



FONDAZIONE
SAN RAFFAELE CITTADELLA DELLA CARITA'

Sede in Piazzale Mons. Guglielmo Motolese, 1 – 74123 Taranto

Codice fiscale 90014210737

Iscritta al nr. REA 126.592 della CCIAA di Taranto

Iscritta al nr. 15 del registro Altre Persone Giuridiche

Tribunale di TARANTO

Carta dei servizi

Questo documento ha lo scopo di illustrare la nostra struttura per aiutarVi a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la "Carta dei Servizi" della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità.

La Sua cortese e preziosa Collaborazione ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi offerti.

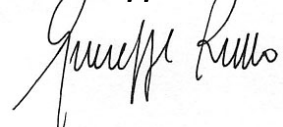
Il nostro obiettivo durante la Sua quotidiana permanenza nella Struttura è offrirLe una qualificata assistenza cercando di migliorare sempre più la competenza, la professionalità e l'umanità di quanti, a vario titolo, operano presso la Fondazione.

Questo lavoro di squadra, che ha coinvolto tutti i dipendenti con la mente e con il cuore, ci ha permesso di ottenere nel giugno 2007 la certificazione di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 rilasciata dall'ente di certificazione DNV Italia- Det Norske Veritas.

RingraziandoLa per aver scelto la nostra struttura, consideri me e tutto il personale pronto in ogni momento a soddisfare ogni sua esigenza e necessità di informazioni che non siano illustrate nella "Carta dei Servizi".

Il Direttore Sanitario

Dr. Giuseppe Russo



S. Raffaele

Cittadella della Carità

Fondazione eretta in Ente Morale

S. E. Rev.ma Mons.

Guglielmo MOTOLESE

Fondatore

Dott.ssa Gianna ZOPPEI

Presidente

Dott. Vito SANTORO

Vice Presidente Vicario

Direttore Generale

Dr. Giuseppe RUSSO

Direttore Sanitario

Luciana NIGRO

Direttore Amministrativo

La "Carta dei Servizi" della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Questa può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

L'augurio è di rispondere alla crescente domanda di sanità qualificata per il miglioramento generale della qualità di vita, fornendo, oltre alla cortesia e professionalità dei nostri collaboratori, un'offerta sanitaria specialistica di alto livello che possa rispondere pienamente alle Sue aspettative.

Volendo proporre un Servizio di Qualità, cercheremo di migliorare quanto già in essere insieme a Lei valutando la:

- Qualità richiesta dall'Utenza
- Qualità che la struttura cerca di erogare
- Qualità effettivamente erogata e percepita dall'Utenza

La "Carta dei Servizi" ha come scopo principale la tutela dei diritti dei Pazienti. Il suo contenuto va al di là dell'offerta formale di garanzie al Paziente, riconoscendogli capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti.

I temi cardine della "Carta dei Servizi" risultano coerenti con le indicazioni dell'art. 14 del D.Lgs 502/1992 sul riordino della disciplina in materia sanitaria ed è stata redatta in accordo allo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari", ed alle linee-guida regionali

dell'ARES Puglia (n. 2/95) finalizzate all'Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.

La "Carta dei Servizi" si propone di definire un piano di verifica dell'applicazione dei contenuti descritti nel documento, utile come strumento di valutazione dell'attività dell'organizzazione e punto di partenza per il miglioramento, di descrivere in maniera chiara e comprensibile informazioni relative ad:

- Accesso;
- struttura organizzativa;
- impegni;
- forme di garanzia e tutela.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **gennaio 2012**. Per eventuali chiarimenti e/o aggiornamenti si invita a consultare il documento elettronico presente nel sito www.cittadelladellacarita.it o a contattare l'Ufficio URP al numero 099-4732294.

Grati dell'attenzione che ci ha riservato La invitiamo a voler usufruire della nostra Offerta Specialistica ed a segnalarci quanto ancora non presente nella nostra offerta sanitaria per poter venire incontro, in maniera sempre più completa, alle esigenze Sue e della comunità.

INDICE

SEZIONE PRIMA: *Presentazione della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità e Principi Fondamentali*

- 1. *Presentazione della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità*pg.0 7
- 2. *I Principi fondamentali* pg. 14

SEZIONE SECONDA: *Informazioni sulle strutture e servizi forniti*

- 1. *Casa di Cura "ARCA"*pg. 17
- 2. *Residenza Sanitaria Assistenziale "L'ULIVO"*pg. 24
- 3. *Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "13 Maggio"*pg. 32
- 4. *Poliambulatorio*pg. 39
- 5. *Servizi, accessori e confort* pg. 47

SEZIONE TERZA: *Standard di Qualità, impegni e programmi* pg. 50

SEZIONE QUARTA: *Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica*.. pg. 54

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE SAN RAFFAELE CITTADELLA DELLA CARITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Presentazione della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità

“La Fondazione ha lo scopo precipuo di promuovere e favorire le opere di carità nello spirito del Vangelo che ci fa ritrovare Cristo nel fratello sofferente e povero.”

(art. 2 Statuto della Fondazione)

Il Fondatore

† Mons. Guglielmo Motolese

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità, eretta in Ente Morale con DPGR n.450 del 17/09/1984 ed iscritta al n. 100 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Puglia ed al n. 15 del registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Taranto, è lieta di presentare questa “Carta dei Servizi”, quale preziosa guida alle Unità operative ed ai Servizi Ambulatoriali offerti sia in termini di alta specialità che di accoglienza, al fine di promuovere l’utilizzo informato e consapevole dell’intera struttura e migliorare il rapporto di dialogo e confronto con il territorio, già avviato da anni.

Mission

Nella mission della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità il carisma originario del Fondatore si combina alle esigenze professionali e tecniche della medicina moderna.

Il modello organizzativo in essere deve favorire lo sviluppo di rapporti umani tra gli operatori e tra questi, il Paziente ed i familiari. A tale scopo è attiva una formazione permanente del personale sia per il miglioramento professionale che per i problemi relazionali con il Paziente ed i familiari.

Riteniamo che i seguenti aspetti debbano essere punti di riferimento del nostro modo di distinguerci nel lavoro.

1) Accoglienza della persona assistita

La massima attenzione deve essere posta alla persona dal suo ingresso sino alla dimissione.

2) Corretta comunicazione con la persona assistita

Tale relazione non deve confondersi con l’informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della patologia. L’assistito, o le persone da lui delegate, possono rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa le condizioni di salute e sulle terapie erogate.

3) Continuità delle cure

La persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre disponibili anche dopo la dimissione.

“Politica della Qualità”

Art. 2 “La Fondazione ha lo scopo precipuo di promuovere e favorire le opere di carità nello spirito del Vangelo che ci fa ritrovare Cristo nel fratello sofferente e povero.”

La Fondazione S. Raffaele Cittadella della Carità, eretta in Ente Morale con DPGR n.450 del 17/09/1984,eroga servizi sanitarie nelle specialità di cardiologia e di medicina fisica e riabilitazione e servizi di RSA e di casa protetta . La struttura offre anche servizi ambulatoriali in differenti specialità mediche e di medicina del lavoro, rivolgendosi alle imprese del territorio. Ulteriori informazioni di dettaglio sul funzionamento delle strutture della Fondazione sono definite nella Carta dei Servizi della struttura, disponibile anche sul sito internet e consultabile presso la struttura.

La **Direzione Sanitaria** riconosce l'importanza del perseguire la **soddisfazione del paziente** sotto tutti gli aspetti in modo da offrire un servizio, conforme agli indirizzi riconosciuti internazionalmente dalle associazioni mediche ed infermieristiche e rispondente alle crescenti richieste dei pazienti.

La **Direzione Generale** si impegna a creare un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti i dipendenti, tutte le funzioni aziendali lavorano per **obiettivi definiti** conformi alla missione aziendale e condivisi a tutti i livelli, tali obiettivi sono riportati e gestiti dal sistema qualità operante in azienda e revisionati con periodicità prestabilite, l’approvazione degli obiettivi è a cura della Direzione Generale che ne esegue un riesame periodico ne promuove la diffusione.

Tutte le funzioni aziendali si impegnano continuamente a **migliorare l’efficienza e l’efficacia** delle attività sanitarie svolte al fine di ridurre al minimo i possibili inconvenienti derivanti dalla gestione clinica del paziente in difformità da quanto previsto dai protocolli sanitari approvati e condivisi da tutto il personale ed a disposizione dei pazienti.

Tutte le funzioni aziendali sono spronate a tenere sotto controllo e migliorare i processi che gestiscono attraverso un’analisi critica degli stessi e valutando i suggerimenti provenienti dai pazienti.

L’impegno comune e condiviso a sostegno della tutela della salute ed in generale della soddisfazione del paziente si concretizza nell’attuazione di un sistema di controllo e gestione delle richieste esplicite ed implicite, il controllo sulla rispondenza di quanto previsto alla realtà di riferimento è garantito dal riesame periodico che la direzione aziendale esegue.

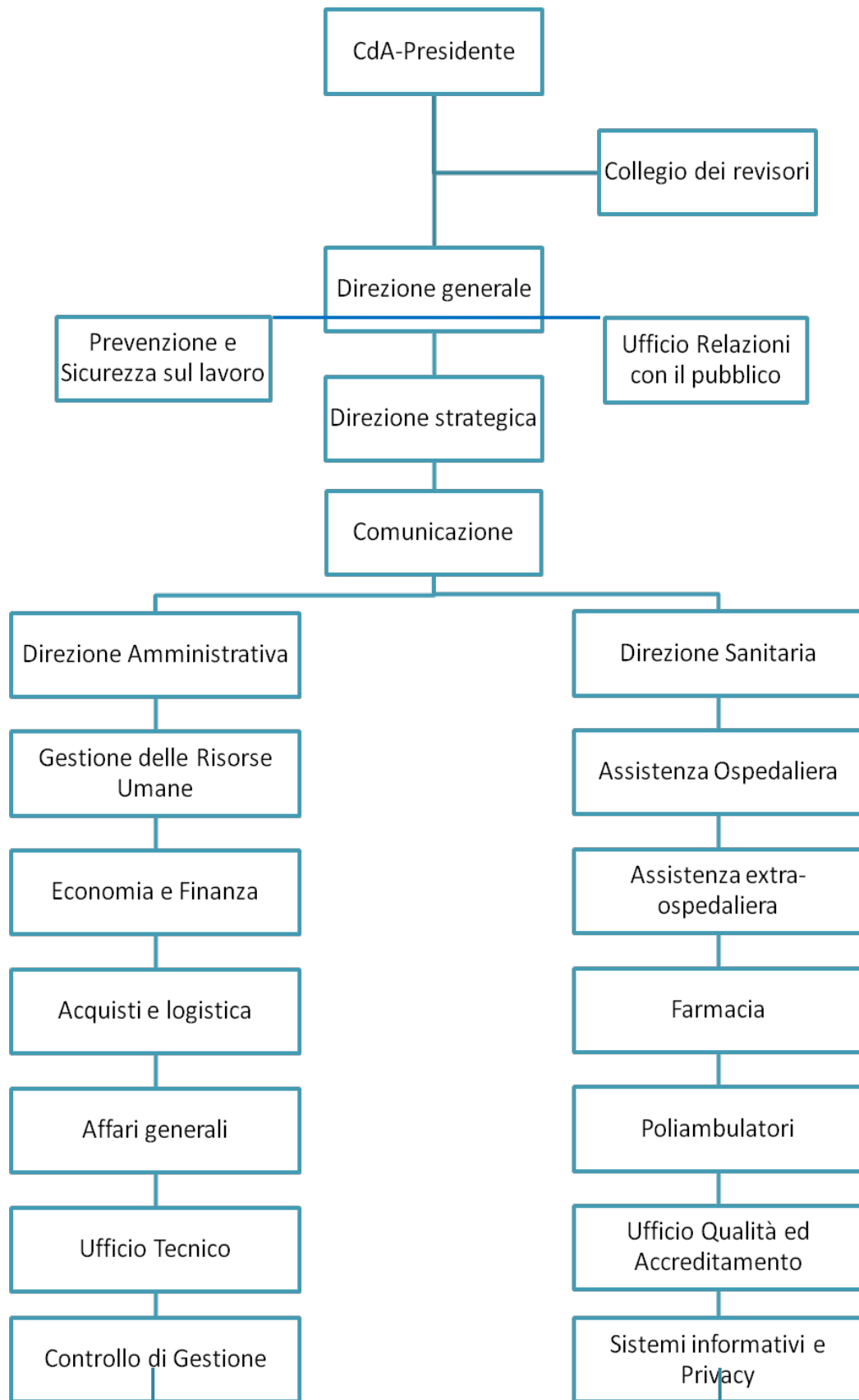
La **Direzione Generale** inoltre garantisce l’attuazione del sistema qualità aziendale assicurando la disponibilità di infrastrutture e risorse qualificate in grado di rispondere alle esigenze del Paziente e degli utenti della Fondazione.

La Fondazione S. Raffaele Cittadella della Carità assicura che la politica della Qualità sia:
DIFFUSA attraverso riunioni di formazione con il personale interno;
APPLICATA mediante audit periodici;
SOSTENUTA mediante la verifica dell’impegno e dei suggerimenti del personale volti all’attuazione di quanto previsto;
RESA PUBBLICA ALL’ESTERNO informando tramite comunicazioni le parti interessate e chiunque ne faccia richiesta.

Taranto 01.10.2010

La Direzione Generale

Organigramma aziendale

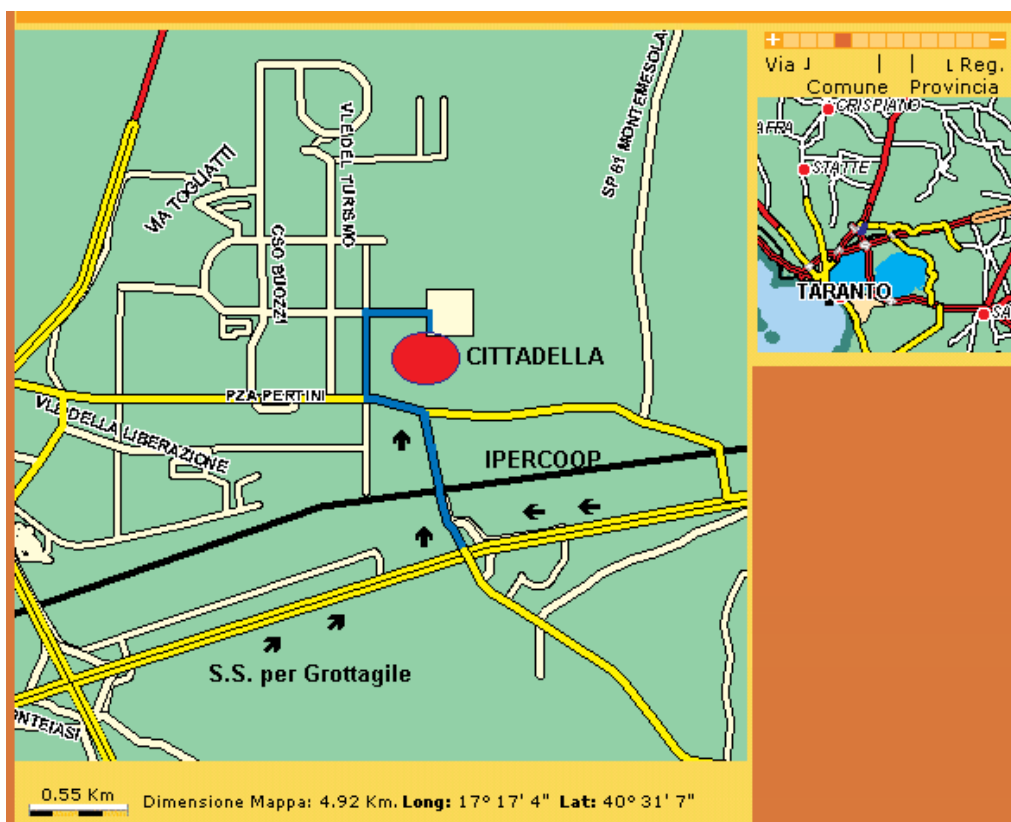


Come raggiungerci?

In auto: da *Taranto* percorrendo la SS. 7 Appia in direzione Grottaglie, uscire allo svincolo Circummarpiccolo direzione Ipercoop – Paolo VI, alla rotatoria svoltare a sinistra ed infine al semaforo svoltare a destra e seguire le indicazioni.

Da *Grottaglie* percorrendo la SS. 7 Appia in direzione Taranto, uscire allo svincolo Circummarpiccolo direzione Ipercoop – Paolo VI, alla rotatoria svoltare a sinistra ed infine al semaforo svoltare a destra e seguire le indicazioni.

Da *Martina Franca* percorrendo la SS. 172 dei Trulli in direzione Taranto, uscire allo svincolo Seminario – Paolo VI, procedere in direzione Corte d'Appello e seguire le indicazioni.



In autobus: Linea n. 17 – Fermata “Cittadella della Carità”.
Linea n. 11 – Fermata “Politecnico”.
Linea n. 24 – Fermata “Politecnico”.

Gli orari e le linee in transito da e per la Cittadella sono in concomitanza con gli orari di visita (12-13.30 e 17.30-19.30).

Prestazioni erogate

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U. R. P.)

Il punto di contatto fra la Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità con il Paziente, i familiari e le associazioni di volontariato operanti sul territorio è Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P.

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità eroga i propri servizi e le proprie prestazioni attraverso le **Unità di Operative** e gli **Ambulatori**.

- La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "**Ulivo**" è una struttura socio-sanitaria extraospedaliera la cui funzione è quella di rispondere a quelle situazioni di bisogno socio-sanitario di persone non autosufficienti o a grave rischio di diventare tali e che, pur non necessitando di ricovero ospedaliero, allo stesso tempo non possono essere seguite, per ragioni molteplici, al proprio domicilio.
- La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale (RSSA) "13 Maggio" è una struttura destinata ad anziani che, pur affetti da patologie croniche e spesso pluripatologie invalidanti, non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, essendo i loro problemi clinici stabilizzati.
- La Casa di Cura "**Arca**" è una struttura in grado di offrire ricovero ai pazienti di età superiore ai 12 anni nelle Specialità di Medicina Fisica e Riabilitativa (M.F.R.), di Cardiologia e di Riabilitazione Cardiologica.
- Il Poliambulatorio offre un servizio di diagnostica qualificato e riabilitazione sia per la RSA "Ulivo" e la Casa di Cura "Arca", sia per le Utenze esterne.

Sono state accreditate dal Servizio Sanitario Nazionale le seguenti branche:

Angiologia	Ortopedia e Traumatologia
Cardiologia	Otorinolaringoiatria
Dermatologia	Patologia clinica
Fisiokinesiterapia	Pneumologia
Medicina interna	Procedure relative alla psiche
Neurologia	Radiologia diagnostica
Oculistica	Urologia

Inoltre il Poliambulatorio opera in regime di convenzione con la ASL Taranto per le seguenti specialità:

Ecografia: *addome, tiroide e tessuti molli.*

Radiodiagnostica: *radiologia tradizionale segmenti ossei e toraci ;RMN lombosacrale e cervicale (senza mezzo di contrasto) e piccole articolazioni (gomito,polso,mani ecc.).*

Otorinolaringoiatria: *visita, esami vestibolari.*

Neurologia: *elettromiografia.*

Cardiologia: *visita, ecg, holter, ecocardiogramma, ecocardiogramma pediatrico.*

Oculistica: *visita, campi visivi.*

Pneumologia: *visite, spirometria.*

Diabetologia: *prime visite e controlli*

- L'ambulatorio **di Medicina del lavoro** eroga prestazioni in favore di aziende in relazione agli adempimenti ai sensi del D.Lgs 81/08 e s.m.i. nei confronti del personale dipendente.

Numeri utili

<i>Centralino</i>	<i>099 - 4732111</i>
<i>Fax</i>	<i>099 - 4732250</i>
<i>Presidenza</i>	<i>099 - 4732247</i>
<i>Direzione Generale</i>	<i>099 - 4732245</i>
<i>Direzione Sanitaria</i>	<i>099 - 4732215</i>
<i>Direzione Amministrativa</i>	<i>099 - 4732285</i>
<i>Radio Cittadella</i>	<i>099- 4730144</i>
<i>Accettazione Casa di Cura "ARCA"</i>	<i>099-4732206/208</i>
<i>Accettazione RSA "L'Ulivo"</i>	<i>099-4732239</i>
<i>Accettazione RSSA "13 Maggio"</i>	<i>099-9461326</i>
<i>Accettazione Poliambulatori</i>	<i>099-4732213/214</i>
e-mail	cittadella@cittadelladellacarita.it
e-mail certificata	cittadella@pec.cittadelladellacarita.it
info:	www.cittadelladellacarita.it

2. I principi fondamentali

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità eroga i propri servizi, per la tutela del Paziente, secondo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Appropriatezza delle cure

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

Eguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti dei Pazienti. Le regole poste dalla Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità che riguardano i rapporti con i Pazienti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito in misura prioritaria a tutti gli utenti.

Imparzialità

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento del personale è ispirato, nei confronti dei Pazienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni e le notti dell'anno con regole che disciplinano l'attività della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità.

Diritto di scelta

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente ed al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti.

Partecipazione

Il Paziente può esporre verbalmente o per iscritto al personale responsabile le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori della Fondazione hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dal Paziente per gli eventuali conseguenti interventi da attuare. La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità si impegna ad impostare un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, garantendo l'anonimato, al fine di acquisire elementi di valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia

Il servizio offerto dalla Fondazione è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata a prestare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze dei Pazienti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.