Presentazione del San Raffaele Borbona	6
Presentazione del San Raffaele Borbona e principi fondamentali	1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	7
	2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	10
SEZIONE SECONDA	1.	Tipologia delle prestazioni fornite	12
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	2.	Ricovero in degenza ordinaria	15
	2.1	Modalità accesso e pagamento delle prestazioni	15
	2.2	Prestazioni di medicina generale	16
	2.3	Piano assistenziale individuale	16
	2.4	Occorrente per l'inserimento nella RSA	16
	2.5	Dimissione	16
	2.6	Richiesta della cartella clinica	17
	3.	Assistenza non sanitaria integrativa	18
	4.	Servizio di assistenza sociale	19
	5.	Volontariato	20
	6.	Assistenza religiosa	21
	7.	Servizi accessori e comfort	22
	8.	Ingresso visitatori	24
	9.	Modalità di accoglienza	25
SEZIONE TERZA	1.	Diritti e doveri degli utenti	27
Meccanismi di tutela e di verifica	1.1	Diritto all'informazione - consenso informato	27
	1.2	Diritto alla riservatezza	27
	1.3	Doveri degli utenti	28
	1.4	Carta dei diritti e dei doveri	28

2.	Reclami	29
2.1	Ufficio preposto	29
2.2	Funzioni	29
2.3	Modalità di presentazione reclamo	29
3.	Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	30
3.2	Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	30

Sezione prima

Presentazione del San Raffaele Borbona e principi fondamentali

1. San Raffaele Borbona

san raffaele borbona

Carta dei Servizi

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 Medico Responsabile



1. Presentazione del San Raffaele Borbona



1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Raffaele Borbona, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, ospita soggetti non autosufficienti e non assistibili a domicilio ai quali sono erogate prestazioni sanitarie, socio assistenziali, di recupero funzionale e di stabilizzazione.

La struttura immersa nella suggestiva valle dei castagneti e faggeti del fiume Velino, si estende su una superficie di circa 3mila metri quadrati immersa in un parco giardino di oltre 1500.

Dispone di 60 posti letto con suddivisione in 3 moduli (A al piano terra, B e C al primo piano) con camere a due/uno posti letto e servizi dotate di ogni comfort.

Ampi ed accoglienti locali per le attività occupazionali e ricreative soddisferanno i bisogni dell'ospite e della sua famiglia.

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento reale), terapia occupazionale, terapia riabilitativa, neuromotoria, respiratoria e cardiologica.

Di particolare interesse è il servizio di Terapia Occupazionale che ha l'obiettivo di fornire al paziente

tutti gli strumenti utili per autogestirsi, non solo nelle attività quotidiane più semplici come lavarsi o vestirsi, ma anche nella cura delle relazioni interpersonali ed in attività complesse che richiamano alle esperienze di lavoro ricreative di ogni singolo ospite.

La RSA inoltre è dotata di:

- Palestra di riabilitazione neuromotoria e fisioterapia individuale (patologie neurologiche, ortopediche, respiratorie, cardiologiche e di gruppo)
- Sala per la terapia occupazionale, attività ludico-ricreative e cognitive, ROT, musicoterapia
- Locale per visita familiari e ricreativi: sale comuni e sala accoglienza visitatori e ospiti con arredi confortevoli e ampie finestre che permettono l'organizzazione di incontri, feste, ricorrenze e delle funzioni religiose.

1. Presentazione del San Raffaele Borbona



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



1. Presentazione del SanRaffaele Borbona



Principali recapiti telefonici

Tel. 074694191

Fax 06 5225 5561

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La Struttura è situata in Via Cagnano
Amiterno snc località Campo 02010
Borbona (RI) .

Come raggiungerci

In automobile

Da Roma: prendere il Grande Raccordo
Anulare imboccare A24 prendere
l'uscita GRA/E80 verso Prenestina/Roma
Sud/Napoli/Aereoporti/Civitavecchia
Casilina/Tuscolana/Appia/Pontina.
Mantenere la sinistra al bivio e prose-
guire verso GRA/A90. Prendere
l'uscita 10-9-8 per A1 verso Salaria.
Seguire le indicazioni per A1/Firenze
ed entrare in A1 /E35.

Prendere l'uscita verso Firenze/E45/
Fiano Romano/Rieti. Proseguire dritto.
Mantenere la destra al bivio e seguire
le indicazioni per Rieti. Entrare in SS4
Seguire le indicazioni per Rieti Est/
Ascoli P. rimanere in SS4 e quindi
Imboccare SR471.

Da Rieti: prendere via Verani,
via Matteucci, via Sassetti in direz. di
SS4 bis.

Prendere SS4 in direzione di SR471 a
Borbona.

Con i mezzi pubblici:

Co.tra.l.

Borbona è raggiungibile da Rieti tramite
gli autobus della linea Co.Tra.L che ef-
fettuano 2 fermate nel paese una presso
la località Colle San Venceslao e una
presso p.zza del Mercato al centro del
paese. I biglietti possono essere
acquistati a terra nelle apposite rivendite



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita dalla Direttiva del Presidente 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 Borbona assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve

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 Borbona 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 del servizio.

Efficienza ed efficacia

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



Sezione seconda

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite



La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura di tipo residenziale, funzionale a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Dott. Maurizio Salvatori
Responsabile Medico
D.ssa Ilenia Prioletta

In particolare, vengono garantite:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica 24 ore al giorno
- Assistenza tutelare ai bisogni di base e alberghieri 24 ore al giorno
- Assistenza riabilitativa e di terapia occupazionale
- Attività di animazione e socializzazione
- Assistenza sociale
- Supporto religioso e spirituale

Sono presenti, su richiesta, i servizi di

- lavanderia personale
- parrucchiere
- podologia



1. Tipologia delle prestazioni fornite



Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

È un presidio sanitario di tipo extraospedaliero che fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale, a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, con malattie in fase di stabilizzazione clinica, che necessitano di trattamenti sociosanitari continuativi.

Il reparto 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.

Si tratta di una RSA con nuclei di assistenza residenziale di mantenimento che ingloba 3 aree di problematiche geriatriche:

- area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza) con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.
- area della disabilità, riferita a persone

portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza - area del disagio mentale, riferita a persone portatrici di disturbi su base degenerativa e psichica.

L'attività assistenziale è svolta principalmente a favore di persone anziane disabili: scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo ospite.

Grazie ad una valutazione multi-dimensionale di ogni ospite, vengono realizzati Progetti Assistenziali individualizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali e cognitive residue. All'interno del reparto di RSA vengono erogati tre tipi di prestazione:

- assistenza sanitaria: viene erogata dal responsabile del Reparto interagendo con i medici di medicina generale della ASL che accedono nel reparto RSA
- Prestazioni riabilitative che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di



1. Tipologia delle prestazioni fornite



orientamento nella realtà), terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento isolato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile l'autoaccudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto la sorveglianza del personale di assistenza.

- **Terapia Sociale:** viene inoltre dato spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti in reparto. In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti

che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Le varie iniziative vengono coordinate da una équipe di cui fanno parte il responsabile medico, il coordinatore degli infermieri, gli infermieri, i fisioterapisti, gli educatori professionali e gli operatori ausiliari.



2. Ricovero in degenza ordinaria



2.1 Modalità di accesso e pagamento delle prestazioni socio-sanitarie

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'Ufficio CAD della ASL di appartenenza ed inserimento nella lista. La ripartizione degli oneri della retta giornaliera è suddivisa in una quota direttamente a carico del Servizio Sanitario Regionale ed una quota riservata agli assistiti, con l'eventuale partecipazione da parte del Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa della Regione Lazio. L'ospite ammesso in RSA e/o i suoi familiari sono tenuti al pagamento di detta ultima quota concernente gli oneri per prestazioni di natura alberghiera e socio-assistenziale. Nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari non siano in grado di provvedere al pagamento di detta quota, al versamento della stessa concorrerà il Comune di residenza del paziente.

2. Ricovero in degenza ordinaria



2.2 Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini. Per i casi di ospitalità permanente o prolungata gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante, mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla Azienda USL ove è ubicata la RSA, che hanno dichiarato la propria disponibilità alla struttura, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

2.3 Piano assistenza individuale

L'unità valutativa del CAD che ha effettuato la valutazione dei singoli ospiti ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, provvede a definire, d'intesa con il medico di medicina generale ed il medico responsabile della struttura, il piano individuale, indicando nello stesso la tipologia e la periodicità degli interventi terapeutici e riabilitativi nonché la tipologia e la

e la periodicità degli accertamenti di laboratorio e di radiologia ritenuti necessari in relazione allo stato della persona.

Sarà cura del medico di medicina generale ovvero del medico responsabile della Struttura, riportare nella cartella personale dell'ospite le motivazioni delle eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, soprattutto per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

2.4 Occorrente per l'inserimento nelle RSA

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- autorizzazione del CAD di Rieti
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere



2. Ricovero in degenza ordinaria



- indicazione della scelta del medico di base della Asl Territoriale
- certificato esenzione malattie infettive e contagiose in atto (rilasciato dal medico curante).

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.

2.5 Dimissione

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della retta giornaliera. Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene

rilasciata una lettera di dimissione che contenga diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate. Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

2.6 Richiesta della cartella personale

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella personale presso l'Ufficio Amministrativo. L'Ufficio Amministrativo è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00. La copia è disponibile entro 10 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.

3. 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 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.



4. Servizio di assistenza sociale



Presso l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico, è presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).



5. Volontariato



All'interno della Struttura sono presenti i seguenti 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:

- AUSER di Rieti
- CITTADINANZATTIVA di Rieti
- SAVE THE DREAMS - Amici di Don Guanella





6. Assistenza Religiosa



La Santa Messa viene celebrata nei locali preposti ogni settimana in occasione delle festività religiose. Presso la struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico.

7. Servizi Accessori e Comfort



Cura della persona

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

- parrucchiere*
- barbiere*
- lavanderia
- podologo*

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 ore 7.30 alle ore 8.30, il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.30 e la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00. 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) o ad esigenze legate al proprio culto religioso.



Bar

Sono a disposizione distributori automatici di bevande e snacks.



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



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



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: sono disponibili, infatti, confortevoli camere con TV e telefono, nonché la possibilità di usufruire del servizio lavanderia. Nella struttura, inoltre, gli utenti possono usufruire di due sale ricreative e di una sala pranzo.



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

Gli utenti possono ricevere visite tutti i giorni, dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.00, compatibilmente con il regolare svolgimento delle attività terapeutiche. Al di fuori delle suddette fasce orarie, le visite potranno svolgersi al di fuori dei reparti di degenza, nei locali del piano terra o esterni alla Struttura. I visitatori sono invitati, in ogni caso, a rispettare le esigenze delle attività assistenziali, e a considerare la necessità di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti ricoverati.





9. Modalità di accoglienza

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

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'Ospite ha pieno diritto di essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri, terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.



1. Diritti e doveri degli utenti



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

2. Reclami



Il San Raffaele Borbona assicura la funzione di tutela verso l'Utente attraverso la possibilità di presentare reclami per inefficienze disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); L'URP del San Raffaele Borbona è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

2.2 Funzioni

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

2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P..



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



3.1 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Per garantire un servizio sempre vicino alle esigenze ed alle aspettative dei propri ospiti, con particolare attenzione:

- all'organizzazione della vita in RSA
- all'ospitalità e comfort
- all'assistenza sanitaria

viene misurata, semestralmente, la soddisfazione dei propri Utenti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care. I risultati ottenuti sono resi disponibili per la consultazione.



San Raffaele
Borbona
via Cognano Amiterno
snc località Campo
02010 Borbona (RI)

www.sanraffaele.it