

 <p>Suore Ospedaliere VILLA ROSA</p>	I.03.01-1	Rev. 23	6 febbraio 2023
	Emesso da: Responsabile Qualità		
	Approvato da: Direzione		

Casa di Cura VILLA ROSA VITERBO

CARTA dei SERVIZI ANNO 2023



Indice

Casa di Cura VILLA ROSA VITERBO	1
CARTA dei SERVIZI ANNO 2023	1
Premessa	3
Cenni Storici sul Fondatore San Benedetto Menni	4
La Congregazione nel mondo	7
La storia e la Struttura della Casa di Cura “Villa Rosa”	7
Politica per la Qualità	9
Analisi standard di qualità percepita Ambulatori:.....	17
Analisi standard di qualità percepita Servizio di EEG/EMG.....	21
CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE	22
SERVIZI DI DEGENZA	24
PSICHIATRIA.....	24
Area Psichiatrica	26
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	27
Hospice	29
IL RICOVERO	31
NOTIZIE UTILI PER OSPITI E VISITATORI.....	33
ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA CASA DI CURA.....	36
<i>Associazione Solidarietà e Servizio ONLUS</i>	37
SERVIZI DIAGNOSTICI.....	38
Poliambulatorio specialistico.....	41
Laboratorio analisi	42
Radiologia	43
Neurofisiopatologia	44
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	45
Dove rivolgersi.....	48
Come si arriva alla Casa di Cura Villa Rosa	49

Premessa

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Sanità nel corso degli ultimi anni ha subito grandi cambiamenti in ogni settore, dall'introduzione di nuove normative, ai vincoli imposti dalle risorse disponibili, all'aumento dell'età media della popolazione, all'utilizzo di tecnologie e strumenti diagnostici terapeutici sempre più sofisticati.

Queste trasformazioni hanno interessato non solo la sanità pubblica ma soprattutto il privato ed in particolar modo il privato religioso.

Anche Villa Rosa infatti, ha seguito in questi anni di cambiamenti lo stesso percorso, integrando il nuovo con i valori ed i principi che già 100 anni fa ispirarono il fondatore San Benedetto Menni e le Madri Fondatrici, che ancora oggi fanno da guida alle religiose e ai laici che operano nella Casa, nell'offrirsi quotidianamente, con impegno e dedizione, ai malati, ai deboli e agli indifesi.

La Carta dei Servizi, predisposta secondo quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995 ed in coerenza con le linee guida della Regione Lazio, rappresenta uno strumento necessario per permettere la conoscenza di quanto la nostra realtà offra ai cittadini ed al territorio in cui opera, ma è soprattutto un impegno formale, pubblicamente assunto, ad erogare le proprie prestazioni istituzionali, rispettando prefissati standard di qualità, che secondo la normativa vigente fanno riferimento alla personalizzazione e all'umanizzazione dei servizi, all'informazione, alla qualità delle prestazioni alberghiere ed alla prevenzione.

Nella stessa vengono descritti i servizi che Villa Rosa eroga a favore della popolazione, i percorsi per accedervi, gli standard di qualità "dal lato dell'utenza", gli strumenti di autotutela a disposizione del cittadino che riscontri un "disservizio" rispetto ai parametri fissati.

La stesura della Carta dei Servizi è stata redatta grazie alla collaborazione di tutte le figure professionali presenti all'interno dei servizi di Villa Rosa ed all'apporto delle associazioni che operano al suo interno.

Nel lungo cammino ultracentenario la Casa di Cura Villa Rosa ha attraversato varie epoche storiche e culturali, passando dalla vocazione psichiatrica e neuropsichiatrica delle prime attività, all'assistenza verso gli anziani, per giungere infine all'assistenza dei malati terminali.

A ciò si devono aggiungere le recenti attività ambulatoriali e diagnostiche realizzate in diversi e completi ambiti clinici.

L'integrazione poi alle prestazioni strettamente sanitarie di stabili attività sociali, culturali, assistenziali e volontaristiche completa l'offerta -non solo e non tanto come servizio -ma come una vera e propria missione.

Mission che si identifica nel Carisma della Congregazione delle Suore Ospitaliere, attraverso la premurosa attenzione alla cura e alla salute integrale sotto l'aspetto fisico, psichico, sociale e spirituale. Missione che si concretizza nell'esercizio della carità rivolta all'Uomo sofferente, assicurando la qualità del trattamento umanizzante e il rispetto dei diritti della persona e della sacralità della vita umana.

La Madre Superiora

La Direzione

Cenni Storici sul Fondatore San Benedetto Menni

L'11 marzo del 1841 Angelo Ercole Menni, quinto di 15 fratelli, nacque a Milano da una famiglia di commercianti che vive la fede cristiana in modo semplice e autentico. A 16 anni è impiegato in banca, ma lascia presto l'attività perché gli si chiedono operazioni irregolari. A 17 anni pratica un corso di esercizi Spirituali nella Certosa di Pavia restando in contatto con un eremita che gli sarà prezioso consigliere nella maturazione umana e cristiana. Essendo in atto la seconda guerra d'indipendenza italiana, si offre come volontario per il trasporto dei feriti provenienti da Magenta, dalla stazione ferroviaria di Milano all'Ospedale dei Fatebenefratelli. L'esempio dei frati lo colpisce e chiede di entrare a far parte dell'Ordine dei Fatebenefratelli. Il 1° maggio 1860 entra nel noviziato dell'ospedale di Santa Maria d'Araceli, a Milano, prendendo il nome di Benedetto. Frequenta gli studi filosofici e teologici prima nel Seminario di Lodi e poi nel Collegio Romano (Pontificia Università Gregoriana di Roma), è ordinato sacerdote nel 1866. Il Generale dei Fatebenefratelli, P. Giovanni Maria Alfieri, si rende subito conto che può contare sul giovane frate per l'impresa storica che gli sta a cuore: restaurare in Spagna l'Ordine dei Fatebenefratelli, soppresso dalle leggi nel corso della guerra civile tra Carlisti e Repubblicani. Il 14 gennaio 1867 il giovane frate a 26 anni è ricevuto in udienza dal Papa Pio IX, che lo invia in Spagna per la restaurazione dell'Ordine dei Fatebenefratelli. Parte due giorni dopo. Fra Benedetto trova ostacoli di tutti i generi, ma mai si arrende nella realizzazione della missione che gli era stata affidata e che svolge con l'energia di un vero gigante della Carità. Il calendario delle fondazioni di ospedali e case di cura per malati, è impressionante: un manager straordinario animato dalla spiritualità che gli fa riconoscere nei malati l'amato Gesù da servire e da curare, con tutto se stesso.



Ben presto lo seguono giovani che, abbracciando la vocazione religiosa ospedaliera, ricostituiscono l'Ordine dei Fatebenefratelli.

Fra Benedetto Menni è nominato Provinciale della Provincia della Spagna e vi rimane in carica per ben 36 anni consecutivi.

Fu Restauratore dell'Ordine non solo in Spagna, ma anche in Portogallo e in Messico.

Trovandosi nella necessità di dover assistere le donne malate e non potendo farlo per mezzo dei frati (in quanto proibito dalle leggi ecclesiali), comprende che è Volontà di Dio fondare una Famiglia Religiosa femminile. Conosce infatti due giovani granadine, Maria Giuseppa Recio e Maria Angustias Gimenez, che desiderano consacrarsi al Signore in una "nuova istituzione di carità che fosse la meraviglia del mondo!". Così racconta Angustias nella sua Relazione sulla Fondazione.



Il 31 maggio del 1881 fonda la Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù.

Nel 1903, quando cessa il suo incarico da Provinciale, l'Ordine conta in Spagna, Portogallo e Messico complessivamente quindici ospedali fondati da lui o a lui affidati (precisamente a:

Barcellona, Ciempozuelos, Granada, Siviglia, Valencia, Palencia, Gibilterra, Pinto Madrid, San Baudilio, Santa Agueda, Saragozza, Telhal e Carabanchel Alto (Portogallo), San Fernando (Ciempozuelos). Guadalajara (Messico)..

Nel medesimo lungo periodo ha anche fondato o avuti affidati nove ospedali ed asili-ospedali, poi da lui stesso lasciati.

Oltre alle Case dei Fatebenefratelli lascia fondate dieci Case delle Suore Ospedaliere: Ciempozuelos, Madrid, Barcellona, Palencia, Malaga, Parigi, Idagha (Portogallo), San Baudillo, Santa Agueda, Viterbo.

Nel 1909 la Santa Sede lo nomina Visitatore Apostolico dei Fatebenefratelli. Iniziano viaggi, lettere e visite personali alle diverse Province, nella delicata missione di ravvivare lo spirito e l'osservanza religiosa. Finito questo compito, il Papa San Pio X nel 1911 lo nomina Generale dell'Ordine.

Poco più di un anno dalla nomina, nel giugno del 1912, si dimette.

Nel 1913 viene colpito, a Parigi, dal primo attacco di paresi. Molto debilitato viene accompagnato a Dinan, in una Casa dei Fatebenefratelli, ove muore il 24 aprile del 1914.

Il suo corpo, traslato a Ciempozuelos, riposa nella Casa Madre delle Suore Ospedaliere.

Il processo di beatificazione inizia nel 1964, l'eroicità delle sue virtù è dichiarata l'11 maggio 1982. Riconosciuta come miracolosa, per intercessione di Benedetto Menni, la guarigione della signora Assunta Cacho, il papa Giovanni Paolo II lo ha dichiarato beato il 23 giugno 1985.

Un nuovo miracolo, la guarigione di una religiosa Ospedaliera (Suor Maria Nicoletta Vélaz) affetta da un cancro invasivo della vescica, apre la strada alla canonizzazione celebrata sempre da Papa Giovanni Paolo II, il 21 novembre 1999,

L'umanizzazione e l'evangelizzazione del mondo sanitario sono una sfida per il terzo millennio e San Benedetto Menni è tra i santi che hanno amato e servito Cristo nel malato. *“Ero malato e vi siete presi cura di me. Venite benedetti del Padre mio” (Mt. 25, 35-36).*

La Congregazione nel mondo

La Congregazione ha testimoniato per oltre un secolo il suo impegno con pazienti affetti prevalentemente da disturbi/ patologie psichiatriche, attraverso centri psichiatrici residenziali, strutture comunitarie di riabilitazione non residenziali e centri per disabili; si aggiungono alcuni ospedali generali, centri di psicogeriatría, alcuni nuclei e strutture per assistere stati vegetativi, danno cerebrale, hospice, ecc..

La Congregazione è organizzata in 8 Province che fanno capo agli oltre 200 centri con più di 20 mila posti complessivi. Attualmente è presente in ventiquattro paesi di quattro continenti: Europa, America, Asia ed Africa.



La storia e la Struttura della Casa di Cura “Villa Rosa”

Villa Rosa”, l’antica “Casa del Vento” fu acquistata all’inizio del 1900 dallo stesso San Benedetto Menni, e inaugurata solennemente il 28 febbraio 1909.

Così iniziò l’attività dell’allora Sanatorio Villa Rosa, che nell’Esposizione Internazionale di Igiene Sociale di Roma del 1911-1912, tenutasi sotto l’Alto Patronato della Regina Elena, fu insignito della medaglia d’argento per “l’organizzazione interna ed i metodi seguiti nella cura”.

Nel corso della II Guerra Mondiale, per la sua posizione strategica tra due stazioni ferroviarie, Villa Rosa fu quasi completamente rasa al suolo.

Ricostruita dopo la fine del conflitto, divenne, negli anni 50, “Villa Rosa Casa di Cura per Signore”.

Nel tempo la Clinica si è aperta anche ad una utenza maschile, sempre mantenendo inalterata la sua vocazione psichiatrica.

Da allora fino ad oggi grande e insostituibile è il contributo delle religiose nell’attività quotidiana che con la loro insostituibile opera al servizio degli ospiti, trasmettono con immutato amore e forza, i valori ed il carisma ospitaliero che ispirarono il Fondatore, rendendolo sempre attuale.



La Casa di Cura Villa Rosa, situata nelle immediate vicinanze del centro storico di Viterbo, è circondata da un ampio parco a disposizione degli ospiti.

Il corpo principale, che risale al XIX secolo è stato negli anni ampliato sino all’attuale disposizione con adeguate strutture rispondenti alle nuove esigenze.

Da allora sino ad oggi l’attività si è svolta con continuità e professionalità e la Casa di Cura rappresenta un importante polo sanitario attivo ed efficiente per la città e la sua provincia.

Nel corso degli anni, l’aggiornamento costante e la collaborazione con enti ed istituzioni pubbliche e private, ha consentito di offrire interventi sempre più mirati e corrispondenti alle attuali richieste.

Alla vocazione psichiatrica iniziale si è aggiunta dapprima l’assistenza verso gli anziani, con riferimento alle patologie legate all’invecchiamento, per arrivare all’assistenza dei malati terminali.

Oggi, la Casa di Cura, dispone di complessivi 200 posti letto tra residenziali e domiciliari, ed eroga le seguenti prestazioni ed attività:

- Psichiatria dotata di:
 - Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (30 posti letto);
 - Struttura Residenziale terapeutico-riabilitativa intensiva (10 posti letto);
 - Struttura Residenziale terapeutico-riabilitativa estensiva (10 posti letto);
 - Struttura residenziale socio-riabilitativa (10 posti letto);

- Residenza Sanitaria Assistenziale; (80 posti letto) ;

- Centro Residenziale di Cure Palliative-Hospice; (10 posti letto residenziali + 40 assistenze domiciliari);

E' inoltre presente un Poliambulatorio dove è possibile fruire di medicina specialistica ambulatoriale erogata sia in convenzione con il SSR che privatamente.

Le attività, sono impostate secondo un approccio di tipo multidisciplinare centrato sulla integrazione e collaborazione delle varie figure professionali presenti.

Caratteristica peculiare è la presa in carico del paziente nella sua globalità.

Il Centro dal 2003 è certificato, attualmente secondo la norma UNI EN ISO 9000:2015.

Il Centro ha ricevuto l'accreditamento definitivo con il decreto del Commissario Ad Acta n°U00256 del 05/08/2014.

Sono attive convenzioni con la ASL di Viterbo e con le Università del Lazio e delle Regioni limitrofe come ad esempio l'Università degli Studi Dell'Aquila per quanto riguarda i tirocini relativi al corso di laurea in Psicologia (pre laurea e post lauream) e con diverse Scuole di Specializzazione in Psicoterapia.

Politica per la Qualità

Da sempre orientata verso un alto livello qualitativo dei servizi erogati, la Casa di Cura Villa Rosa ha elaborato il proprio Sistema Qualità implementando un modello organizzativo fondato sul miglioramento continuo grazie alla rispondenza alle normative ISO UNI EN 9001:2015.

Valutazione dei servizi erogati

Al fine di garantire la qualità dei servizi erogati, la Casa di Cura Villa Rosa si avvale del parere dei propri utenti attraverso dei **questionari anonimi di Customer satisfaction** sui servizi erogati in ambulatorio o durante la degenza. Oltre all'attenzione rivolta al parere dei propri utenti, i professionisti sanitari e tecnici si avvalgono anche di indicatori di prestazione che servono ad appurare la conformità dei servizi offerti.

L'analisi dei questionari di gradimento è un momento del percorso della qualità nella struttura che ha come obiettivo la centralità dell'utente e la sua continua soddisfazione.

Standard di Qualità

AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE / UMANIZZAZIONE

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale ed in regime di ricovero	Attuazione di rilevazioni al momento della dimissione e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale ed in regime di ricovero forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto > 85%	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per scritto ai reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
Presso la struttura è disponibile uno sportello per i pagamenti delle prestazioni sanitarie dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00	Percentuale garantita al 100%	% di utenza servita	Report periodici
La struttura ha applicato specifici consensi informati nei servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Tutto il personale della	Percentuale garantita	Numero di dipendenti che	Verifiche ispettive interne

struttura che è a diretto contatto con l'Utente indossa cartellini identificativi	100%	indossano i cartellini identificativi/numero dei verificati	
La struttura attua un sistema di dimissioni protette che garantisce agli Utenti non autosufficienti la continuità assistenziale dopo la dimissione	Percentuale garantita 95%	Numero richieste evase dal Servizio Sociale / numero richieste presentate dagli Utenti	Report a cura del Servizio Sociale

AREA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Tutti i Ricoverati a dieta libera hanno piena conoscenza del menù	Percentuale garantita 100%	Richiesta da parte del personale	Verifiche dei menù proposti a cura della Direzione .
La struttura garantisce pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici	Percentuale garantita 100%	Numero delle diete speciali fornite/Numero delle diete speciali richieste	Verifica pianificata della Direzione.
Presenza di una segnaletica esterna e interna adeguata e costantemente aggiornata	Percentuale garantita 100%	Numero delle segnalazioni di inadeguatezza da parte degli utenti	Report delle segnalazioni ricevute dall'URP

AREA QUALITA'

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Certificazione	Mantenimento della Certificazione ISO 9001/2015	Rilascio certificato di conformità ISO 9001/2015	Possesso del certificato
Miglioramento continuo	Mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso verifiche periodiche (almeno una volta all'anno presso tutti i servizi)	N° Verifiche Ispettive Interni effettuate nell'anno	Rapporto di verifica ispettiva
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione/N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione correttiva

Analisi standard di qualità percepita nei Nuclei di Degenza

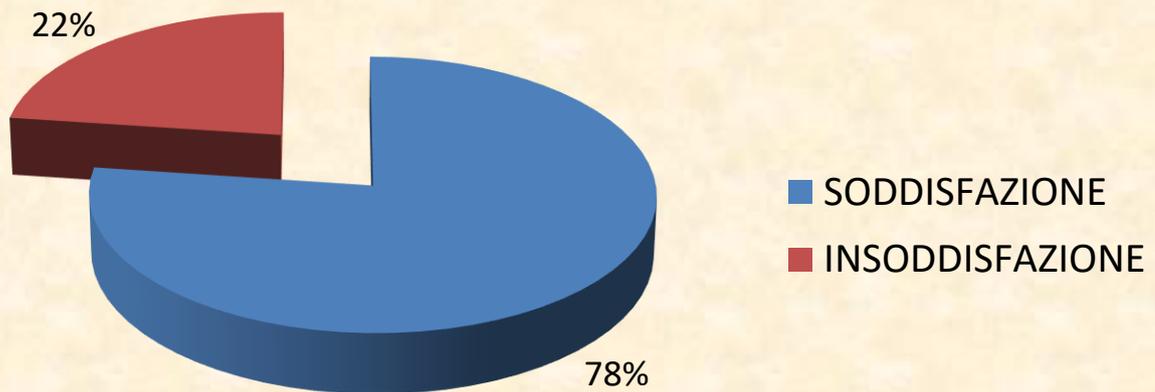
PSICHIATRIA 2022

PAZIENTI AREA PSICHIATRICA ANNO 2022				
COSA PENSO RISPETTO A:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Insoddisfatto
Assistenza medica	32	54	12	1
Assistenza infermieristica	30	57	11	1
Cortesia del personale	29	58	11	1
Prontezza nel soddisfare le necessità	29	56	11	3
Precisione nell' eseguire le mansioni	28	56	13	2
Disponibilità di dialogo con il pz	32	54	10	3
Tipo di relazioni umane nel nucleo	31	56	10	2
Pulizia del nucleo	24	43	20	11
Caratteristiche della stanza di degenza	22	47	19	8
Cibo qualità	21	47	24	6
Cibo quantità	21	42	26	9
Orario dei pasti	21	42	24	8
Grado di soddisfazione del ricovero	20	48	24	6
Totale	340	660	215	61

DATI ELABORATI AL 31/10/2022

SODDISFAZIONE 1000	INSODDISFAZIONE 276
-------------------------------------	--------------------------------------

QUESTIONARI DI GRADIMENTO AREA PSICHIATRICA ANNO 2022



QUESTIONARIO PER I PAZIENTI DELLA CASA DI CURA - RSA ANNO 2022

COSA PENSO RISPETTO A:	Molto soddisfatto	Soddisf.	Un po' insoddisfatto	Insoddisf.
Assistenza medica	37	43	15	1
Assistenza infermieristica	35	47	13	
Cortesia del personale	28	45	13	
Prontezza nel soddisfare le necessità	24	47	14	1
Precisione nell'eseguire le mansioni	25	50	11	
Disponibilità di dialogo con il pz	23	50	13	
Tipo di relazioni umane nel nucleo	23	50	12	
Pulizia del nucleo	19	45	18	4
Caratteristiche della stanza di degenza	20	48	16	2
Cibo qualità	19	47	17	2
Cibo quantità	19	43	22	2
Orario dei pasti	19	47	19	1
Grado di soddisfazione del ricovero	19	49	17	3
Totale	310	611	200	16

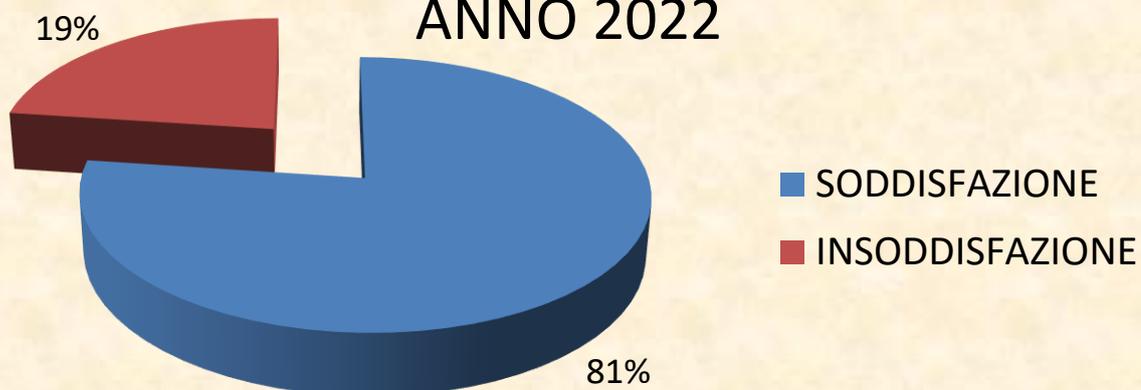
DATI ELABORATI AL 31/10/2022

SODDISFAZIONE
921

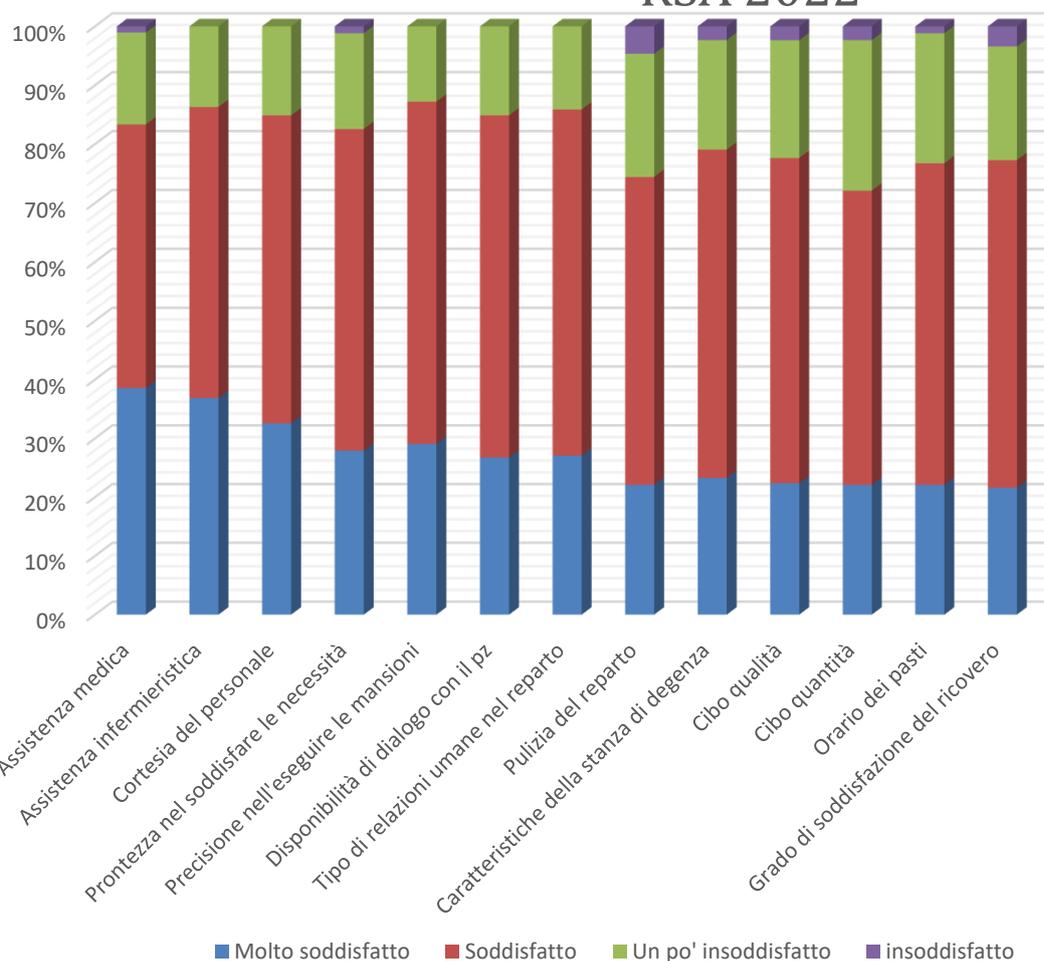
INSODDISFAZIONE
216

QUESTIONARI DI GRADIMENTO R.S.A.

ANNO 2022



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI RSA 2022



Analisi standard di qualità percepita Ambulatori:

QUESTIONARI AL 31/10/2022

SERVIZIO DI ACCETTAZIONE			
	Insufficiente	Sufficiente	Buono
Accoglienza	3	26	46
Cortesia	3	27	45
Tempi di attesa	3	28	44
Totale	9	81	135

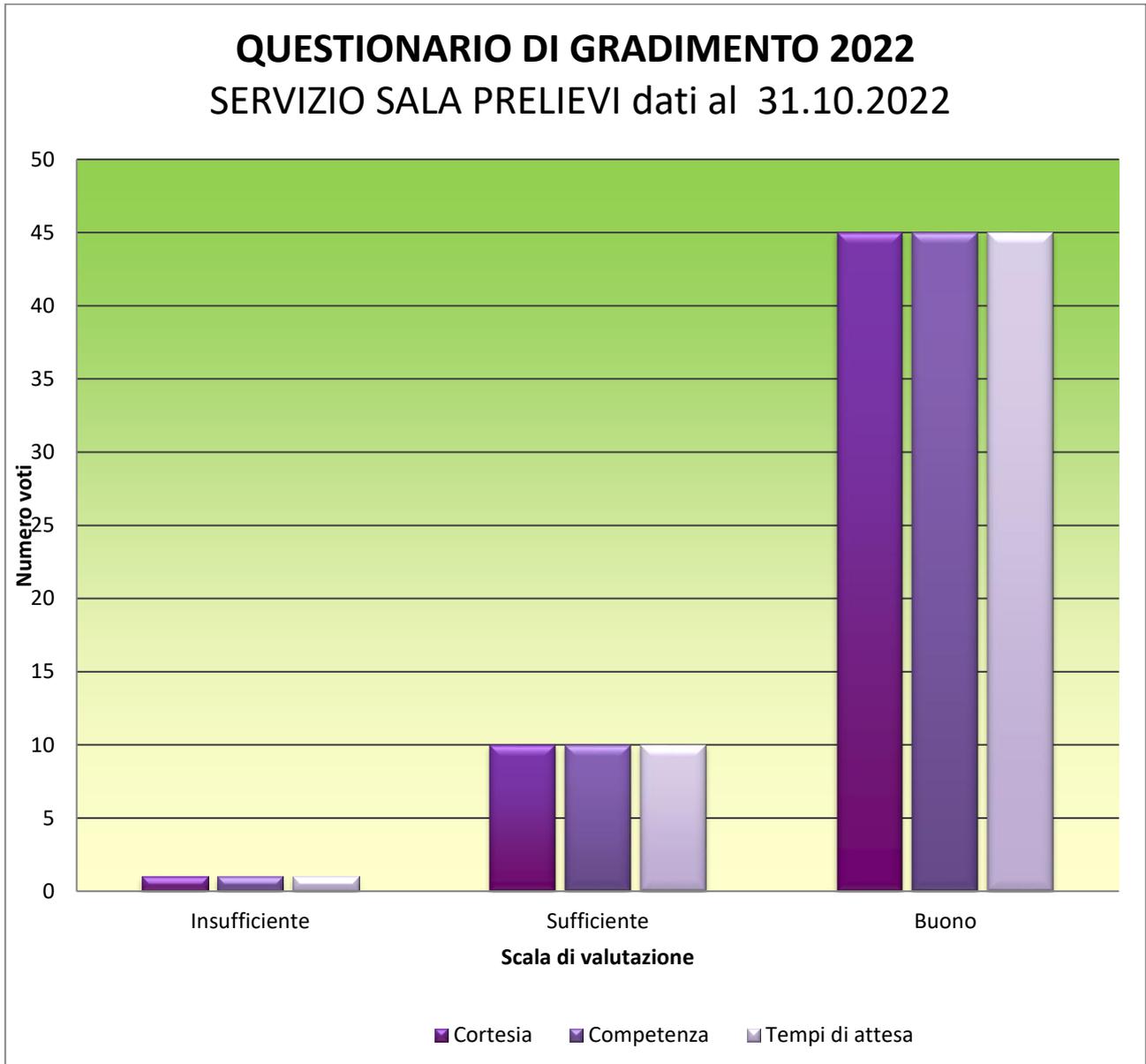
LABORATORIO ANALISI (PRELEVATORE)			
	Insufficiente	Sufficiente	Buono
Cortesia	1	10	45
Competenza	1	10	45
Tempi di attesa	1	10	45
Totale	3	30	135

SERVIZIO DI RADIOLOGIA			
	Insufficiente	Sufficiente	Buono
Cortesia	2	13	31
Competenza	2	13	31
Tempi di attesa	2	13	31
Totale	6	39	93

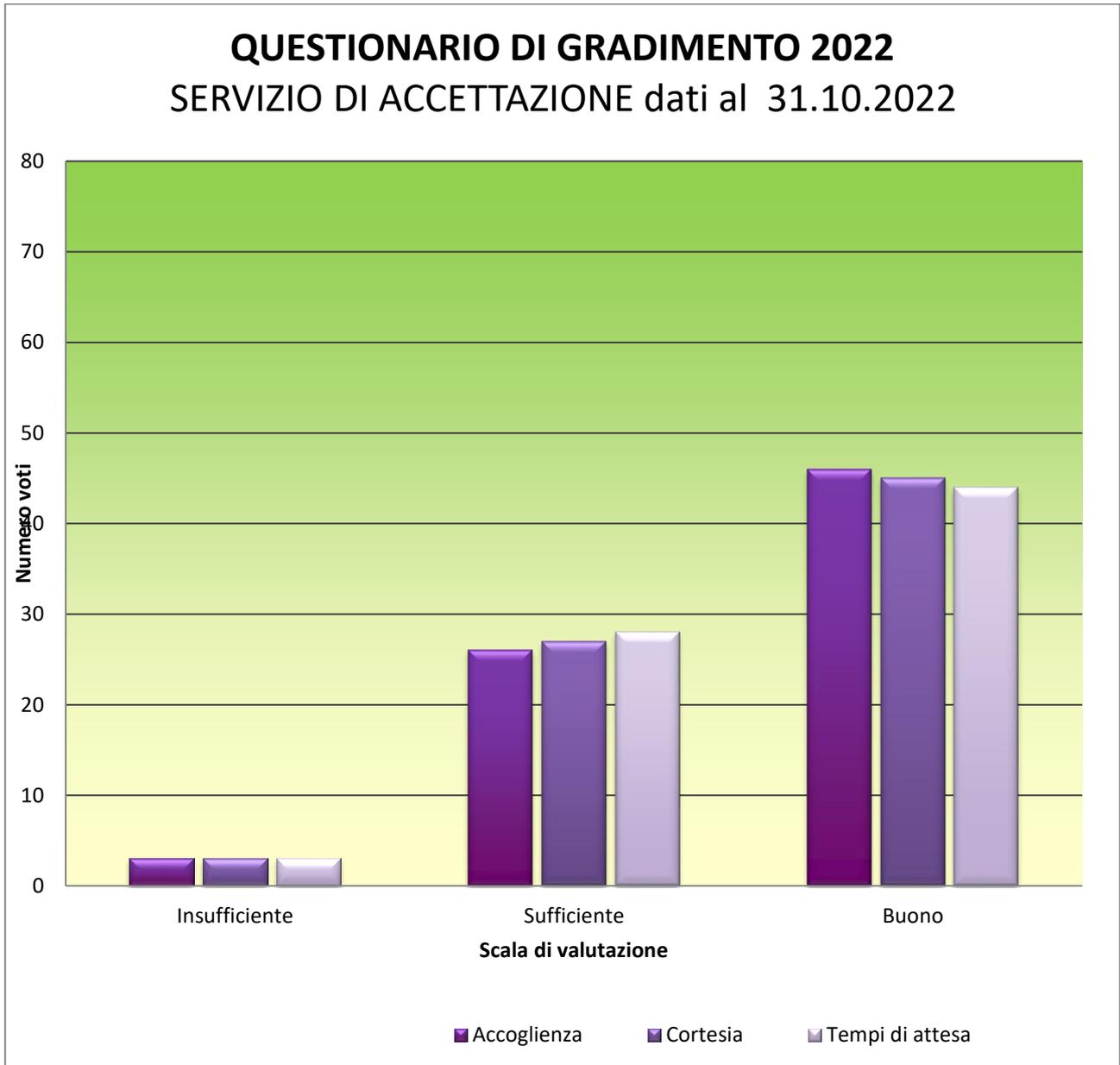
SERVIZIO DI EEG ED ELETTROMIOGRAFIA			
	Insufficiente	Sufficiente	Buono
Cortesia	3	8	47
Competenza	2	9	46
Tempi di attesa	3	8	46
Totale	8	25	139

VISITE ED ESAMI AMBULATORIALI			
	Insufficiente	Sufficiente	Buono
Cortesia	2	10	28
Competenza	2	10	28
Tempi di attesa	2	10	28
Totale	6	30	84

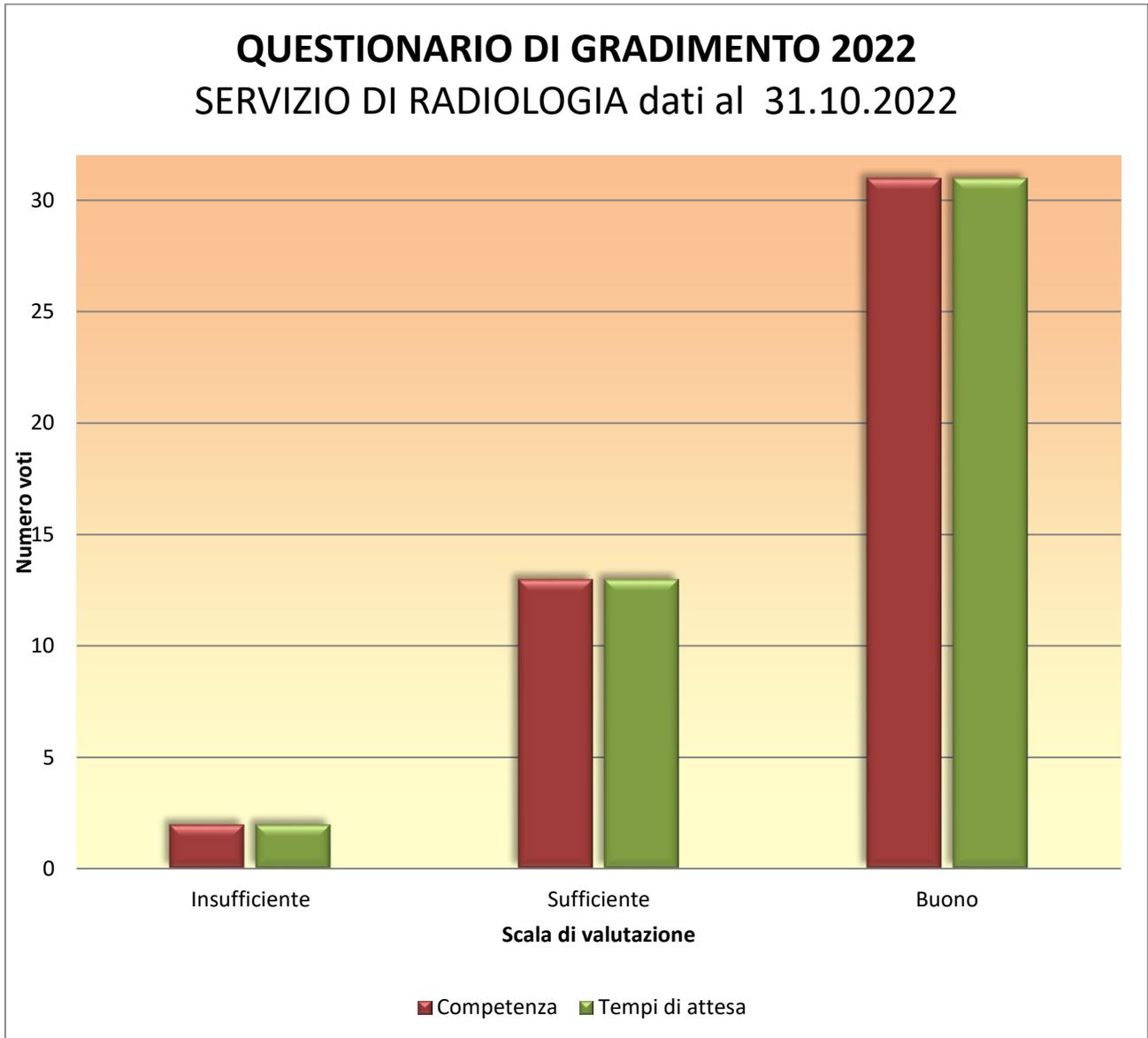
Analisi standard di qualità percepita Sala Prelievi:

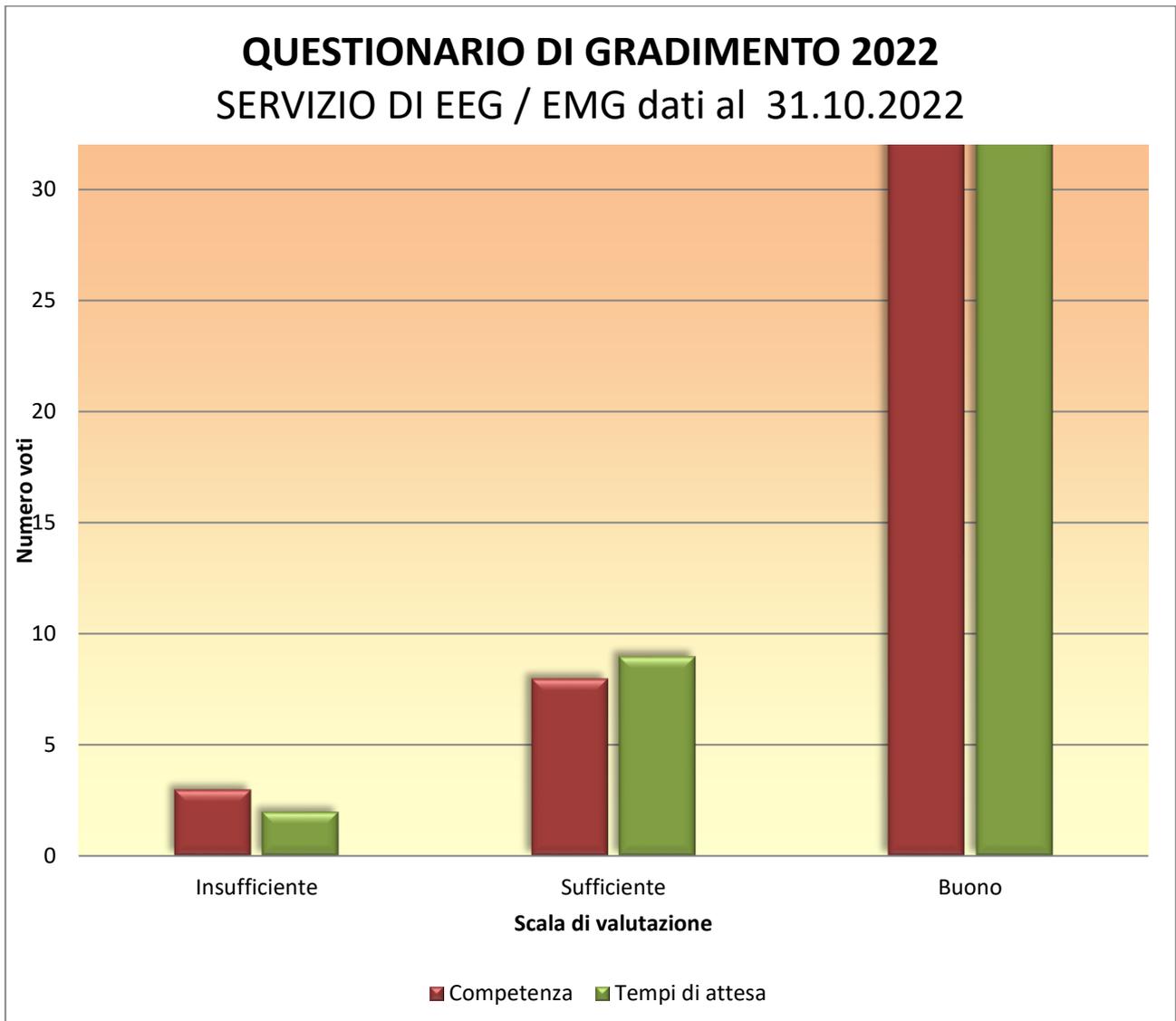


Analisi standard di qualità percepita Accettazione:



Analisi standard di qualità percepita Servizio di Radiologia:





CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti

- Art. 1 Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche e di età.
- Art. 2 Il paziente ha diritto di ottenere dalla Casa di Cura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate e alle modalità di accesso. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Art. 3 Il paziente ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria infermità. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione del paziente.
- Art. 4 Il paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della infermità, alla terapia proposta e alla prognosi.
- Art. 5 Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti il trattamento.
- Art. 6 Il paziente ha diritto di ottenere che le informazioni relative alla propria infermità ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segrete e che siano fornite esclusivamente ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, o ad altra persona come indicato dal paziente.
- Art. 7 Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Ove il paziente non sia in grado di decidere per sé stesso in piena autonomia le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, o ad altra persona come indicato dal paziente.
- Art. 8 Il paziente ha diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i Sanitari, che lo curano, delle sue intenzioni espressione della sua volontà.
- Art. 9 Il paziente ha diritto di presentare segnalazioni e reclami presso la Direzione, che saranno sollecitamente esaminate dai responsabili della Casa di Cura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dalle norme interne della Casa di Cura.
- Art. 10 Il paziente ha diritto di farsi tutelare all'interno della Casa di Cura da organi che lo rappresentino sia di fronte alla Casa di Cura, sia di fronte al personale sanitario, sia di fronte alle pubbliche autorità da

organi ed associazioni di tutela. L'elenco di tali organizzazioni ed associazioni è presente presso la portineria della Casa di Cura.

Art. 11 Il paziente ha diritto di chiedere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede, così come il vitto adeguato ad essa.

Art. 12 Il paziente ha diritto alla piena tutela della propria dignità personale, ad essere interpellato con il proprio nome e cognome e con l'uso del pronome "Lei", ad essere trattato con senso di umanità e cortesia, alla garanzia della riservatezza negli interventi sia sanitari che di igiene personale.

Art. 13 Il paziente o i familiari che ne facciano richiesta possono ottenere dalla Direzione/Medici Responsabili informazioni sulla donazione di organi o tessuti.

Art. 14 Il paziente può trovare assistenza dai volontari che prestano la loro opera presso la Casa di Cura.

I doveri

Art. 1 - Il paziente quando accede nella Casa di Cura è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale Medico, Infermieristico e con la Direzione.

Art. 2 - L'accesso nella Casa di Cura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3 – Il paziente è tenuto a informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

Art. 4 - Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura.

Art. 5 - Chiunque si trovi nella Casa di Cura è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dai Medici Responsabili, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.

Art. 6 - Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini non sono ammesse le visite nella Casa di Cura dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del nucleo.

Art. 7 - In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Medico Responsabile del setting o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del nucleo e avere un

rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli Operatori Sanitari.

Art. 8 - Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

Art. 9 - È dovere del paziente rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri pazienti.

Art.10 - All'interno della Casa di Cura è vietato fumare.

Art.11 - Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del nucleo, ed il benessere di tutti i pazienti.

La preghiamo di voler indicare se ha richieste specifiche da fare alla Casa di Cura relativamente alla sua fede religiosa.

Dopo averlo compilato, consegni questo modulo al Coordinatore Infermieristico.

Richieste religiose relativamente al vitto (da attuarsi compatibilmente con le prescrizioni sanitarie):

Altre richieste religiose: _____

Data _____ **Il paziente** _____

SERVIZI DI DEGENZA

PSICHIATRIA

L'area psichiatrica svolge attività di competenza specifica sulle diverse forme del disagio psichico e psicologico, quando non è più sufficiente un trattamento ambulatoriale o domiciliare, offrendo così il tipo di assistenza più adeguato e completo sia nella fase di acuzie che nel periodo medio-lungo della malattia mentale.

In particolare, sono affrontati i disturbi di tipo psicotico, i disturbi della personalità, le patologie collegate ad alterazioni dell'equilibrio dell'umore, nonché le più gravi forme di patologie ansiose.

L'area ospita altresì pazienti affetti da disturbi del comportamento alimentare e dei disturbi da abuso di sostanze in comorbidità con disturbi psichiatrici.

Come si accede alla Psichiatria

Il ricovero nella Casa di Cura può essere proposto dal:

- Medico specialista del Dipartimento di Salute Mentale

All'ingresso nella Casa di Cura è necessario presentare i seguenti documenti:

- Richiesta di ricovero
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Documento d'identità valido

Si consiglia di portare eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

Servizi sanitari ed assistenziali

Nei singoli nuclei operano équipe multiprofessionali, composte da medici, psicologici, infermieri, OSS, ausiliari, terapisti occupazionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, assistente sociale, educatore, che partecipano attivamente alla definizione del programma terapeutico e riabilitativo di ciascun ospite.

Obiettivo comune è la risoluzione dello stato di disagio psichico degli ospiti al fine di garantire loro il raggiungimento di un livello di autosufficienza e di autonomia che permetta un loro reinserimento non solo in ambiente familiare, ma anche, quando possibile, in ambiente sociale.

La strategia diagnostica multidimensionale è la base per la definizione di un progetto terapeutico personalizzato che integri alla terapia farmacologia gli interventi psicosociali:

- Trattare i sintomi ed i disturbi psichiatrici temporanei o primitivi fornendo un counseling di orientamento cognitivo, di supporto o comportamentale;
- Programmi di cure basati sulle tecniche psicoterapeutiche ad orientamento psicodinamico per la valutazione del grado di autonomia e di adattamento alla vita di relazione della persona;
- Ricostruire uno stile di vita "libero" dall'uso di sostanze mediante sedute di psicoterapia nell'ambito di interventi riabilitativi;
- Insegnare a prevenire le ricadute mediante discussioni di gruppo e sedute di counseling individuale.

All'interno della Casa di Cura, l'assistenza del personale medico, infermieristico e ausiliario specializzato è garantita 24 ore su 24. Durante il ricovero, vengono prescritte all'ospite indagini diagnostiche strumentali, eseguibili all'interno della struttura.

Tutte le mattine, l'équipe medica effettua la visita, momento diagnostico terapeutico fondamentale durante il quale vengono esaminati e discussi i problemi dell'ospite che ha il diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute. Il personale medico del nucleo è disponibile in orari stabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari agli ospiti e ai loro familiari.

L'équipe curante si avvale del supporto di tecnici della riabilitazione psichiatrica, che oltre a svolgere quotidianamente attività strutturate, con l'assistente sociale e le associazioni di volontariato, organizzano ed intrattengono gli ospiti in attività manuali individuali e di gruppo secondo le proprie capacità: feste, giochi, letture, animazione, giardinaggio, pittura, cucina, cinema. Ciò costituisce uno stimolo positivo per la vita relazionale, affettiva e sociale degli ospiti, con lo scopo di ridare dignità, incentivare le potenzialità, stimolare e mantenere interessi.

L'assistente sociale, è presente anche nella RSA della Casa di Cura, svolgendo le medesime mansioni, ed è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per:

- Avviare le procedure atte a fornire agli interessati la titolarità di diritti (richieste invalidità civile e relative visite delle commissioni mediche, ripristino pensioni, pratiche sanitarie);
- stabilire collegamenti con enti privati e pubblici, come i servizi della ASL, l'INPS, le Prefetture, gli Uffici giudiziari ecc.;
- collaborare con i medici di medicina generale per l'assistenza sanitaria di base;
- istruire eventuali pratiche presso la pubblica amministrazione e per individuare le situazioni migliori per il rientro dell'ospite in famiglia o in comunità.

I NUCLEI

Area Psichiatrica

L'area psichiatrica è dotata di:

Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (30 posti letto);

Questi posti letto sono destinati prioritariamente al trattamento in regime di degenza per quelle persone che al momento della dimissione dal servizio psichiatrico di diagnosi e cura, venga ritenuto necessario il proseguimento della degenza in regime di ricovero volontario, in un contesto a minore – seppure ancora elevata – complessità assistenziale; inoltre sono destinati anche ai ricoveri volontari di persone le cui condizioni configurano quadri meno gravi di quelli accolti in SPDC ma che necessitano comunque di assistenza ospedaliera, provenienti direttamente, su indicazione del DSM, dal proprio domicilio e necessitanti di

degenza in regime di ricovero volontario. L'equipe degli operatori di tipo multidisciplinare è prevista sulle 24 ore.

Struttura residenziale terapeutico-riabilitativa intensiva (10 posti letto);

Ovvero per trattamenti prevalenti in sub-acuzie. In questa struttura è prevista una permanenza, sino a 60 giorni, salvo situazioni particolari documentate e in generale non superiori a 90 giorni. L'equipe degli operatori di tipo multidisciplinare è prevista sulle 24 ore.

Struttura residenziale terapeutico-riabilitativa estensiva (10 posti letto);

Ospita utenti con problemi rilevanti, anche a carico della rete familiare e sociale di supporto, con elevata riduzione dei livelli di autonomia. Come previsto dal DPR 14.01.97, gli utenti con disturbi persistenti non necessitanti di ricovero ospedaliero o di trattamenti residenziali intensivi sono idonei per l'inserimento in SRTR estensive. La permanenza è di norma di due anni. L'equipe degli operatori di tipo multidisciplinare è prevista sulle 24 ore.

Struttura residenziale socio-riabilitativa (10 posti letto);

E' ad elevata intensità assistenziale socio sanitaria. Ospita utenti con un modesto residuo livello di autonomia ed in essa vengono attuati progetti socio riabilitativi.

L'equipe degli operatori di tipo multidisciplinare è prevista sulle 24 ore.

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono strutture dipendenti dalle ASL, create per dare risposte alle esigenze di anziani in condizioni di totale o parziale non autosufficienza e non assistibili al proprio domicilio, garantendo una assistenza adeguata ai loro bisogni e una sempre più elevata qualità di vita nella condizione dell'istituzionalizzazione.

Come si accede alla RSA

Per richiedere l'accesso ad una RSA si deve osservare il seguente iter:

- Richiesta di valutazione inserimento presso il Distretto ASL di competenza;
- Verifica delle condizioni dell'anziano da parte dell'Unità di Valutativa Multidimensionale;
- Compilazione della graduatoria da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale.
- Assegnazione del posto sulla base della disponibilità posti segnalata di volta in volta dalla Struttura.

All'ingresso nella RSA è necessario presentare i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria

- Codice fiscale
- Documento d'identità valido

Dal lato economico, l'inizio della degenza del nuovo ospite in R.S.A. viene regolamentato attraverso un "Contratto di ingresso in R.S.A." mediante il quale l'ospite o un suo referente diretto (parente, tutore, amministratore di sostegno), richiede l'ingresso in R.S.A.

La Struttura si impegna a rispettare le Linee guida ed i protocolli assunti, come previsto dal Sistema di Gestione Qualità, mentre il referente si impegna a sottoscrivere le condizioni economiche all'ingresso dell'ospite, a corrispondere la retta mensile stabilita in base al livello di assistenza o alla quota di compartecipazione indicata dal Comune di residenza, nonché a provvedere in caso di eventuale morosità a saldare il debito maturato. Le parti, nelle persone del Direttore della Struttura e del referente firmano per accettazione le condizioni riportate nel contratto.

Servizi sanitari ed assistenziali

La RSA offre prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale quali l'assistenza medica, infermieristica e fisioterapica, prestazioni socio-assistenziali.

A carico del Servizio Sanitario Regionale vi è:

- La fornitura trimestrale di ausili per incontinenza per il tramite di una ditta autorizzata dalla Asl di Viterbo, aggiudicatrice dell'appalto;
- fornitura mensile di medicinali in base al fabbisogno di ogni singolo utente prescritti dal medico di medicina generale su indicazione dei medici del nucleo.

L'assistenza e la tutela dell'ospite è garantita da medici, infermieri, ausiliari socio-assistenziali, 24 ore su 24 per tutto l'arco della settimana. Oltre alla presenza del Medico Responsabile, vengono assicurati gli accessi dei medici di base e la presenza di un medico di guardia per le urgenze. Per gli ospiti viene attuato un programma personalizzato di interventi, in collaborazione con i fisioterapisti, terapisti occupazionali e l'assistente sociale, per l'ottimizzazione degli aspetti funzionali, motori e relazionali.

Ai fisioterapisti è affidato il programma di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica come ultrasuoni, ionoforesi, laserterapia, magnetoterapia, T.E.N.S. disposto per ogni singolo ospite, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione/mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Tali attività vengono svolte all'interno di una palestra adeguatamente attrezzata situata direttamente all'interno della struttura.

Incontri periodici dell'equipe riabilitativa sono programmati per confrontarsi sull'evoluzione dei risultati ottenuti e proporre eventuali modifiche delle strategie terapeutiche adottate, per il raggiungimento del massimo recupero globale.

Sono previsti interventi dei terapisti occupazionali, che insieme ai volontari e all'assistente sociale, svolgono attività riabilitative di gruppo o individuali, organizzano ed intrattengono gli ospiti in lavori manuali

individuali e di gruppo secondo le proprie capacità: feste, giochi, letture, animazione, giardinaggio, ceramica, arte terapia, cinema, favorendo così la risocializzazione e la crescita dell'autostima e i rapporti interpersonali.

Il nucleo

La RSA accoglie complessivamente 80 posti letto suddivisi in 40 posti in "MANTENIMENTO TIPO A" e 40 posti in "MANTENIMENTO TIPO B" ; strutturalmente è articolata su quattro piani di degenza (nuclei). I servizi di piano comprendono tutti: cucina-sala da pranzo, ambulatorio medico ed infermeria, ampi spazi comuni di uso diurno, sala tv, sala colloqui, 10 camere a due posti letto ciascuna con propri servizi igienici attrezzati per disabili. Inoltre tutte le camere hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere persone con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.

VISITE

Le visite sono permesse nel rispetto delle misure di prevenzione e protezione per l'emergenza epidemiologica da Coronavirus secondo programma approvato dal Responsabile Medico

Nulla è dovuto al personale medico, infermieristico ed ausiliario per prestazioni rese durante il ricovero.

Hospice

L'Hospice "Nostra Madre" è stato istituito all'interno della Casa di Cura, nel Dicembre del 2001, per poter accogliere i pazienti terminali che hanno intrapreso un percorso il cui esito è già noto e quindi poter trascorrere il tempo che hanno a disposizione con dignità e, se possibile, senza sofferenze fisiche, emotive e psicologiche. E' quindi necessario assicurare cure palliative adeguate, lasciando al paziente la libertà di scegliere come e dove vivere gli ultimi momenti della propria vita.

Sostanzialmente, i regimi proposti al paziente terminale sono due: le cure in ricovero domiciliare e quelle in ricovero residenziale, soluzioni che si differenziano principalmente per il luogo in cui si realizzano e, di conseguenza, per l'organizzazione degli operatori e delle strutture necessarie.

Come si accede all'Hospice

Se il paziente è a casa:

- Richiesta del medico di famiglia con indicato il tipo di ricovero richiesto (in regime di ricovero residenziale o domiciliare) e la specifica diagnosi di malattia da inviare online al Servizio ACCSI della ASL di Viterbo che provvederà ad inserire il nominativo nella lista di attesa.
- tessera sanitaria e documenti personali da presentare presso al Servizio ACCSI della ASL di Viterbo .

Se il paziente è ricoverato in una struttura sanitaria:

- Richiesta di ricovero del medico della struttura Ospedaliera o della Casa di Cura dove è ricoverato il paziente - con indicata la diagnosi - da inviare online al Servizio ACCSI della ASL di Viterbo che provvederà ad inserire il nominativo nella lista di attesa.

Servizi sanitari ed assistenziali

L'obiettivo perseguito, sia in regime di ricovero residenziale che in quello di ricovero domiciliare, si basa su un programma di cure palliative che rappresenta l'insieme degli interventi terapeutici ed assistenziali dei pazienti la cui malattia non risponde più a trattamenti specifici, giudicati, quindi, in fase terminale.

Il programma prevede in generale il controllo di tutti i sintomi ed in particolare il dolore, la nutrizione enterale e parenterale, il supporto psicologico e tutto ciò che possa sollevare il paziente da sofferenza e disagio.

L'assistenza e la tutela del paziente, in regime di ricovero residenziale, è garantita 24 ore su 24 da équipe multiprofessionali quali medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari ed altre figure professionali individuate in base ad esigenze specifiche.

Il regime di ricovero domiciliare, prevede anch'esso, l'intervento medico-infermieristico 24 ore su 24, secondo un programma di prestazioni sanitarie e psicosociali direttamente a domicilio, assicurando la fornitura di presidi sanitari, di farmaci e quanto altro necessario alle cure del paziente.

E' comunque importante sottolineare che per poter garantire l'efficacia, l'assistenza domiciliare deve essere necessariamente correlata alla collaborazione delle famiglie che, di fatto, continuano ad occuparsi del compito gravoso dell'assistenza del proprio caro.

Il nucleo

L'Hospice "Nostra Madre" accoglie 10 pazienti in regime di ricovero ed è stato progettato e realizzato per offrire al paziente ed ai propri parenti una sensazione reale di luogo accogliente e familiare.

Gli spazi che caratterizzano il nucleo sono 10 camere singole, studi medici, infermeria, cucina, tisaneria (piccola cucina), living, cappella.

Le 10 stanze singole sono tutte dotate di letto regolabile telecomandato elettronicamente, bagno attrezzato anche per disabili, televisore, un divano letto per un familiare, minifrigido.

Tutto il nucleo è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale del paziente e dei suoi familiari:

- di norma non è previsto nessun limite di orario di visita ai pazienti, tranne in questo periodo per l'emergenza COVID-19, che ci obbliga a precise modalità di accesso, per garantire un ambiente protetto e tutelato, sono comunque quotidiane;
- abitudini alimentari particolari, anche per motivo religioso, sono tenute in considerazione, compatibilmente con le esigenze terapeutiche;
- la tisaneria è a disposizione dei pazienti e dei familiari per scaldare vivande;

- il parente che soggiorna in hospice può usufruire dei pasti, versando una quota di € 5,00 a pasto , *(in questo periodo va tenuta presente l'emergenza COVID-19 ed il rispetto della normativa vigente)*

Fedele alla missione di contrastare solitudine ed abbandono, la Casa di Cura mette a disposizione del paziente e del familiare un supporto religioso 24 ore su 24 per richieste di colloqui, ascolto, confessioni e somministrazione dei Sacramenti.

Voi siete in ogni caso il punto di riferimento del vostro caro, ed il suo benessere dipende anche da voi.

IL RICOVERO

Accoglienza

All'ingresso nella Casa di Cura l'ospite viene accolto dal Medico della Casa di Cura, che raccoglie tutte le informazioni necessarie al fine di poter valutare il grado assistenziale di cui ha bisogno e l'indirizzo terapeutico migliore consegna i documenti (Consenso informato, Legge sulla Privacy ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 e s.m.i.) e dà le prime informazioni necessarie per il periodo di degenza.

Dopo il colloquio l'ospite viene accompagnato nel proprio nucleo ed affidato alle cure del personale sanitario che provvede ad informarlo sulle caratteristiche della sua camera e delle dotazioni di cui può disporre durante il ricovero, sui servizi accessori, sugli spazi comuni ed i loro utilizzi, nonché da indicazione delle persone a cui riferirsi per qualunque bisogno.

Cosa portare nel nucleo

Per il soggiorno nella Casa di Cura è opportuno munirsi, oltre che di biancheria intima, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani e il necessario per l'igiene personale, anche di abbigliamento da giorno.

In un luogo dove sono presenti più persone, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli ed altri valori sono sempre possibili, in nessun caso la Casa di Cura ne è responsabile; si consiglia quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati, se rinvenuti all'interno della struttura, possono essere ritirati presso l'ufficio Amministrazione.

Consenso informato alla cura

L'ospite ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la compilazione e sottoscrizione da parte sua o di un suo parente del modulo **"Dichiarazione di consenso informato"** che gli viene consegnato all'atto dell'ingresso nella Casa di Cura.

Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operante nel nucleo, secondo le rispettive competenze.

Legge sulla privacy

In adempimento al GDPR (Regolamento Europeo 679/2016) sulla riservatezza dei dati personali, la Casa di Cura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, della dignità delle persone, nonché il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza; pertanto all'atto del ricovero, viene consegnato il modulo **"Trattamento dei dati personali"** che deve essere compilato e sottoscritto dall'ospite o da un suo parente, e conservato in cartella.

Suggerimenti, reclami, osservazioni

Al momento della dimissione, all'ospite viene consegnato un questionario di soddisfazione che consente la valutazione della qualità del servizio offerto, con la possibilità di fornire eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami. Successivamente, l'ufficio Qualità si riunirà con la Direzione e i Medici Responsabili per esaminare ogni singolo caso, assumendo i provvedimenti necessari al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti.

Dimissione

Nel giorno programmato il medico della Casa di Cura rilascia all'ospite la relazione di dimissione dove è riportata la diagnosi accertata, la prescrizione farmacologica da seguire a domicilio, la sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi e le eventuali necessità assistenziali.

La relazione di dimissione dovrà essere consegnata al proprio medico curante.

Le dimissioni volontarie non autorizzate dai medici della Casa di Cura, sono effettuate solo previa sottoscrizione di assunzione di responsabilità da parte dell'ospite o del familiare responsabile.

Rilascio della documentazione clinica

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione clinica, l'interessato o persona da lui delegata dovrà inoltrare apposita domanda in Amministrazione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, e

sulla quota da versare. Su richiesta, è prevista la spedizione a mezzo raccomandata postale. Il ritiro della copia del fascicolo sanitario potrà essere effettuato:

- dall'interessato (munito di un documento d'identità valido);
- da persona munita di regolare delega ed in possesso di un proprio documento di identità e di un documento di identità dell'interessato (in originale o in copia).

Prima di presentarsi per il ritiro della documentazione clinica si consiglia, comunque, di accertarsi che la documentazione sia stata predisposta, telefonando all'Ufficio Ricoveri .

NOTIZIE UTILI PER OSPITI E VISITATORI

Visite

Le visite saranno permesse nel rispetto delle misure di prevenzione e protezione per l'emergenza epidemiologica da Coronavirus, negli orari previsti per nucleo di appartenenza, secondo programma approvato da ciascun Responsabile Medico.

Permessi di uscita

Eventuali permessi di uscita-qualora le condizioni psicofisiche dell'ospite lo consentano possono essere richiesti ed autorizzati dal Medico Responsabile del nucleo.

Indicazioni di comportamento

- La legge n. 3/2003 vieta di fumare in tutta l'area interna alla Casa di Cura.
- Non è consentito l'uso dei telefoni cellulari in presenza di apparecchiature medicali.
- E' vietato introdurre sostanze alcoliche all'interno della Casa di Cura.

Per gli ospiti:

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- E' importante rispettare il silenzio, soprattutto durante le ore di riposo.
- E' importante non mangiare cibi e bevande portate da casa poiché la dieta che la Casa fornisce è un aspetto della cura.

Per i visitatori:

- I visitatori sono tenuti al rispetto degli ospiti e del luogo di cura, osservando rigorosamente gli orari di visita ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio e disturbo agli ospiti, o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni.
- Per motivi igienici, è sconsigliato introdurre nelle stanze di degenza piante e fiori, sedersi sui letti, sui tavoli, appoggiare borse o indumenti.
- E' vietato l'accesso dei bambini di età inferiore ai 12 anni per ragioni psicologiche e di prevenzione. In caso di reale necessità, possono entrare solo se accompagnati (Legge Regionale n. 39 del 14.09.82 art.5).

Pasti

La produzione dei pasti è affidata ad una ditta esterna che opera all'interno della struttura, secondo le procedure definite dalla Casa di Cura. Qualora sia necessario, il Medico prescrive una dieta particolare. E' vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi.

I pasti serviti dalla Casa di Cura non comprendono acqua minerale o altre bevande.

La distribuzione dei pasti, affidata al personale della Casa, avviene tramite appositi carrelli isotermitici che garantiscono la conservazione e la giusta temperatura dei cibi, sotto il controllo del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

Gli ospiti che desiderano diete particolari, legate al credo religioso, possono farne richiesta al coordinatore infermieristico del nucleo di degenza.

Orario pasti:

- colazione ore 08.30
- pranzo ore 12.30
- cena ore 18.30 . Nell'area psichiatrica ed in particolare nelle strutture residenziali terapeutico-riabilitative int/est e socio riabilitativa, la cena è spostata alle ore 19.00.

Pulizie

Un'impresa esterna garantisce le attività di sanificazione e riordino ambientale in tutti gli spazi della Casa di Cura. Al personale del nucleo, viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'ospite (rifacimento del letto e la sua cura personale), questa scelta permette di utilizzare meglio la professionalità degli operatori nell'assistenza agli ospiti, favorendo anche l'aspetto relazionale.

Lavanderia

Il lavaggio e il cambio della biancheria, garantito a tutti gli ospiti della Casa di Cura con costo relativo già compreso nella retta di degenza, è affidato ad una ditta di noleggio esterno che possiede tutte le caratteristiche tecniche ed igienico-sanitarie necessarie per espletare tale servizio. I servizi di lavaggio e stiratura della biancheria/vestiario personale degli ospiti, sono effettuati da un'altra ditta esterna, per i quali è previsto il pagamento di una quota fissa mensile o giornaliera. La fruizione di tale servizio non è obbligatoria; la famiglia dell'ospite può infatti provvedervi personalmente. Al momento del ricovero, vengono indicate le modalità di adesione al servizio di lavanderia esterna.

Parrucchiere/barbiere

All'interno della Casa di Cura un apposito spazio della RSA è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; i servizi, da prenotare, sono a totale carico dell'ospite che li richiede.

Angolo bar

Distributori automatici collocati all'interno della struttura, assicurano agli ospiti, ai parenti e al personale, la possibilità di gustare bevande calde, bibite e piccoli generi alimentari di ristoro.

Telefono/televisore

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno (0761/337899) nell'orario compreso tra le 11.00 e le 12.00. In ogni nucleo c'è una stanza soggiorno fornita di televisore; gli ospiti che desiderino assistere ai programmi televisivi possono intrattenersi fino alle ore 21.00, poi dovranno recarsi nelle proprie stanze senza disturbare coloro che già riposano. E' inoltre permesso ascoltare la radio, ma l'apparecchio dovrà funzionare a basso volume per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

Sicurezza

La Casa di Cura, nel rispetto delle norme sociali e giuridiche, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto della legge 81/2008 e s.m.i. è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi" adottato dalla Casa di Cura: in esso sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le loro soluzioni e i tempi di realizzazione. Il personale della Casa di Cura viene periodicamente addestrato, dal Comando dei Vigili del Fuoco - anche attraverso prove di simulazione ed evacuazione - ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti. Nella struttura è operativo un Medico Competente e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione al fine di ottemperare a tutti gli obblighi normativi della legge vigente.

In caso di emergenza

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Casa di Cura, il quale provvederà ad avviare la procedura operativa di intervento.

In tutti i casi di emergenza, incendio o presenza di fumo si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale del nucleo e seguirne attentamente le indicazioni.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza conformemente segnalata.

Gli ospiti in grado di muoversi, devono lasciare il nucleo autonomamente seguendo le istruzioni degli operatori e i cartelli che indicano le uscite di emergenza.

I degenti non in grado di muoversi, dovranno attendere nelle proprie stanze i soccorsi predisposti dal personale.

Assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico, presente presso la Casa di Cura, garantisce la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. È un servizio che vuole aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

I Sacerdoti e le Suore presenti, si rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale e religioso, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei Sacramenti.

Gli ospiti che professano altre religioni possono farsi assistere dal Ministro del Culto cui appartengono, informandone in precedenza la Madre Superiora. Non viene comunque imposta alcuna pratica religiosa.

Orario SS. Messe:

giorni feriali ore 07.30 giorni festivi ore 10.30

ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA CASA DI CURA

Volontariato

La presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture sanitarie è stata istituzionalizzata per legge nel 1992 ma nella Casa di Cura l'attività di volontariato opera stabilmente dal 1989.

I volontari, adeguatamente preparati per prestare la loro opera gratuita, migliorano la degenza degli ospiti con attività ludiche e di animazione, ma soprattutto promuovono i rapporti interpersonali.

I volontari intrattengono gli ospiti insegnando loro le varie tecniche di lavoro, incoraggiando e favorendo così la crescita dell'autostima. Riconoscono, rispettano e difendono la dignità delle persone che incontrano e mantengono una totale riservatezza rispetto alle informazioni ed alle situazioni di cui vengono a conoscenza. Nella relazione di aiuto attuano un accompagnamento riservato e discreto, non impositivo, reciprocamente arricchente, disponibile ad affiancare l'altro senza volerlo condizionare o sostituirvisi. Essi costituiscono una presenza preziosa, testimoniando un "camminare insieme" con altre competenze e profili professionali, in un rapporto di complementarietà e di mutua collaborazione.

I volontari rappresentano altresì una risorsa valoriale nella misura in cui rafforzano le motivazioni ideali, le capacità relazionali e il legame al territorio della struttura in cui operano. Periodicamente si riuniscono per confrontarsi, programmare nuove iniziative, progettare nuovi lavori e migliorare il servizio prestato.

In questo periodo, il *rispetto delle dell'emergenza COVID-19 e delle misure di prevenzione e controllo previste dalle condizioni epidemiologiche*, hanno consigliato un rallentamento di queste importanti figure.

Associazione Solidarietà e Servizio ONLUS

L'Associazione "Solidarietà e Servizio" esistente dal dicembre 1989, costituitasi come ONLUS nel 2003 (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e riconosciuta nel 2007 dal Ministero degli Affari Esteri come Organizzazione Non Governativa per la realizzazione di progetti in Paesi in Via di Sviluppo in tutto il mondo.

I NOSTRI OBIETTIVI

- Proporsi come soggetto attivo che assolva alla funzione sociale di maturazione e crescita umana e civile, attraverso gli ideali della solidarietà, della promozione umana e professionale, della condivisione, della reciprocità e della non violenza.
- Sostenere la tutela dei diritti umani fondamentali e l'abbattimento di ogni tipo di discriminazione, facendo propri i valori dell'accoglienza, dell'aiuto reciproco e della condivisione, con particolare riferimento alle persone più deboli.
- Promuovere percorsi ed interventi di valorizzazione delle persone e di potenziamento delle loro risorse volti al rafforzamento di comportamenti etici e finalizzati al bene comune.
- Promuovere percorsi di partecipazione attiva dei cittadini alla vita sociale, senza distinzione di "condizione", con particolare attenzione alle nuove generazioni.

COSA FACCIAMO

Solidarietà e Servizio realizza, sia in Italia che all'Estero:

- Servizi socio-educativi
- Servizi e Strutture socio-sanitarie, socio-educative e riabilitative.
- Progetti di prevenzione primaria e secondaria all'abuso di sostanze psicoattive.
- Attività formative nel settore socio-educativo e socio-sanitario.
- Progetti di Cooperazione allo Sviluppo nel settore della formazione, del supporto alle categorie svantaggiate e per la realizzazione di strutture dedicate alla riabilitazione.
- Progetti di sostegno a donne in difficoltà, minori ed adolescenti.

Pur con modalità e finalità specifiche diverse, tutti concorrono ad alleviare le difficoltà che inevitabilmente la degenza comporta.

Per questo a ciascun volontario va la gratitudine di questa Casa di Cura

SERVIZI DIAGNOSTICI

L'Area dei Servizi della Casa di Cura, si fonda sulla storica attività del Laboratorio di Analisi Cliniche, dell'Ambulatorio di Radiodiagnostica e di Neurofisiopatologia, che già dal 1978 operano in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale prima e Servizio Sanitario Regionale oggi.

Nel corso degli anni, si è ampliata l'offerta di prestazioni, mediante l'utilizzo di apparecchiature diagnostiche all'avanguardia, disponibili in ogni singolo ambito di attività, e l'impiego di Medici di alta specializzazione e professionalità, documentata dall'attiva partecipazione a corsi di formazione professionale continua di alto rilievo nazionale

Ufficio Prenotazione e Accettazione

Modalità di prenotazione

Gli operatori dell'Ufficio Prenotazione e Accettazione sono in grado di fornire agli utenti tutte le informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni, i criteri e le modalità di erogazione, gli orari, i luoghi, i costi e i tempi di attesa.

Le prenotazioni delle prestazioni diagnostico-strumentali e delle visite specialistiche ambulatoriali, possono essere effettuate anche telefonicamente tramite contatto diretto con l'Ufficio Prenotazione e Accettazione (0761 337899).

Non è necessaria la prenotazione per effettuare gli esami di laboratorio (dal lunedì al sabato dalle ore 7.45 alle ore 11,00) e per la Radiologia (dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.30).

Gli utenti che fossero impossibilitati o non più interessati a presentarsi all'appuntamento fissato, sono pregati di contattare al più presto l'Ufficio Prenotazione e Accettazione.

Modalità di accesso

Prima di eseguire qualunque tipo di prestazione, l'utente deve recarsi presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazione e Accettazione per le pratiche di registrazione e per l'eventuale pagamento del ticket.

Documenti richiesti per effettuare l'accettazione:

- tessera sanitaria;
- ricetta-impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale o quella in bianco dello specialista (in questo caso la prestazione deve essere pagata per intero);
 - documento di identità valido;
 - codice fiscale.

Requisiti di validità della richiesta

- essere completa in tutte le sue parti;
- essere priva di cancellature;
- essere completa di eventuali codici di esenzione per patologia o invalidità che devono essere riportate dal medico prescrittore nell'apposita casella;
- contenere prestazioni di un'unica branca specialistica per un massimo di 8 esami.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso, il personale amministrativo e sanitario è autorizzato a modificare o correggere l'impegnativa.

Modalità di pagamento/esenzione ticket

Tutti i cittadini sono soggetti al pagamento delle prestazioni come previsto dalle normative vigenti.

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dall'utente per ogni impegnativa, è fissata da normativa nazionale.

Per ogni pagamento - in convenzione o libero professionale - viene rilasciata regolare fattura valida anche ai fini della detrazione fiscale.

Sono esenti dal pagamento del ticket alcune categorie di cittadini definite dalla legislazione ad eccezione degli esami non convenzionati con il SSR.

Esenzione per:

- invalidità al 100%;
- invalidità parziale;
- gravidanza (secondo i criteri stabiliti dal D.M. 10.09.1998, pubblicato sulla G.U. del 20.10.1998);
- patologia (limitatamente alle prestazioni elencate sul retro della tessera);
- reddito/età: reddito lordo individuale o familiare non superiore a Euro 36.151,98 se l'assistito ha un'età compresa tra 0 e 6 anni o superiore a 65 anni; reddito lordo individuale non superiore a Euro 8.263,31 o reddito familiare non superiore a Euro 11.362,05, con incremento di Euro 516,46 per ogni figlio a carico, se l'assistito ha un'età oltre i 60 anni.
- disoccupazione: reddito lordo non superiore a Euro 8.263,31 o reddito familiare non superiore a Euro 11.362,05 con incremento di Euro 516,46 per ogni figlio o altro familiare a carico.

Modalità di ritiro dei referti

Al termine della prestazione, il personale sanitario consegna all'utente, il modulo "*Ritiro referto*" dove è indicato il giorno e l'ora in cui potrà ritirare il referto.

Da quella data il referto è disponibile presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazione e Accettazione.

In ottemperanza delle norme contenute nel D.Lgs. 196/2003, Regolamento Europeo 2016/679 e s.m.i. sulla tutela della riservatezza dei dati, il personale può consegnare il referto solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata: infatti sul modulo consegnato è riservato uno spazio per l'eventuale delega, che deve essere compilato in tutte le sue parti.

Previo consenso scritto, in relazione a quanto esposto nell'informativa per il trattamento dei dati personali, in linea con il GDPR 2016/679 e s.m.i., unicamente per i referti del laboratorio analisi, è possibile l'invio della refertazione on-line al fine della consultazione sul sito nella parte dedicata, mediante username e password consegnate dal personale del CUP all'atto dell'accettazione.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

Dopo 30 giorni dalla data di disponibilità del referto, in caso di mancato ritiro, le leggi vigenti impongono che il referto venga archiviato e l'utente sia tenuto al pagamento per intero del costo delle prestazioni (legge 407 del 29.12.1990 art. 5 comma 8).

Visite specialistiche e prestazioni libero-professionali

L'utente che sceglie di avvalersi delle visite e prestazioni libero-professionali, sarà tenuto al pagamento della tariffa stabilita per ogni specialista, che verrà comunicata al momento della prenotazione.

Il pagamento dei ticket e delle tariffe delle varie prestazioni può essere effettuato in contanti, con bancomat e carta di credito; non si accettano assegni di conto corrente bancario.

L'Ufficio Prenotazione e Accettazione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e risponde al numero telefonico 0761 337899.

Ogni utente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata da lui prescelta.

Poliambulatorio specialistico

Il Poliambulatorio Specialistico è un complesso nato a completamento dei servizi già esistenti quali il Laboratorio analisi, la Radiologia e la Neurofisiopatologia.

Le attività del Poliambulatorio sono accessibili sia privatamente sia con il S.S.R.

La Casa di Cura ha maturato nel tempo competenze specifiche multidisciplinari, con l'obiettivo comune della salute e del benessere della persona nel rispetto delle sue esigenze individuali di cura.

Pertanto il Poliambulatorio costituisce l'espressione più recente della volontà della Casa di Cura ad aprirsi sempre più al territorio, in stretta collaborazione con le istituzioni sanitarie pubbliche.

L'offerta comprende visite specialistiche, esami diagnostici e strumentali, terapie e consulenze.

Gli esami sono effettuati con apparecchiature per lo più di ultima generazione; professionisti esperti con la possibilità di collaborazioni interspecialistiche e diagnostico-strumentali – sono disponibili a fornire informazioni e chiarimenti per l'interpretazione del risultato in tempo reale ed indirizzare l'utente per eventuali ulteriori percorsi diagnostici/terapeutici .

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Neurologia
- Psichiatria
- Psicologia e Psicoterapia
- Gastroenterologia
- Medicina del Lavoro
- Pneumologia

Prestazioni ambulatoriali

- Cardiologia (Elettrocardiogramma)
- Cardiologia (Ecocolordoppler cardiaco)
- Ecografia generale
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- *MOC*
- *Dental Scan*
- *Mammografia*
- *Spirometria*

Gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Prenotazione e Accettazione per tutte le informazioni di dettaglio sulle prestazioni e le modalità di accesso al Poliambulatorio Specialistico, direttamente o telefonicamente al numero telefonico 0761 337899.

Laboratorio analisi

Il Laboratorio analisi occupa una parte del piano terra dell'area riservata agli ambulatori.

Lo staff sanitario operante all'interno del laboratorio è composto da: 1 Biologo Responsabile del Laboratorio analisi, 1 Biologo, 2 tecnici di laboratorio, tutti impegnati a diverso livello nell'organizzazione.

Il Laboratorio esegue la gran parte degli esami previsti dal nomenclatore tariffario regionale in convenzione con il SSR, e privatamente, -su richiesta specialistica -tramite pagamento della tariffa stabilita per ogni singola analisi.

Altri esami altamente specialistici, vengono comunque accettati ed inviati in regime di Service ad altro laboratorio specializzato, garantendo in tal modo l'esecuzione di tutti gli esami richiesti.

L'attività laboratoristica si articola in questi principali settori:

- Chimica clinica ed enzimologica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Microbiologia
- Test allergologici

I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle ore 7.45 alle ore 11.00 senza prenotazione, fatta eccezione per quegli esami che richiedono giorni e orari prestabiliti.

Le analisi vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche e del diritto alla riservatezza, per questo i locali per i prelievi sono strutturati in modo da rispettare la privacy e privi di barriere architettoniche, permettendo in tal modo l'accesso anche agli utenti disabili.

Al termine del prelievo, viene consegnato all'utente il modulo "Ritiro referto" dove è indicato il giorno in cui può ritirare, presso l'Ufficio Prenotazione e Accettazione, i risultati degli esami eseguiti.

Previo consenso scritto, in relazione a quanto esposto nell'informativa per il trattamento dei dati personali, in linea con il GDPR 2016/679 e s.m.i. è possibile l'invio della refertazione on-line al fine della consultazione sul sito nella parte dedicata, mediante username e password consegnate dal personale del CUP all'atto dell'accettazione.

Il Responsabile e il personale del Laboratorio sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

Il Laboratorio analisi effettua regolari controlli di qualità intra-laboratorio seguendo apposita procedura interna e aderisce al programma di qualità inter-laboratorio per la valutazione esterna di qualità a carattere nazionale.

L'utente è invitato a segnalare qualsiasi parere, suggerimento o reclamo che può aiutare a migliorare il livello di qualità, utilizzando gli appositi moduli, disponibili nella sala di attesa.

Per molti esami i referti sono disponibili entro 24 ore.

Radiologia

La sezione di Radiologia è situata al piano terra nell'area riservata agli ambulatori e rispetta gli standard di qualità in tema di autorizzazioni, requisiti strutturali, strumentali e qualificazione del personale. L'équipe sanitaria che opera all'interno del servizio è composta da: 1 Medico Radiologo Direttore del servizio, 2 tecnici sanitari di Radiologia Medica.

Il servizio effettua indagini radiologiche in regime convenzionato con il SSR mediante il possesso dell'impegnativa del medico curante ed il pagamento del ticket, se dovuto, e in forma privata, su richiesta dello specialista.

Gli utenti possono sottoporsi a differenti tipologie di esame radiologico quali:

- Apparato scheletrico
- Torace-mediastino
- Rachide in toto e arti inferiori sotto carico con reticolo
- Diretta Addome
- Mammografia
- MOC

- Ortopantomografia
- Teleradiografia del Cranio nelle proiezioni P-A e L-L per uso ortodontico
- Dentalscan (T.C. Cone-beam) per valutazione delle arcate dentarie, dei seni mascellari e delle articolazioni temporo-mandibolari (ATM).

Dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30 nei pomeriggi dal lunedì al venerdì senza prenotazione, fatta eccezione per gli esami che richiedono necessariamente la presenza del medico e/o una preparazione preventiva.

In caso di prestazioni che richiedano una preparazione preventiva, al momento della prenotazione verrà rilasciato un foglio di istruzioni.

I locali del servizio sono privi di barriere architettoniche, quindi di facile accesso anche agli utenti disabili, permettendo loro di muoversi in totale autonomia.

Al termine della prestazione, l'utente riceve dal personale sanitario, il modulo "Ritiro referto" dove indicato il giorno e l'orario in cui potrà ritirare l'esame eseguito completo del referto, presso gli sportelli dell'ufficio prenotazione e accettazione.

Per alcune prestazioni, il ritiro dell'esame e del referto è immediato.

Il Direttore e il personale della Radiologia, sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

L'utente è invitato a segnalare qualsiasi parere, suggerimento o reclamo che può aiutare a migliorare il livello di qualità, utilizzando i moduli disponibili nella sala di attesa.

Si consiglia di portare in visione tutti i documenti che riguardano precedenti esami eseguiti.

Neurofisiopatologia

L'ambulatorio di Neurofisiopatologia è situato al piano terra dell'area riservata agli ambulatori.

Anche i locali ad esso destinati sono privi di barriere architettoniche permettendo l'accesso anche agli utenti disabili.

Il personale sanitario operante all'interno del servizio è composto da 1 Medico Neurologo

Direttore del servizio, 1 tecnico di Neurofisiopatologia.

L'ambulatorio esegue prestazioni sia in regime di convenzione con il SSR, sia privatamente con richiesta dello specialista.

Inoltre, esegue anche esami per accertamenti medico-legali.

Il servizio opera, la mattina dal lunedì al giovedì. Il lunedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 18.00, mentre il martedì e mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 14.30, sempre solo previo appuntamento da prendere direttamente o telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazione e Accettazione.

Le prestazioni eseguite sono:

- Elettroencefalogramma con prove di attivazione,
- Elettromiografia ;
- Risposte riflesse ;
- Elettroencefalogramma previa deprivazione di sonno;
- Velocità di conduzione nervosa motoria;
- Velocità di conduzione nervosa sensitiva .

Per gli esami elettromiografici, i risultati vengono consegnati subito dopo l'esecuzione.

Per quanto riguarda invece, gli esami elettroencefalografici, il personale sanitario consegna al termine della prestazione, il modulo "Ritiro referto" con il quale l'utente, presentandosi presso l'Ufficio Prenotazione e Accettazione il giorno indicato sul modulo, può ritirare il referto.

Il Direttore e il personale del servizio, sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie. L'utente è invitato a segnalare qualsiasi parere, suggerimento o reclamo che può aiutare a migliorare il livello di qualità, utilizzando i moduli disponibili nella sala di attesa.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Assetto organizzativo

La Casa di Cura ha assunto un modello organizzativo che, seppur completo, si presenta agile per gestire le molteplici richieste degli ospiti, dell'utenza e degli interlocutori istituzionali.

La **Madre Superiora** esercita la rappresentanza, la direzione e la gestione del Centro. Vigila sull'osservanza dei principi ideologici della Congregazione del Centro. Conosce e dà il proprio consenso sull'andamento economico e gestionale della struttura.

La **Direzione** è posta al vertice dell'organizzazione della struttura, assume tutti gli atti di indirizzo e di governo necessari per il funzionamento, individua e nomina i responsabili delle strutture operative sia sanitarie che amministrative. Alla Direzione competono le funzioni di rappresentanza, gestione, organizzazione, amministrazione e controllo, anche in questioni di carattere assistenziale.

Esercita tali funzioni, coerentemente con i principi, gli obiettivi, gli indirizzi e le direttive definite dal Governo Provinciale della Congregazione delle Suore Ospitaliere del Sacro Cuore di Gesù. Mantiene rapporti diretti con gli Enti e le Istituzioni di riferimento, in ambito locale, regionale e nazionale.

I Medici Responsabili, operano nel rispetto, ed in applicazione di quanto disposto dalle vigenti leggi e normativa, coordinano, valutano e rispondono del funzionamento dei servizi assistenziali del Centro, proponendo le misure necessarie per migliorarlo.

Sono responsabili dell'organizzazione e della vigilanza sul buon andamento tecnico-sanitario dei servizi della Casa di Cura sotto il profilo igienico ed organizzativo, e ne rispondono alla Direzione Generale ed alle Autorità Sanitarie e Giudiziarie.

Propongono iniziative per la preparazione e l'aggiornamento del personale da loro dipendente.

Curano la trasmissione alle Autorità competenti della denuncia di malattie contagiose riscontrate nella Casa di Cura e di ogni altra denuncia prescritta dalle disposizioni di legge.

Responsabile del Rischio clinico

Il Risk Manager, supporta il sistema decisionale del management della Casa di Cura dal punto di vista metodologico ed organizzativo al fine di migliorare la risposta alla domanda di sicurezza dei cittadini e degli operatori e di orientare l'organizzazione a standard di qualità eccellenti.

Il Risk manager ha il compito di sviluppare politiche, strumenti e metodologie di misurazione del rischio e contribuire a realizzare le infrastrutture tecnologiche e organizzative necessarie alla individuazione ed eliminazione degli errori.

In stretto rapporto con l'attività di programmazione aziendale su base annua e strategica, il risk manager individua le azioni prioritarie di risk management da inserire nel sistema di programmazione annuale.

La Direzione Amministrativa, coordinata dal Responsabile dell'Ufficio, si articola in quattro Aree Funzionali:

- Amministrazione;
- Ufficio ricoveri;
- Ufficio prenotazione e accettazione;
- Segreteria generale.

L'Area Amministrazione, a sua volta, si articola in cinque sotto settori:

- Contabilità e finanza;
- Controllo di gestione;
- Ufficio cassa - pagamenti delle prestazioni erogate;

L'Ufficio Risorse Umane, assicura tutte le operazioni relative all'amministrazione e alla gestione del personale dipendente e che collabora con la Struttura. Interagisce con gli uffici del lavoro, le associazioni

datoriali e le associazioni sindacali. Gestisce l'Amministrazione del personale secondo i criteri previsti dai CCNL e nel rispetto ed in applicazione di quanto disposto dalle vigenti leggi e normative in materia e comunque in linea con le strategie definite dalla Struttura.

Ufficio Qualità

L'Ufficio Qualità controlla lo stato del Sistema di Gestione per la Qualità. Gestisce e registra le opportune modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità. Controlla che tutte le procedure previste dal SGQ vengano applicate correttamente. Definisce, raccoglie, mantiene e distribuisce la documentazione relativa al SGQ. Cura la formazione del personale sulla qualità, sugli obiettivi, sullo stato del sistema di gestione per la qualità e sulla norma UNI-EN ISO 9000:2015. Pianifica le visite ispettive interne, valutando i risultati unitamente alla funzione interessata e proponendo alla Direzione l'adozione di eventuali azioni correttive e/o preventive.

Responsabile D.lgs 231/2001

Provvede alla presentazione di proposte di adeguamento del modello verso gli organi/funzioni aziendali in grado di dare loro concreta attuazione nel tessuto aziendale.

Segnala, all'organo dirigente e all'OdV per gli opportuni provvedimenti, di quelle violazioni accertate del modello organizzativo che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo all'ente

Da diffusione del codice etico aziendale.

Direzione Professioni Sanitarie

Il Dirigente delle Professioni Sanitarie viene nominato dal Direttore Generale.

Al Dirigente dei Servizi Infermieristici competono le seguenti funzioni:

1. Collabora con la Direzione, con i Responsabili dei Servizi e con il Responsabile R.U. per la gestione del personale infermieristico relativamente a:
 - a) Turni di servizio;
 - b) Ferie, permessi, assenze, sostituzioni;
2. Segnalare le necessità di ricorrere a risorse esterne, in caso di assenze del personale paramedico, controllando l'efficienza e l'efficacia di tali risorse;
3. Partecipa al processo di selezione del personale paramedico;
4. Coordina il personale paramedico dei nuclei e valutare i risultati ottenuti;
5. Comunica, in accordo con i Responsabili interessati, i protocolli assistenziali;
6. Effettua un controllo sul corretto andamento delle attività nei nuclei;
7. Controlla le pulizie e disinfezioni della Casa di Cura;

Dove rivolgersi

Provincia Italiana Suore Ospitaliere del Sacro Cuore di Gesù Casa di Cura “Villa Rosa”

Viale Francesco Baracca, 21 - Viterbo

E-mail: info.vr@ospedaliere.it - <http://viterbo.ospedaliere.it>

Centralino e portineria

Lunedì - Domenica: orario 6,40 – 22,10

telefono 0761.337899

Ufficio Accettazione (CUP)

Lunedì – Venerdì: orario 7,30 – 19,00

Sabato: orario 7,30 – 13,30

telefono 0761.337899

Amministrazione

Lunedì - Sabato: orario 9,30 – 13,00

Pomeriggio

Lunedì - Venerdì: orario 15,00 – 17,00

Telefono 0761.3378313 / 33786388

Ufficio Ricoveri

Lunedì - Sabato: orario 9,30 – 13,00

Lunedì - Venerdì: orario 15,00 – 17,00

telefono 0761.3378306

Ufficio Risorse Umane, Formazione

Lunedì - Venerdì: orario 9,00 – 14,00

telefono 0761.3378305

Ufficio Qualità

Lunedì – Venerdì : orario 9,00 – 14,00

telefono 0761.3378304

Servizio Relazioni con il Pubblico

Lunedì - Sabato: orario 9,00 – 14,00

telefono 0761.3378305

Come si arriva alla Casa di Cura Villa Rosa

In automobile: per chi proviene dalla superstrada Orte-Civitavecchia uscita Viterbo nord proseguire per la strada statale Cassia in direzione Viterbo centro.

Per chi proviene da Roma seguire la strada statale Cassia in direzione Viterbo centro.

Costeggiare la cinta muraria fino all'altezza di Piazzale Gramsci. Superato il passaggio a livello, girare a sinistra per Viale Francesco Baracca.

Per chi proviene da Siena –Orvietodirezione Montefiascone, proseguire per la statale Cassia Nord direzione Viterbo centro. Giunti a P.le Gramsci, oltrepassare il passaggio a livello di Porta Fiorentina, quindi svoltare a sinistra per Viale Francesco Baracca.

Si può accedere al parcheggio interno seguendo l'apposita segnaletica.

In treno: fermata stazione Porta Fiorentina. Quindi proseguire per la parallela Viale Francesco Baracca.

In autobus: linea CO.TRA.L. Roma – Viterbo, fermata Viale Trento; per informazioni linee

CALL CENTER COTRAL
facile informarsi
facile viaggiare

DA NUMERO FISSO
800 174 471
chiamata gratuita

DA CELLULARE
06 7205 7205
costo fisso dal piano tariffario
del singolo gestore di
competenza

servizio attivo dal
Lunedì al venerdì
dalle ore 08.00 alle ore 18.00

In taxi: posteggio più vicino Piazzale Gramsci, tel. 0761/340777

Parcheggio

La Casa di Cura ha al suo interno due parcheggi liberi di cui uno prospiciente l'ingresso del Poliambulatorio riservato esclusivamente alle persone diversamente abili, l'altro ubicato nell'ala est e contrassegnato da appositi cartelli, a disposizione degli utenti.