

carta dei servizi

San Raffaele Viterbo

accreditato con il S.S.R.



San Raffaele
Viterbo

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Febbraio 2018

**I contenuti presenti nella carta dei servizi sono consultabili anche su
www.sanraffaele.it**

centro di riabilitazione san raffaele viterbo

indice

SEZIONE PRIMA		
Presentazione del Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo e principi fondamentali	1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo	7
	1.1. Fini Istituzionali ed organizzazione	7
	1.2 I principi organizzativi e funzionali del Centro	8
	2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994-DPCM 1995)	11
SEZIONE SECONDA	1. Tipologia delle prestazioni fornite	13
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	2. Ricovero in degenza ordinaria	17
	2.1. Modalità di accesso al ricovero ordinario	17
	2.3 Occorrente per il ricovero	17
	2.4 Dimissione	18
	2.5 Richiesta della cartella clinica	18
	3. Servizio di assistenza sociale	19
	4. Assistenza religiosa	20
	8. Servizi accessori e comfort	21
	9. Ingresso visitatori	23
	10. Modalità di accoglienza	24
SEZIONE TERZA	1. Certificazione di qualità, impegni e programmi	25
Standard di qualità, impegni e programmi		
SEZIONE QUARTA	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
3.1 Relazioni sullo stato degli standard	30



Sezione Prima
Presentazione del Centro di Riabilitazione
San Raffaele Viterbo
e principi fondamentali

1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo

Gentile Ospite,

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

La “Carta” esprime anche e soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben consapevoli che il ricovero per la durata, le attese di recupero di abilità perdute, le paure, le speranze, l’impegno e il coinvolgimento 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 della “cura della persona”.

Poniamo, inoltre, grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter continuamente migliorare grazie anche alla partecipazione e alla 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, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Medico

1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, fa parte del San Raffaele SpA, 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, in regime estensivo e di mantenimento per soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Difatti il Centro è specializzato nella riabilitazione neuromotoria, psico-motoria, psico-sociale e nella terapia cognitiva e di apprendimento.

Nel Centro sono presenti un maneggio e idonee attrezzature per la pratica della riabilitazione equestre.

La Struttura, circondata da un parco-giardino arredato in modo confortevole ed accogliente, è dotata di:

- 95 posti letto residenziali (dei quali 68 presso la struttura ed i rimanenti dislocati presso quattro microstrutture afferenti al Centro)
- 35 posti semi-residenziali
- 100 trattamenti ambulatoriali, di cui parte relativi all'Età Evolutiva e parte ai Disabili Adulti.



1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo

1.2 I principi organizzativi e funzionali del centro

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza
- la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo la libertà di movimento, anche all'esterno della struttura, compatibilmente con le condizioni psichiche e fisiche di ogni assistito
- progetti di integrazione scolastica
- ambienti e ritmi di vita il più possibile simili a quelli di provenienza personalizzando l'attività assistenziale medica, infermieristica, alberghiera e riabilitativa
- attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire la socializzazione e l'integrazione con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle Associazioni di Volontariato e di altri organismi associativi, senza fini di lucro, esistenti nel territorio
- responsabilizzazione e partecipazione ai piani di recupero dell'ospite da parte delle famiglie e dei soggetti con i quali, al di fuori

della parentela, lo stesso ha rapporti di carattere affettivo

- assistenza e sostegno alle famiglie dei propri ospiti finalizzati al superamento delle situazioni di stress.



1. Presentazione Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo

Principali recapiti telefonici

centralino 0761 37891
fax 0761 378284

Ubicazione e mezzi di trasporto

dove siamo
Il Centro di Riabilitazione del San Raffaele Viterbo è ubicato in: via Strada Filante, n.16 a circa 1.800 metri da Porta Romana, in prossimità del Centro di Viterbo, al Km. 79.900 della Cassia-Bis

Come raggiungerci

in automobile:
Autostrada del Sole: uscita Orte quindi Superstrada Orte-Viterbo
Da Roma e Siena: Strada Statale Cassia-Bis
Da Terni e Perugia: Superstrada E45

Con i mezzi pubblici

Da Orte (punto di incontro delle linee ferroviarie da Firenze, Roma, Ancona): treni locali FS via Montefiascone -Attigliano oppure Bus navetta fino a Viterbo.

Da Roma: treni FS da Roma a Viterbo ogni ora (Via Ostiense-Trastevere) oppure Treni Cotral ferrovia Roma Nord da Piazzale Flaminio



Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo

Dove siamo



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività del Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 e dal DPCM del 19/05/95 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

Il Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo 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.

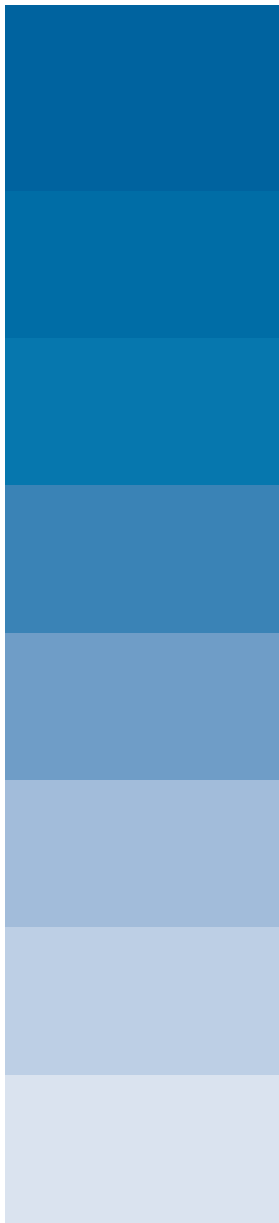
Partecipazione

Il San Raffaele Viterbo garantisce all'utente la partecipazione al 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
Informazione sulla struttura
e sui servizi forniti



1. Tipologia delle prestazioni fornite

Al Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

- centro di riabilitazione equestre (ippoterapia, onoterapia)
- ”microstrutture” per il recupero dell’autonomia personale abitativo e sociale
- laboratori educativi, artistici, sportivi e di terapia occupazionale (recitazione, ceramica, orto floricoltura, ecc.) finalizzati al recupero e/o mantenimento della efficienza psicofisica e delle capacità adattive della persona
- palestra attrezzata per prestazioni di fisiokinesiterapia, logopedia, riabilitazione neuromotoria e traumatologica

La Struttura Organizzativa

Direttore Operativo
Dott. Alessandro Polverini

Direttore Medico
Dott. Piergiorgio Guidorzi

1. Tipologia delle prestazioni fornite

Presso il San Raffaele Viterbo gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi e prestazioni:

Unità Riabilitativa dell'età evolutiva

Interviene su utenti in età evolutiva con disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, del comportamento, iperattività, disturbi della condotta e problematiche neuromotorie. Dispone di un'equipe multidisciplinare composta da Neuropsichiatria Infantile, Psicologi, Logopedisti, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Educatori per l'elaborazione e l'attuazione e verifica di progetti riabilitativi individuali. Si basa su diagnosi neuropsicologiche e trattamenti riabilitativi di tipo cognitivo e comportamentale. Il coinvolgimento attivo della famiglia e delle pubbliche istituzioni

costituisce una fondamentale risorsa per la riuscita del processo riabilitativo.

Disabili adulti non residenziali

L'Unità Operativa del Disabile Adulto si fonda sul lavoro riabilitativo dei pazienti che punta non solo all'esercizio e alla conservazione dell'abilità legata all'intelligenza concettuale, ma soprattutto al potenziamento dell'intelligenza sociale che si indirizza su tre aspetti fondamentali di autonomia: personale, abitativa, sociale.

Disabili adulti residenziali

L'Unità Operativa dei Residenziali ha in carico 95 utenti seguiti in regime residenziale, rispondendo alle necessità degli ospiti che presentano una particolare vulnerabilità fisica, comportamentale e/o sociale

1. Tipologia delle prestazioni fornite

che rendono difficoltoso o impossibile un trattamento in regime ambulatoriale e la vita in famiglia.

Gli utenti presentano ritardo mentale da lieve a profondo, disturbi del comportamento e patologie psichiatriche in comorbidità.

Sono seguiti con progetti riabilitativi individuali che mirano al recupero di abilità e competenze, al mantenimento e potenziamento di quelle residue, in alcuni casi a sviluppare un primo progetto di autonomia, come finalità del lavoro riabilitativo nelle case famiglia. Il Servizio dispone di un'Equipe multidisciplinare composta da Responsabili medici, da due Psicologhe, dal servizio di assistenza sociale, inoltre da vari Operatori (Educatori, Terapisti occupazionali, personale di assistenza).

Fisiokinesiterapia

Il Servizio interviene nel miglioramento delle performance neuromotorie mirando al massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, potenziando le abilità residue e contenendo le disabilità. Il servizio interviene sulla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione. Il movimento è visto come azione connessa ad intenzioni, scopi e regole sociali.

Laboratori

Una serie di laboratori finalizzati all'apprendimento e allo svago degli ospiti, e all'esercizio di attività di mestiere (ceramica, pittura, oggettistica, ortocoltura, ecc.) e ludico-sportive e teatrali, per mezzo delle quali vengono svolte attività di recupero: psicomotricità, logopedia, musicoterapia, attività ludico-motoria e espressiva.

1. Tipologia delle prestazioni fornite

Palestra

Il Centro dispone di una Palestra attrezzata per prestazioni di riabilitazione e fisiokinesiterapia.

Centro di Riabilitazione Equestre

Il Centro di Riabilitazione Equestre, dotato di ampi spazi funzionali e con un maneggio circondato da ulivi secolari, in cui viene applicata con successo l'ippoterapia, praticata come riabilitazione integrata (ippoterapia-onoterapia-educazione equestre - attività pre-sport). I pazienti, attraverso l'integrazione funzionale delle diverse fasi della riabilitazione e grazie all'inserimento in gruppi di giovani normodotati, riescono ad ottenere ottimi risultati anche nel miglioramento dei rapporti interpersonali, agevolando il loro reinserimento nel mondo esterno.

Microstrutture

Quattro Microstrutture, avviate sin dal 1983, come tappa essenziale del percorso riabilitativo per la de-istituzionalizzazione degli utenti, che all'interno di queste realtà svolgono attività finalizzate al recupero dell'autonomia e della gestione dell'igiene personale. Infatti le Microstrutture sono delle comunità residenziali di tipo familiare e sono organizzate come delle normali abitazioni in cui operatori specializzati coordinano le attività e la vita delle persone che ne fanno parte e che collaborano nella gestione della casa (cucinare, rifare i letti, lavare, stirare ecc..)

2. Ricovero in degenza ordinaria

2.1 Modalità per il ricovero ordinario

L'accesso al Centro è libero e avviene sulla base di una specifica proposta del medico di Medicina Generale, pediatra, medico ospedaliero, medico specialista convenzionato o medico di servizi ASL. La richiesta viene sottoposta all'attenzione dei competenti servizi valutativi della ASL per il rilascio delle autorizzazioni.

L'autorizzazione viene trasmessa alla struttura per l'inizio della presa in carico.

La suddetta procedura è valida per i ricoveri e per tutte le prestazioni da effettuarsi a livello residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale.

Per qualsiasi informazione gli utenti possono rivolgersi al Call Center del San Raffaele Viterbo
Telefono 0761 37891

2.2 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:

- modulo per la domanda di ricovero/autorizzazione
- tessere sanitaria, rilasciata dall'unità valutativa ASL
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.



2. Ricovero in degenza ordinaria

2.3 Dimissione

Gli utenti possono essere dimessi anche in via temporanea in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata.

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.

2.4 Richiesta della cartella clinica

Dopo la dimissione dell'ospite è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.



3. Servizio di assistenza sociale

E' attivo un servizio di assistenza sociale rivolto ai degenti e ai loro familiari composto da Assistenti Sociali che curano anche le funzioni di Segretariato Sociale.



4. Assistenza Religiosa

E' possibile ricevere assistenza spirituale per i ricoverati.

5. Servizi Accessori e Comfort



Cura della persona

E' possibile avvalersi, a proprie spese, dei seguenti servizi per la cura della persona:

- servizio lavanderia
- barbiere



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 regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione Medica per i provvedimenti del caso.



Pasti

Il servizio per la preparazione degli alimenti è affidato ad una ditta esterna, la quale sotto la sorveglianza ed il controllo della Direzione Sanitaria attraverso l'ausilio di un servizio dietologico, la predisposizione delle diete personalizzate e la distribuzione degli alimenti.

La colazione è servita dalle ore 8.00 alle ore 8.45;

il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00; la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.



Bar

Nella struttura è presente un punto di ristoro con i distributori di snack bibite e bevande calde.

5. Servizi Accessori e Comfort



Fumo

Per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.



Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare in reparto il telefono cellulare, perchè 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 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.



Comfort alberghiero



La Struttura è dotata di ogni comfort.



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.



6. Ingresso ai visitatori

I visitatori possono far visita agli ospiti dal Lunedì al Sabato dalle ore 15.00 alle 17.30 - le Domeniche ed i giorni festivi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30. Permessi, per ragioni particolari, possono essere richiesti dai familiari o dai tutori, alla Direzione Sanitaria e autorizzati compatibilmente con le esigenze di servizio.

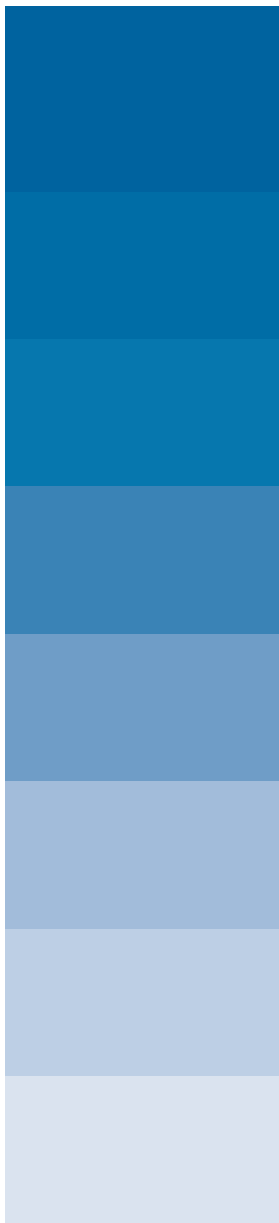


7. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo 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 in servizio di assistenza sociale che svolge funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)



Sezione Terza
Standard di qualità, impegni e programmi

1. Certificazione di qualità



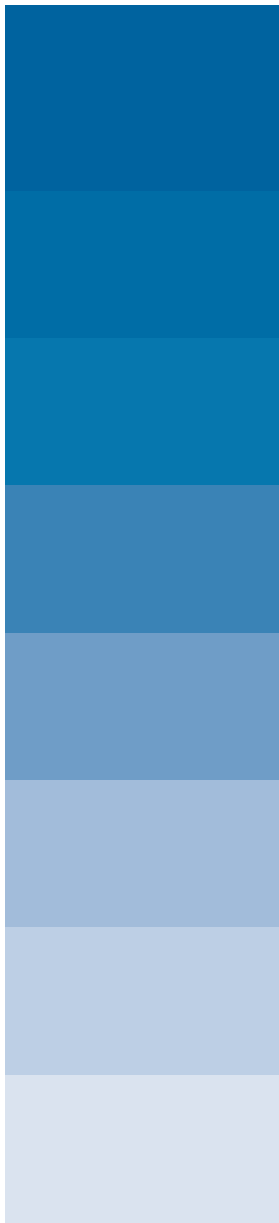
L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica del Centro di Riabilitazione San Raffaele Viterbo. La preparazione dei professionisti e del personale che operano nella Struttra e l'avanzata tecnologia messa a loro disposizione vengono garantite dalla Certificazione di Qualità IQNet e SQS.

Il sistema di qualità, finalizzato alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità erogata in termini di assistenza e servizi, consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostici riabilitativi ed è volto ad un miglioramento continuo.

L'obiettivo è quello di erogare un servizio completo e adeguato a soddisfare le necessità del paziente nel pieno rispetto ed uso delle risorse tecnologiche, umane ed economiche attraverso la realizzazione di una serie di procedure e protocolli medici e gestionali che sono volti sia ad identificare in maniera chiara



e precisa le responsabilità di tutti gli operatori aziendali, sia a monitorare costantemente le apparecchiature e i servizi sanitari.



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 diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario

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).

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 sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti indicati dall'utente.

1. Diritti e doveri degli utenti

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 dell'Istituto, dovrà informare il personale sanitario
- ai visitatori è severamente vietato permanere nelle stanze durante le visite mediche e le terapie
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori di sedere sui letti di degenza nè di usare i servizi igienici riservati ai degenti
- è vietato somministrare ai degenti autonomamente da parte dei familiari qualsiasi terapia medica.

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

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



2. Reclami

Il San Raffaele Viterbo assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità di 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 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'URP.



3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

3.1 Relazione sullo stato degli standard

Il San Raffaele Viterbo 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.

**Centro di Riabilitazione
San Raffaele Viterbo**

**via Strada Filante, 16
01100 Viterbo (Roma)**

centralino

0761 37891

fax

0761 378284

www.sanraffaele.it